

Universidad del Rosario



Administración de Recursos Humanos en crucero

Trabajo de grado

Andrés Felipe Riaño Caro

Daniel Andrés Alarcón Borrero

Juan Pablo López Quintero

Bogotá

2018

Universidad del Rosario



Administración de Recursos Humanos en crucero

Trabajo de grado

Andrés Felipe Riaño Caro

Daniel Andrés Alarcón Borrero

Juan Pablo López Quintero

Gustavo Adolfo Esguerra Pérez

Administración de Empresas

Bogotá

2018

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	6
Palabras Clave	6
Abstract.....	7
Key words.....	7
1. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1 Planteamiento del problema de investigación	9
1.2 Justificación.....	10
1.3 Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1 Objetivo General	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y CONCEPTUAL.....	15
2.1 Nivel operacional.....	15
2.2 Capital intelectual y capital humano	16
2.3 Dirección de recursos humanos.....	17
2.4 Dirección estratégica de recursos humanos.....	18
3. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO	19
3.1 Método.....	19
3.2 Participantes	20
3.3 Instrumentos de recolección de datos.....	20
3.4 Fases de la investigación	21
3.4.1 Fase 1. Diseño no experimental.....	21
3.4.2 Fase 2. Desarrollo.....	21
3.4.3 Fase 3. Validación.....	22
4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	22
4.1 Cuestionario autoadministrado.....	23
4.2 Test de Situaciones sociales	33
4.3 Análisis de factores.....	34
5. DISCUSIÓN.....	37
6. CONCLUSIONES.....	38
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Caracterización de los barcos de Royal Caribbean International.....	11
Tabla 2. Tabla salarial mínima mensual en barco de cruceros.....	13
Tabla 3. Test de situaciones sociales: resultados.....	33

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. Análisis de pregunta 1.....	23
Gráfico 2. Análisis de pregunta 2.....	24
Gráfico 3. Análisis de pregunta 3.....	25
Gráfico 4. Análisis de pregunta 4.....	25
Gráfico 5. Análisis de pregunta 5.....	26
Gráfico 6. Análisis de pregunta 6.....	27
Gráfico 7. Análisis de pregunta 7.....	27
Gráfico 8. Análisis de pregunta 8.....	28
Gráfico 9. Análisis de pregunta 9.....	29
Gráfico 10. Análisis de pregunta 10.....	29
Gráfico 11 . Análisis de pregunta 11.....	30
Gráfico 12. Análisis de pregunta 12.....	31
Gráfico 13. Análisis de pregunta 13.....	31
Gráfico 14. Análisis de pregunta 14.....	32
Gráfico 15. Análisis de pregunta 15.....	33
Gráfico 16. Factor 1. Reclutamiento de personal.....	34
Gráfico 17. Factor 2. Selección de personal.....	35
Gráfico 18. Factor 3. Evaluación de desempeño.....	35
Gráfico 19. Factor 4. Remuneración.....	36
Gráfico 20. Factor 5. Calidad de vida.....	37

Resumen

La investigación denominada “Administración en Recursos Humanos en cruceros” correspondió al estudio académico y científico que se abordó desde el programa de trabajo de grado misión empresarial, adscrita al programa de Administración de Empresas, perteneciente a la Universidad del Rosario de Colombia. El estudio se realizó en el año 2017, y tuvo como objetivo central la revisión del talento humano al personal que trabaja a bordo del crucero Enchantment of the Seas, que están registrados en la empresa Royal Caribbean International como crucero tipo Vision. La metodología empleada fue cuantitativa, con enfoque cuantitativo-exploratorio, con una población de 7 personas trabajadoras a bordo del crucero. Los instrumentos que se emplearon fueron el cuestionario y la observación sistemática, con el fin de recabar la mayor cantidad de información que permitiera determinar y validar lo propuesto en el planteamiento del problema.

Palabras Clave: Administración en Recursos Humanos, Talento Humano, Crucero.

Abstract

The research named "Administration in Human Resources in Cruises" corresponded to the academic and scientific study that was addressed from the business mission degree work program, attached to the Business Administration program, belonging to the Universidad del Rosario de Colombia. The study was conducted in 2017, and its main objective was to review the human talent of the personnel working on board the cruise ship Enchantment of the Seas, who are registered with Royal Caribbean International as a Vision cruise. The methodology used was quantitative, with a quantitative-exploratory approach, with a population of 7 workers on board the cruise. The instruments that were used were the questionnaire and systematic observation, in order to gather as much information as possible to determine and validate the proposed approach to the problem.

Key words: Administration in Human Resources, Human Talent, Cruise.

1. INTRODUCCIÓN

Los recursos humanos (RR.HH) en la actualidad son la base fundamental de todas las empresas. Igualmente, han adquirido una función importante en la estructura organizativa, dado que se convierte en la pieza clave del engranaje, puesto que es allí donde está el principal activo y el éxito empresarial: las personas, sus talentos e iniciativas. En ese sentido, es importante descubrir mediante la investigación en el campo de la Administración de Empresas, la incidencia e importancia, como también las expectativas y retos de las personas que hacen parte de la gestión de RR.HH.

De allí que, en el presente estudio, se utiliza la investigación para propender por ese descubrimiento en cuanto a las percepciones de las personas que están relacionadas con las labores dentro de los cruceros. Este campo de investigación es un referente en torno a las relaciones que establecen las personas y las organizaciones mediante el cumplimiento de trabajos asignados y específicos.

Para delimitar el campo de investigación, se recurrió a observar y revisar el talento humano de un crucero, que está dentro del campo del turismo internacional, que pertenece a una empresa transnacional. En ese sentido, la investigación se realizó al interior del crucero Enchantment of the Seas, de propiedad de la empresa Royal Caribbean International, en donde a través de una exploración en campo, se busca mirar y analizar el comportamiento de la tripulación, en este caso que están a cargo de varios oficios.

En el estudio, mediante el programa de misión empresarial, se buscó recoger los datos e información que permitieron consolidar la presente propuesta, en el marco general de la Administración de Empresas, específicamente el campo de los RR.HH.

Tiene 10 partes relacionadas entre sí, que se encargan de dar corpus académico e investigativo al trabajo. Ellas son: Introducción, propósito de la misión, objetivos, diagnóstico del estudio, fundamentación teórica, aspectos metodológicos, descripción y análisis de los hallazgos realizados, conclusiones y recomendaciones, referencias y anexos.

1.1 Planteamiento del problema de investigación

El propósito de esta investigación se centra en la revisión de, como es la Administración de Recursos Humanos al interior del “Enchantment of the Seas” (Encantamiento de los Mares), crucero turístico de tipo Visión de la empresa seleccionada. Así mismo, analizar la gestión escogida desde el rigor académico, ya que, dentro de la investigación documental y la revisión de material bibliográfico al respecto, no se encuentra información suficiente de los procesos y el desarrollo de actividades en este sector organizacional, promoviendo un reto en la elaboración de este.

La empresa se escogió porque la visita al crucero se llevó a cabo entre los días 21 a 24 de abril de 2017, el cual cuenta con capacidad de llevar a 2.730 pasajeros. Donde se realizó la recolección de datos para presentar un informe final de todo lo observado en este lapso.

Así mismo, abarcando las distintas temáticas, como son el reclutamiento de personal, selección de personal, como se lleva a cabo la evaluación de desempeño o como se mide esta, como es la remuneración de los empleados, si reciben incentivos y como es la gestión de prestaciones sociales, también conocer los procesos de desarrollo de las personas, por ultimo saber cómo es la relación entre los empleados e indagar respecto a la seguridad y calidad de vida de estas personas dentro del crucero, son elementos que mediante la vivencia directa en el espacio seleccionado para realizar la investigación, permite una lectura más profunda e interesante al respecto del Recurso Humano.

Como afirma Bayly (2017), “El trabajo puede ser desafiante y durar horas, ya que nuestros barcos operan las 24 horas, los 7 días de la semana. Pero los beneficios profesionales incluyen un rápido avance profesional para los mejores empleados, buen salario, compañeros de trabajo multiculturales, extenso tiempo de vacaciones y viajes y aventuras, que se suman a una experiencia totalmente gratificante”. (p. 1).

En ese orden de ideas, y después de lo anterior, se plantea la siguiente pregunta problema: ¿Cuáles son los procesos del área de talento humano en el crucero Enchantment of the Seas, perteneciente a la empresa Royal Caribbean International?

1.2 Justificación

El propósito de la investigación es incrementar el tipo de información acerca de los procesos que se desarrollan en el área de talento humano, con el fin de poder proporcionar información minuciosa y entrada en detalle de algunas características del proceso de selección, ya que, durante la investigación documental no se lograron encontrar diferentes o mayores conceptos del sector tratado. Una vez identificado el problema damos a conocer la información recaudada.

Ahora bien, la investigación se centró en la primera empresa, Royal Caribbean International. Su fundación se remonta al año 1968, cuando tres (3) compañías navieras decidieron unirse en Noruega para viajes en el mar. Estas empresas fueron Anders Wilhelmsem & Company, I.M Skaugen & Company, y Gotaas Larsen (Royal Caribbean Cruises, p. 1). Actualmente, ofrece una variada y rica flota de barcos encargados de promover el turismo internacional marítimo. Estos barcos están conformados por clases. La primera clase, la clase Empress, tiene un barco, el Empress of the Seas, dedicado especialmente al mar Caribe. La segunda clase es Freedom, con tres (3) barcos distribuidos así: el Independence of the Seas, con presencia de viaje en Europa y el mar Caribe; el Liberty of the Seas, con presencia de viaje en el mar Caribe; por último, el Freedom of the Seas, con presencia en el mar Caribe.

La tercera clase de barcos es Oasis, cuya cantidad de barcos son tres (3), que son: el Harmony of the Seas, Allure of the Seas, y Oasis of the Seas, con presencia conjunta en el mar Caribe. La cuarta clase, denominada Quantum, tiene tres (3) barcos: el primero, Ovation of the Seas, tiene influencia en mares de Asia y Oceanía; el segundo, Anthem of the Seas, hace presencia en los mares del Caribe y de América del Norte; por último, el Quantum of the Seas, que hace presencia en los mares de Asia. La quinta clase de barcos es Radiance, con cuatro (4) barcos: el primero, Jewel of the Seas, hace presencia en los mares del Caribe y Europa; el segundo, Serenade of the Seas, hace presencia en los mares del Caribe, Europa y América del Norte; el tercero, Brilliance of the Seas, hace presencia en los mares del Caribe y Europa; por último, Radiance of the Seas, que hace presencia en los mares de América del Norte y Oceanía. La sexta clase de barcos es Sovereign, con el barco Majesty of the Seas, que hace presencia en el Mar Caribe. La séptima clase es Visión, donde se encuentra el barco seleccionado para el estudio. Está compuesta por cuatro (4) barcos, el primero de ellos es Vision of the Seas, que hace presencia en los Mares del Caribe y de Europa; el segundo, Enchantment of the Seas, que hace

presencia en el mar Caribe, y buque seleccionado para la investigación. Elaborado en 1997, tiene capacidad de 2730 personas a bordo; el tercer barco, *Rhapsody of the Seas*, tiene influencia en los mares del Caribe y de Europa; por último, el *Grandeur of the Seas*, que tiene presencia en los mares del Caribe y de América del Norte. Finalmente, está la clase *Voyager*, con una flota de cinco (5) barcos, así: el primero, *Mariner of the Seas*, con presencia en los mares de Asia y del Caribe; *Navigator of the Seas*, con presencia en los mares de Europa y del Caribe; *Adventure of the Seas*, con presencia en el mar Caribe; *Explorer of the Seas*, con presencia en los mares de América del Norte y de Oceanía; por último, *Voyager of the Seas*, con presencia en los mares de Asia y Oceanía (Royal Caribbean International, 2018, p.1). En la siguiente tabla se detalla la caracterización de cada barco adscrito a la empresa.

Tabla 1. *Caracterización de los barcos de Royal Caribbean International*

Barco	Año de construcción	Capacidad de personas a bordo	Peso	Clase
Empress of the Seas	1990	1840	48563	Empress
Independence of the Seas	2008	4375	154407	
Liberty of the Seas	2007	4960	155889	
Freedom of the Seas	2006	4515	154407	Freedom
Harmony of the Seas *	2016	6410	227700	
Allure of the Seas	2010	6410	225282	
Oasis of the Seas	2009	6360	225282	Oasis
Ovation of the Seas	2016	4905	168666	
Anthem of the Seas	2015	4905	168666	
Quantum of the Seas	2014	4905	168666	Quantum
Jewel of the Seas	2004	2502	90090	
Serenade of the Seas	2003	2476	90090	
Brilliance of the Seas	2002	2543	90090	Radiance
Radiance of the Seas	2001	2466	90090	

Majesty of the Seas	1992	2767	74007	Sovereign
Vision of the Seas	1998	2514	78340	
Enchantment of the Seas	1997	2730	82910	
Rhapsody of the Seas	1997	2416	78491	Vision
Grandeur of the Seas	1996	2440	73817	
Mariner of the Seas	2003	3807	138279	
Navigator of the Seas	2002	3990	139570	
Adventure of the Seas	2001	3807	137276	Voyager
Explorer of the Seas	2000	3840	137308	
Voyager of the Seas	1999	3840	137276	

*El barco más grande para turismo marítimo construido hasta el momento

Fuente: Propia autoría

Con base en lo anterior, que permite contextualizar el espacio en donde se lleva a cabo el estudio. Ahora se establece el proceso seleccionado fue el de Administración de Recursos Humanos al interior de la empresa de cruceros propuesta, y como subprocesos el de reclutamiento de personal, salarios, evaluación de desempeño, ambiente y clima organizacional, finalmente la calidad de vida de los empleados del crucero.

De esta situación se genera que, la parte que corresponde al nivel organizacional en el estudio, se escogió el nivel operacional (Chiavenato, p. 26) en donde se conceptúa que éste tiene a cargo la referencia de “nivel técnico o núcleo técnico; que se encuentra en las áreas internas o inferiores de la organización. Es el nivel organizacional más bajo, en donde se realizan las tareas y también las operaciones. Comprende la programación y realización de las actividades cotidianas de la empresa” (p. 26).

Finalmente, el objetivo principal de haber realizado la delimitación corresponde a que el objeto de estudio pueda tener claridad a la hora de abordar la investigación. Este se da en cuanto a la selección de la empresa Royal Caribbean International, filial de la Empresa Royal Cariben Cruise, como también de la clase de servicio que ofrece, que es Vision con el barco Enchantment of the Seas, cuya ruta es en el mar Caribe. Así mismo, en cuanto a la selección del objeto específico del estudio, como lo es la Administración de Recursos Humanos (ARH), centrandolo la

atención en procesos de reclutamiento de personal, salarios, evaluación de desempeño, ambiente y clima organizacional, además de la calidad de vida de los empleados dentro del crucero, a partir de las actividades desarrolladas por los trabajadores del nivel operacional.

Tabla 2. *Tabla salarial mínima mensual en barco de cruceros*

Departamento	Cargo	Salario mensual en US*
	Marinero de nivel de entrada	1900
	Asistente de limpieza y azafatas	2000
	Asistente de director de crucero	2800
Ingeniería y Mantenimiento de Cubierta	Operario de Limpieza y azafata	2400
	Electricista	2600
	Auxiliar Jefe de Sala	2800
	Oficial de Radio	2800
	Oficial de Seguridad	3000
Personal Informático	Técnico en Hardware sistemas de computadoras	4800
	Técnico informático	4800
	Gerente de sistemas de información	7000
	Profesor de Baile	3600
	Cantantes-grupos musicales	7000
	Espectáculos variados-performance	7000
Entretenimiento	Artista invitado	7000
	D.J	7000
	Cómicos y Monologistas	2800
	Ayudante de Pastelería Chef	1600
	Camarero de Bar	3800
	Camarero de barra	3000
	Camarero	2800

	Botones	1800
	Encargado de botones	2200
	Camarero de habitaciones	1400
	Carnicero	2000
Restaurante y Hostelería	Jefe de ama de llaves	4000
	Limpiador	1600
	Floristeros	2000
	Gerente de Alimentos y bebidas	3800
	Jefe de Cocina	5000
	Encargado de camareros	3200
	Gerente de restaurante	3400
	Recepcionista	2600
	Instructora de Aeróbicos	2000
	Enfermera	3800
	Fisioterapeuta	3600
Salud y Fitness	Técnico en uñas	3000
	Maquilladores	3200
	Estilista	3200
	Instructor de Buceo	2400
	Socorristas	1800
Ocio y Recreación	Fotógrafo	2200
	Cajero del casino	2600
	Crupier del casino	2800
	Cajeros	3600

Fuente: The Flow Life. (2018). Sueldos de todos los puestos de trabajo de barco crucero. [Versión electrónica]. *The Flow Magazine*. Recuperado de <http://theflowlife.com-blogs.com/sueldos-de-todos-los-puestos-de-trabajo-de-barco-crucero/>

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Describir los procesos del área de talento humano de un crucero de la compañía Royal Caribbean International.

1.3.2 Objetivos específicos

- Analizar la Gestión de RR.HH en el sector de cruceros.
- Exponer el organigrama de un crucero y la estructura organizacional.
- Establecer cómo se realizan los procesos de evaluación y selección.
- Describir los filtros para la selección del personal, qué conocimientos deben tener y/o adquirir además de las habilidades para desempeñarse en cada cargo.
- Identificar los procesos de contratación.
- Indagar sobre los factores diferenciadores que los trabajadores perciben al momento de seleccionar su empleo en un crucero de la Royal Caribbean.
- Describir qué ventaja comparativa se logra en la organización partiendo del desempeño de la tripulación.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y CONCEPTUAL

2.1 Nivel operacional

Según Chiavenato (2007) la definición de nivel operacional “hace parte del nivel más bajo de los niveles organizacionales, ya que es allí donde se ejecutan las tareas, se programan y se llevan a cabo las actividades diarias de la organización”. Al hacer referencia del nivel más bajo se da a entender que los elementos que conforman este nivel son, aquellos trabajos físicos transformados directamente en la prestación de los servicios ofrecidos dentro del crucero Enchantment of the seas. Con el fin de lograr una utilización de los recursos disponibles, de la forma más eficiente.

2.2 Capital intelectual y capital humano

La puesta en práctica de medidas de inversión de las empresas hacia el talento humano se ve reflejada en la prestación del servicio por parte del empleado de manera eficiente y satisfactoria. En ese sentido, cualquier plan de inversión que la empresa diseñe y lleve a la práctica dentro de su estructura organizacional genera capital de retorno significativo. Bajo este marco, el capital intelectual y el capital humano al interior de las organizaciones posibilitan un crecimiento altamente rentable para las empresas, debido a que sus empleados poseen las habilidades esenciales y conocimientos previos necesarios para desempeñar funciones de manera eficiente. A través del enfoque por competencias, los desempeños de los empleados en cuanto a estos dos conceptos se hacen medible. A continuación, el concepto de cada tipo de capital.

El capital Intelectual se refiere a los aportes extras que cada colaborador pueda brindar a la organización, y de esa manera, contribuir al crecimiento personal y profesional de los demás colaboradores. Al respecto, Madrigal (2009) sostiene que el Capital Intelectual “son los conocimientos y el saber de sus colaboradores los que aportan valor añadido a la organización. Por lo tanto, los activos intangibles tienen su origen en los conocimientos, habilidades, valores, actitudes de las personas. A estos activos intangibles se les denomina Capital Intelectual” (p. 76) También, de acuerdo con Edwison y Malone (1997) quienes proponen que el capital intelectual es “la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales, que dan a una empresa una ventaja competitiva en el mercado” En esa medida, tener y poseer conocimientos previos permite tener una ventaja a la

hora de ser parte del talento humano altamente calificado para desempeñar un cargo o realizar funciones.

Por otra parte, el capital Humano se define como “piedra angular, es la fuente de desarrollo y por lo consiguiente es uno de los factores que generan la competitividad. El capital humano es el conocimiento que posee, desarrolla y acumula cada persona en su trayectoria universitaria o de formación, así como la laboral y la organizacional. La diferencia entre mano de obra y capital humano se sostiene en que la primera se cotiza por la fuerza física y la segunda por la fuerza mental, lo cual implica acumulación del conocimiento, competencias y habilidades” (Madrigal, p. 69).

Igualmente, plantea Altuve (2002), quien sostiene que el capital humano “incluye todas las capacidades individuales, conocimientos, destrezas, experiencias, capacitación, incorporación de nuevas tecnologías y su aporte a la empresa. En general, todo aquello que el trabajador desarrolle y aporte en función de la organización, de forma armónica y coherente” (p. 14).

2.3 Dirección de recursos humanos

El concepto de Dirección de Recursos Humanos (DRH), de acuerdo con Álvarez y Castro (2001), es “ha dejado de ser una unidad técnica para participar activamente en el proceso de dirección estratégica de la empresa” (p. 1). Así mismo, para Cabuya (1999) “propone tres fases en el desarrollo de lo que él denomina administración de personal: fase empírica, en la cual no existía una dependencia de personal ni de programas orientados al desarrollo del personal; fase administrativa-legal, en la que surgen los departamentos de personal básicamente orientados a ocuparse de los aspectos que la reciente legislación laboral empieza a exigir; y fase de comportamiento humano, influenciada por la escuela de relaciones humanas y por nuevos paradigmas de gestión, especialmente la gerencia japonesa”(p. 147).

En este contexto, se redefine el concepto de DRH, puesto que ya hace parte directa de la dirección estratégica de la empresa. A su vez, como la oportunidad de efectuar relaciones humanas basadas en la exigencia y el cumplimiento de las obligaciones legales. Como también, como reto de empresa, porque la DRH se convierte en la oportunidad de proponer ideas que van

en mejoría del talento humano por medio de políticas y regulaciones enmarcadas en la Ley y el bienestar social y físico.

Según Álvarez y Castro (2001) “la teoría de los recursos activos, el activo humano posee atributos que le confieren la consideración de activo estratégico, ya que puede ser valioso, escaso, inimitable y no sustituible” (p.2), con lo que el reto de la administración eficaz y eficiente de DRH, es proporcional con los resultados que obtiene la empresa en materia de rentabilidad. Agregan “la DRH debe posibilitar el desarrollo de un amplio rango de capacidades humanas-conocimientos, habilidades, flexibilidad-y actitudes tales como motivación y compromiso para facilitar tanto la implantación de la estrategia como el cambio estratégico” (p. 4)

2.4 Dirección estratégica de recursos humanos

Beer (2001) afirma que la Dirección Estratégica de Recursos Humanos (DERH) “hace referencia a la organización y dirección del recurso humano para desarrollar la capacidad de una organización hacia conseguir sus objetivos” (p. 107). Adicionalmente agrega que la creación de la DERH en las empresas permite que sea “la gestión estratégica de recursos humanos como el diagnóstico y desarrollo de la capacidad de una organización para conseguir sus objetivos y poner en práctica su estrategia a través de las personas” (p.89). Es decir, con la posibilidad de brindar un direccionamiento estratégico encaminado hacia la consecución de objetivos, cumplimiento de funciones y de metas desde el sistema encargado, en este caso RR.HH al interior de las empresas.

De acuerdo con Chiavenato (2007) la DERH aparece como un departamento descentralizado en la organización. Esto se realiza con el fin de “proporcionar rapidez y adecuación a la solución de los problemas locales, así como a recibir la asesoría técnica y los planes proyectados en la matriz, los cuales son ajustados a las necesidades de cada fábrica o unidad” (p. 115). En esta dirección, se ejerce un funcionamiento hacia la promoción de estrategias desde este departamento hacia la empresa en pro de un mejoramiento continuo.

Igualmente, se establece que para que esta dependencia tenga éxito en cuanto al cumplimiento de objetivos con el RR.HH, debe realizar cinco (5) procesos básicos en la administración, que son: “integrar, organizar, retener, desarrollar y auditar a las personas... Los cinco subsistemas forman un proceso global y dinámico mediante el cual las personas son captadas y atraídas, integradas a sus tareas, retenidas en la organización, desarrolladas y evaluadas por la organización” (p. 118).

3. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO

El propósito de este estudio es describir la teoría de Administración de Recursos Humanos que relaciona las características del sistema de RR.HH, principalmente procesos de reclutamiento, sueldos y salarios, evaluación y desempeño, ambiente y clima organizacional, y calidad de vida de los empleados seleccionados al interior del crucero Enchantment of the Seas, mediante un proceso investigativo cuantitativo. Así mismo, se realizará un trabajo con diseño no experimental, debido a que la información se encuentra en la tripulación del crucero mencionado.

El modelo empleado en la investigación corresponde al modelo cuantitativo, ya que, gracias a las reglas del método científico, y apoyados en las normas de las Ciencias Sociales, se pretende realizar un estudio exploratorio, a través de un análisis de las funciones y operatividad de ARH en el crucero.

3.1 Método

Con una población de 7 personas trabajadoras a bordo del crucero. Los instrumentos que se emplearon fueron el cuestionario y la observación sistemática, con el fin de recolectar la mayor

cantidad de información que permitiera determinar y validar lo propuesto en el planteamiento del problema.

3.2 Participantes

Los participantes de estudio corresponden a la tripulación del barco Enchantment of the Seas, principalmente la que está relacionada con el proceso de servicio al cliente de los turistas. En la sección de Restaurante y Hostelería se escogieron 7 trabajadores asignados al sector B del crucero Enchantment of the Seas.

3.3 Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos empleados en la investigación son el cuestionario auto administrado, como también la observación sistemática (Descombe, 1998), y test sobre Talento Humano.

Como instrumento de recolección de información y datos, el cuestionario se diseña desde las variables propuestas en la investigación. La modalidad empleada en el estudio fue el cuestionario auto administrado, donde no se requiere de la presencia del entrevistador o encuestador, ya que el encuestado realiza la lectura por su propia cuenta y responde así mismo las preguntas planteadas en el cuestionario. El procedimiento empleado estuvo estructurado en quince (15) preguntas cerradas distribuidas así: 5 sobre clima organizacional, 5 de ambiente laboral, y 5 sobre cultura organizacional.

La observación sistemática, de acuerdo con Descombe (1998) tiene un alto nivel de estructura, y está unida a la producción de los datos de naturaleza cuantitativa y uso de análisis estadísticos. En este tipo, el investigador no se involucra directamente con los participantes del estudio. El procedimiento empleado para la realización de la observación es el continuo, donde se registran la mayor cantidad de datos posibles sobre el evento o fenómeno investigado. Se utiliza una rejilla de colección de datos, para dejar evidencia y constancia de lo anotado.

Test de Talento Humano. De acuerdo con Valenzuela y Flores (2013) el Test de situaciones sociales permite evaluar diversas situaciones que ocurren en sociedades. En ese caso, el test sobre evaluación institucional o empresarial que se seleccionó permite al investigador diseñar el instrumento para recolectar datos cuantitativos sobre programas particulares, puntualmente, clima organizacional. De allí que, su conformación, de 20 indicadores distribuidos así, permitan una oportunidad de recolectar información valiosa. Son: 5 indicadores sobre reclutamiento de personal, 5 de selección de personal, 5 de evaluación de desempeño, y 5 sobre remuneración.

3.4 Fases de la investigación

Las fases de la investigación propuesta a partir del método cuantitativo son: diseño, desarrollo y validación. De esta manera, cada fase se discrimina a continuación.

3.4.1 Fase 1. Diseño no experimental

Planteamiento del problema a estudiar. Se realizó el planteamiento del problema a estudiar de acuerdo con las orientaciones recibidas en tutoría, como también, de acuerdo al ejercicio de observación de realidad investigativa. Para ello se definió seleccionar el tema de cruceros turísticos en el marco del Talento Humano, principalmente la gestión de Administración de Recursos Humanos. Se construyó la pregunta problema ¿Cuáles son las características del área de talento humano en el crucero Enchantment of the Seas, perteneciente a la empresa Royal Caribbean International?

3.4.2 Fase 2. Desarrollo

Selección y Construcción de instrumentos de recolección de información. En esta fase, se realiza la selección y construcción de instrumentos de recolección de la información. Ellos son: Cuestionario, Test de Situaciones Sociales, y Observación Sistemática.

Aplicación de instrumentos de recolección de información. Se realizó la aplicación de los instrumentos de recolección a bordo del crucero Enchantment of the Seas. Inicialmente, se realizó la aplicación del cuestionario, y por último el test de situaciones sociales. Durante el ejercicio se empleó la observación sistemática para recabar información valiosa más allá de los documentos.

Análisis de resultados. Para el análisis de resultados, se empleó el uso de medidas de tendencia central, como también de asimetría o de Sesgo. Para el primer caso, se realizó el análisis de datos cuantitativos mediante el estudio de indicadores centrales, como son la mediana, la media y la moda, al igual que la relación entre estas medidas de tendencias, a través de un gráfico de tendencia. El segundo caso, tuvo como principio el Coeficiente de variación media de Pearson, para determinar el tipo de variación entre las medidas de tendencia central halladas en la investigación.

Por último, estos datos se presentaron para dar respuesta a la pregunta investigativa ubicada en el planteamiento del problema a estudiar.

3.4.3 Fase 3. Validación

Descripción de los resultados obtenidos de lo evaluado en el test de situación social sobre talento humano y el cuestionario sobre cultura, clima y ambiente laboral. Además, se realizan las respectivas conclusiones de acuerdo con lo encontrado en el estudio, al igual que las respectivas recomendaciones.

4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

El análisis de resultados se realiza con la intención de dar respuesta a la pregunta de investigación: ¿Cuáles son los procesos del área de talento humano en el crucero Enchantment of the Seas, perteneciente a la empresa Royal Caribbean International?

4.1 Cuestionario autoadministrado

El cuestionario estuvo estructurado en tres aspectos diferenciadores, que se denominan factores de estudio. Ellos son: factores de clima organizacional, ambiente laboral y cultura organizacional. Cada una de las preguntas está analizada con su respectiva respuesta, de acuerdo con cada factor.

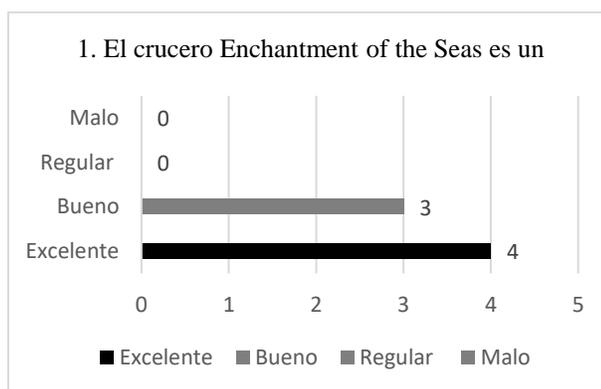
En el análisis del cuestionario se puede apreciar cada uno de los ítems que se preguntaron, como también el porcentaje de respuestas de acuerdo con los criterios de preguntas, con base en la escala Likert.

En la primera pregunta, se encuentra un resultado en el que 4 de los 7 participantes afirmaron que el crucero es un excelente lugar de trabajo, mientras unos los otros 3 restantes afirman que es un buen lugar de trabajo.

1. El crucero Enchantment of the Seas es un

Excelente lugar de trabajo Buen lugar de trabajo
Regular lugar de trabajo Mal lugar de trabajo

Gráfico 1. *Análisis de pregunta 1.*



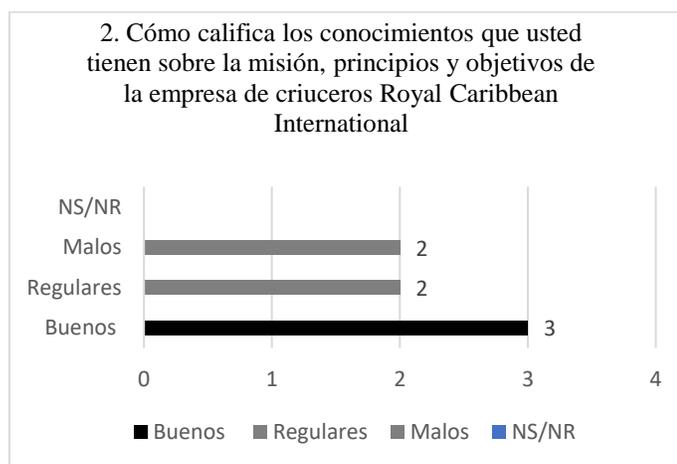
Fuente: Propia autoría

En la segunda pregunta, se aprecia que 2 de los 7 participantes consideran que los conocimientos propios sobre la empresa son malos, mientras que otros 2 consideran que son regulares, y los 3 restantes consideran que son buenos. En esa medida, quienes consideraron que tenían buenos conocimientos son personas que ya han trabajado con la empresa, mientras que los demás son nuevos en el cargo.

2. Cómo califica los conocimientos que usted tiene sobre la misión, principios y objetivos de la empresa de cruceros Royal Caribbean International

Buenos Regulares Malos No sabe/No responde

Gráfico 2. *Análisis de pregunta 2*



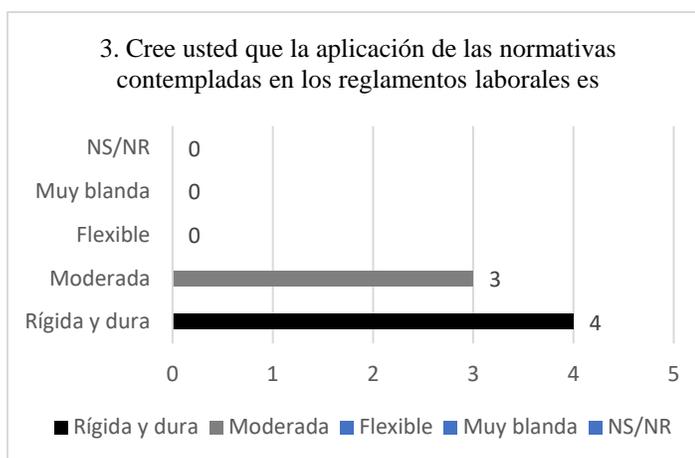
Fuente: Propia autoría

En la tercera pregunta, se aprecia que 4 participantes afirman que existe una normativa laboral rígida por parte de Royal Caribbean International, mientras que los otros 3 afirman que la normatividad es moderada respecto a otras compañías.

3. Cree usted que la aplicación de las normativas contempladas en los reglamentos laborales es

Rígida y dura Moderada Flexible Muy blanda
 No sabe/no responde

Gráfico 3. *Análisis de pregunta 3*



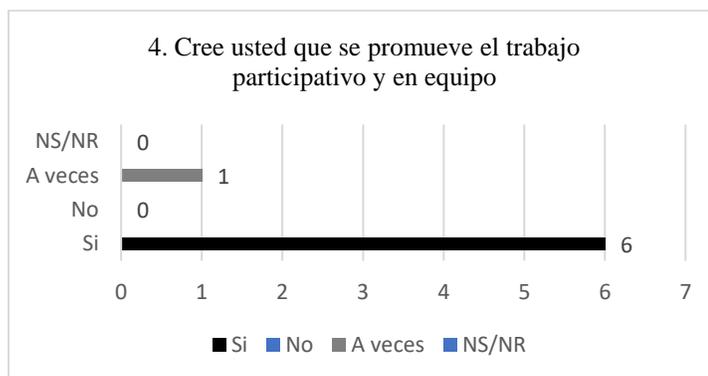
Fuente: Propia autoría

En la cuarta pregunta, se evidencia un elevado porcentaje de respuestas que tienen en común que el actual cargo promueve el trabajo en equipo. En esa medida, 6 afirman incrementar sus habilidades sociales y de colaboración, mientras que una persona manifiesta que esta práctica ocurre esporádicamente al interior de la organización.

4. Cree usted que se promueve el trabajo participativo y en equipo

Si No A veces No sabe/No responde

Gráfico 4. *Análisis de pregunta 4.*

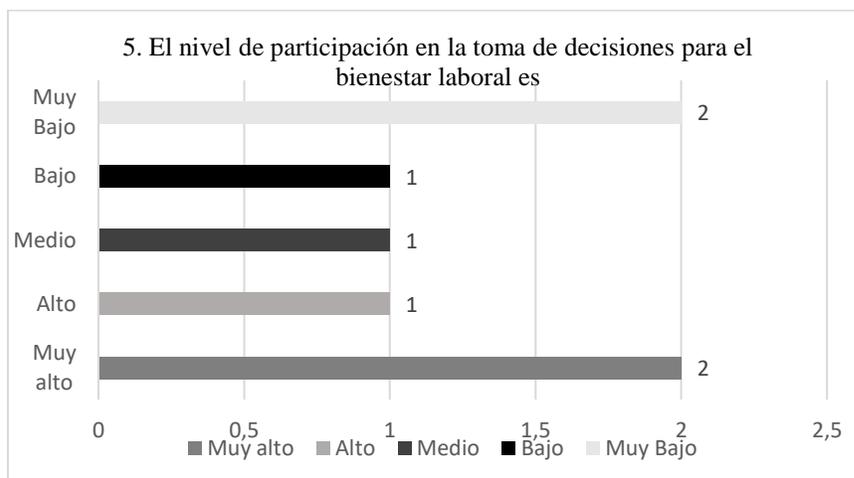


Fuente: Propia autoría

En la quinta pregunta se encuentra que 2 participantes consideran muy alto el nivel de participación en la toma de decisiones laborales, mientras que 3 participantes dividen sus opiniones entre un nivel alto, medio y bajo. En cambio, los dos participantes restantes optaron por el nivel muy bajo en la toma de decisiones.

5. El nivel de participación en la toma de decisiones para el bienestar laboral es
- Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Gráfico 5. *Análisis de pregunta 5*



Fuente: Propia autoría

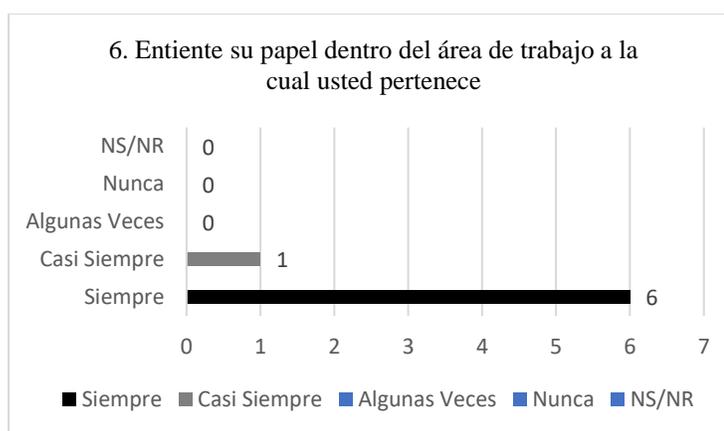
En la sexta pregunta, 6 de los 7 participantes considera que siempre es importante entender el papel dentro del área del trabajo mientras que el participante restante considera que casi siempre se debe entender el papel dentro del área de trabajo.

6. Entiende su papel dentro del área de trabajo a la cual usted pertenece

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca

No sabe/No responde

Gráfico 6. *Análisis de pregunta 6*



Fuente: Propia autoría

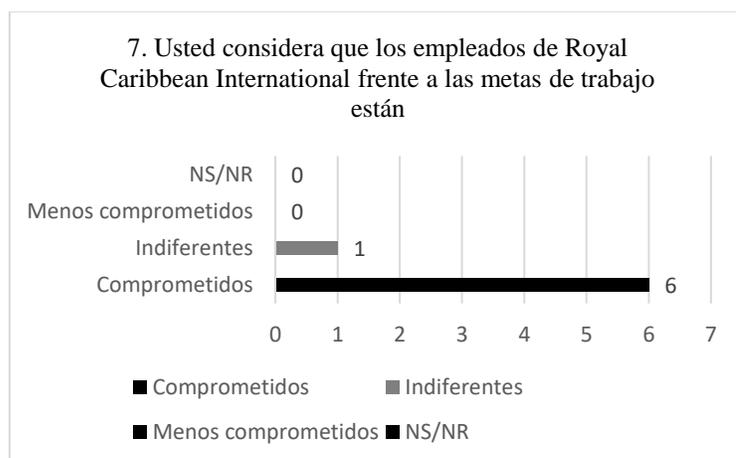
En la séptima pregunta al igual que en la anterior 6 de 7 participantes están comprometidos con el cumplimiento de las metas de trabajo, contrario al participante restante quien considera ser indiferente al cumplimiento de las metas de trabajo.

7. Usted considera que los empleados de Royal Caribbean International frente a las metas de trabajo están

Comprometidos Indiferentes Menos comprometidos

No sabe/No responde

Gráfico 7. *Análisis de pregunta 7*

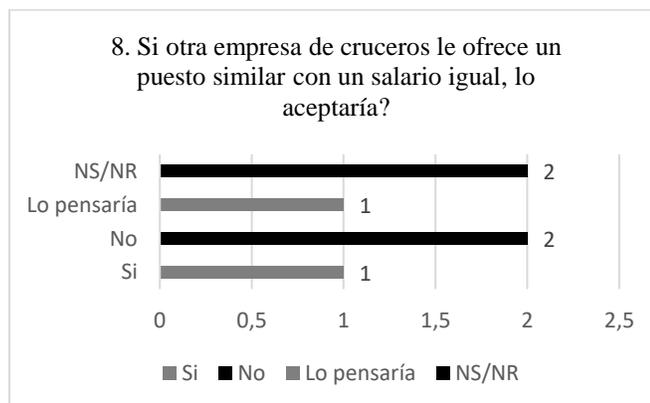


Fuente: Propia autoría

En la octava pregunta, relacionada con el sector de remuneración, un participante manifestó que sí aceptaría otra empresa, contrario de 2 participantes que no aceptaría la propuesta. Por otra parte, uno de ellos pensaría la propuesta de aceptación, mientras que los 2 restantes no saben.

8. Si otra empresa de cruceros le ofrece un puesto similar con un salario igual, ¿lo aceptaría?
 Si No Lo pensaría No sabe/No responde

Gráfico 8. *Análisis de pregunta 8*



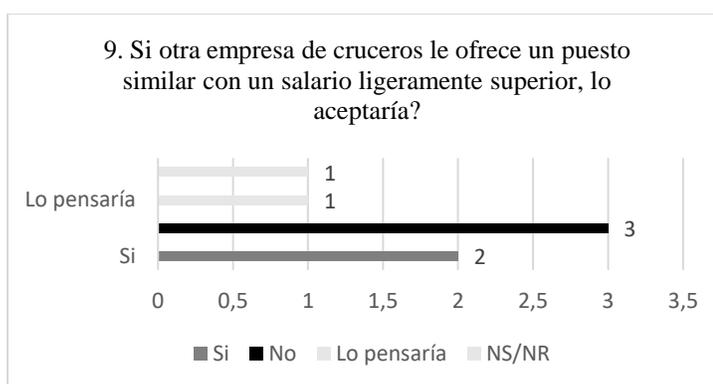
Fuente: Propia autoría

En la novena pregunta, que continua la línea anterior, 2 participantes aceptarían trabajar con otra empresa por un mejor salario, mientras 3 de ellos no aceptarían trabajar con otra empresa. Los dos restantes, uno lo pensaría, y el otro no sabe.

9. Si otra empresa de cruceros le ofrece un puesto similar con un salario ligeramente superior, ¿lo aceptaría?

Si No Lo pensaría No sabe/No responde

Gráfico 9. *Análisis de pregunta 9*



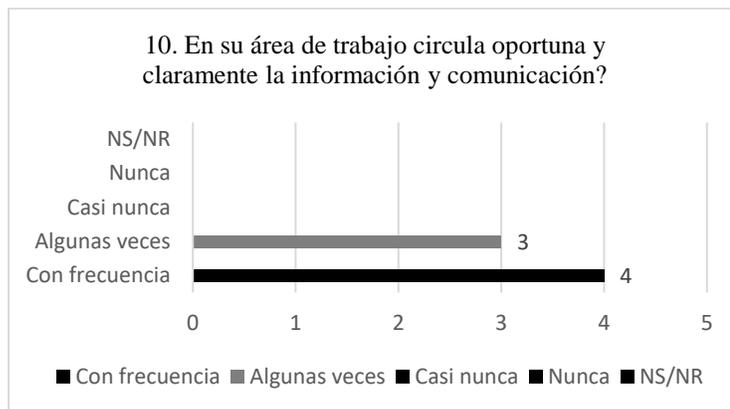
Fuente: Propia autoría

En la décima pregunta, 4 de 7 consideran que la información circula oportuna y claramente en la dependencia donde trabaja, y los 3 restantes manifiestan que algunas veces circula la información.

10. ¿En su área de trabajo circula oportuna y claramente la información y comunicación?

Con frecuencia Algunas veces Casi nunca Nunca
No sabe/No responde

Gráfico 10. *Análisis de pregunta 10*



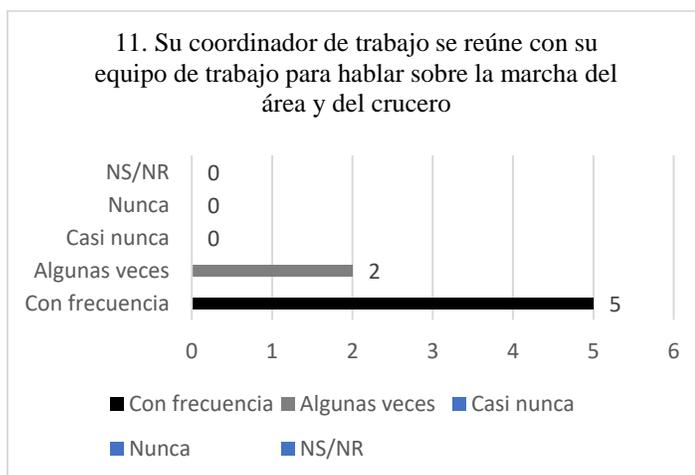
Fuente: Propia autoría

En la undécima pregunta, 5 participantes manifiestan que se establecen reuniones con frecuencia con el coordinador de trabajo y el área encargada, mientras que 2 manifiestan que algunas veces se da este espacio entre coordinadores y personal.

11. Su coordinador de trabajo se reúne con su equipo de trabajo para hablar sobre la marcha del área y del cruceo

Con frecuencia Algunas veces Casi nunca Nunca
 No sabe/No responde

Gráfico 11. *Análisis de pregunta 11*



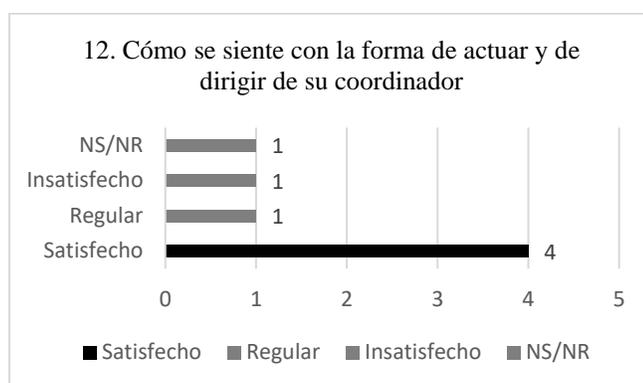
Fuente: Propia autoría

En la duodécima pregunta, 4 participantes manifiestan sentirse satisfecho con la forma de actuar y dirigir del coordinador de su cargo, mientras hay opiniones divididas en los 3 participantes restantes ya que les parece regular, insatisfecho y no sabe.

12. Cómo se siente con la forma de actuar y de dirigir de su coordinador

Satisfecho Regular Insatisfecho No sabe/No responde

Gráfico 12. *Análisis de pregunta 12*



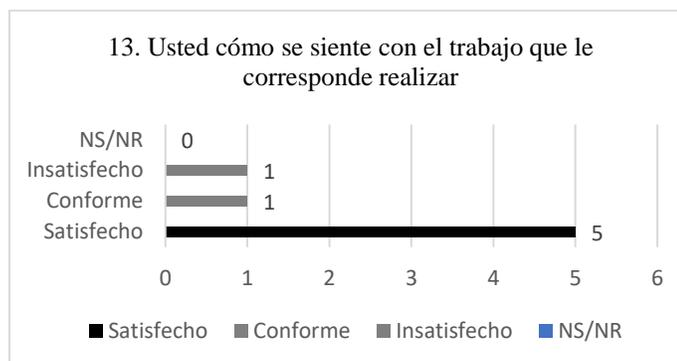
Fuente: Propia autoría

En la décimo tercera pregunta, se percibe de nuevo que mayoría es decir 5 participantes se sienten satisfechos con el trabajo que le corresponde realizar, mientras que uno de los dos restantes manifiesta conformidad, contrario al otro que manifiesta insatisfacción laboral.

13. Usted cómo se siente con el trabajo que le corresponde realizar

Satisfecho Conforme Insatisfecho No sabe/No responde

Gráfico 13. *Análisis de pregunta 13*



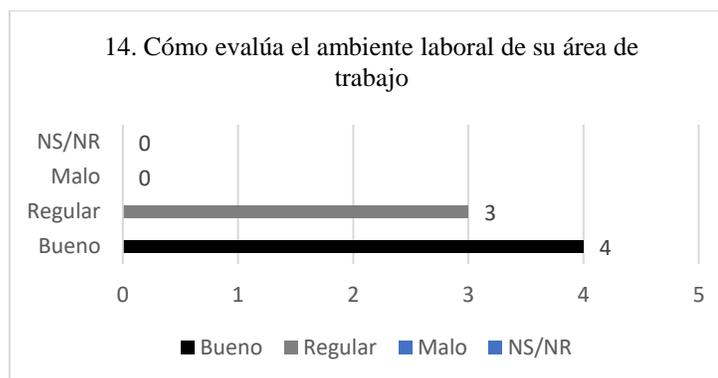
Fuente: Propia autoría

En la décimo cuarta pregunta, las 4 participantes agregan que el ambiente laboral en el área de trabajo es bueno, mientras que los otros 3 manifiestan que su ambiente laboral es regular.

14. Cómo evalúa el ambiente laboral de su área de trabajo

Bueno Regular Malo No sabe/No responde

Gráfico 14. *Análisis de pregunta 14*



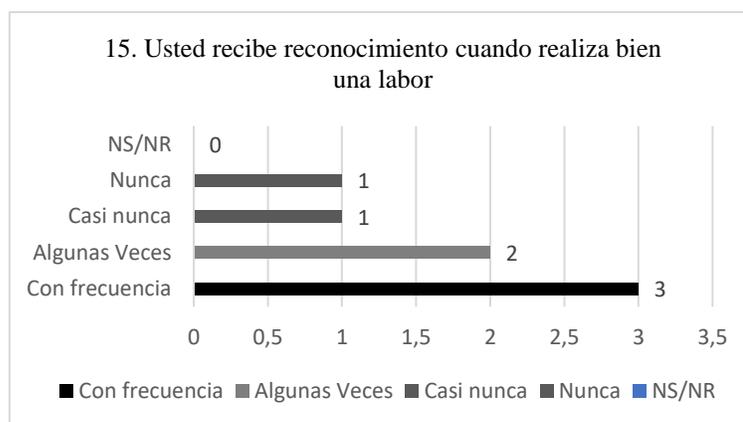
Fuente: Propia autoría

En la décimo quinta pregunta, tres manifiestan recibir reconocimiento cuando realiza bien una labor, al igual que otros 2 de 4 restantes manifiestan que a veces recibe reconocimientos, y los dos últimos manifiestan que nunca y casi nunca han recibido estímulos.

15. Usted recibe reconocimiento cuando realiza bien una labor

Con frecuencia Algunas veces Casi nunca Nunca
 No sabe/No responde

Gráfico 15. *Análisis de pregunta 15*



Fuente: Propia autoría

4.2 Test de Situaciones sociales

El test de situaciones sociales estuvo estructurado en veinte (20) preguntas de tipo cerradas. Se empleó la escala Likert para la escogencia de las respuestas por parte de los trabajadores seleccionados para su realización. Así mismo, tuvo una distribución de preguntas relacionadas con las siguientes temáticas, que se dan a conocer con el nombre de factores. Así: factor 1: reclutamiento de personal; factor 2: selección de personal; factor 3: evaluación de desempeño; factor 4: remuneración; factor 5: calidad de vida.

Tabla 3. *Test de situaciones sociales: resultados*

Factor	Indicador
Reclutamiento de Personal	1-5
Selección de Personal	6-10
Evaluación de Desempeño	11-15
Remuneración	16-19
Calidad de vida	20

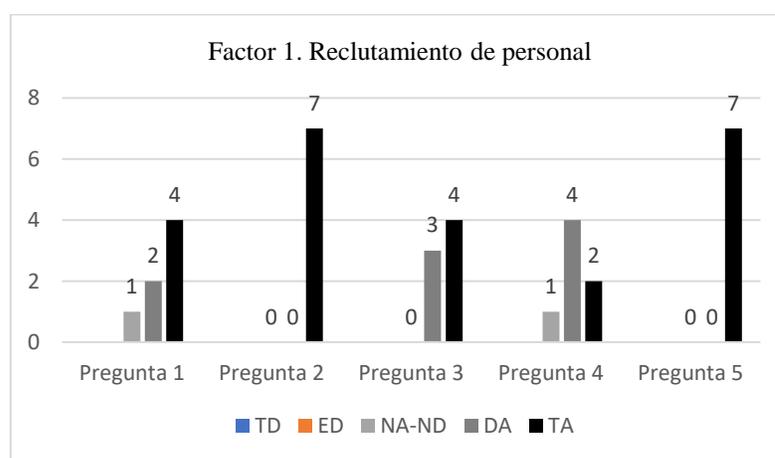
Fuente: Propia autoría

Se empleó el análisis por cada uno de los factores, como también a las respuestas mediante el empleo de medida de tendencia central, y el coeficiente de variación de Pearson.

4.3 Análisis de factores

Reclutamiento de personal. En el primer factor, relacionado con el reclutamiento del personal, se aprecia que en las preguntas 2 y 5 el 100% manifiestan estar totalmente de acuerdo con los procesos de reclutamiento y capacitación del personal que realiza la empresa Royal Caribbean International. Así mismo, se percibe una imagen favorable de la empresa en cuanto a los procesos que realiza la ARH en cuanto al cumplimiento de las metas sobre el reclutamiento de personal, de acuerdo con los requisitos. Se resalta una gran favorabilidad y eficiencia por el sistema de contratación on line.

Gráfico 16. *Factor 1. Reclutamiento de personal*

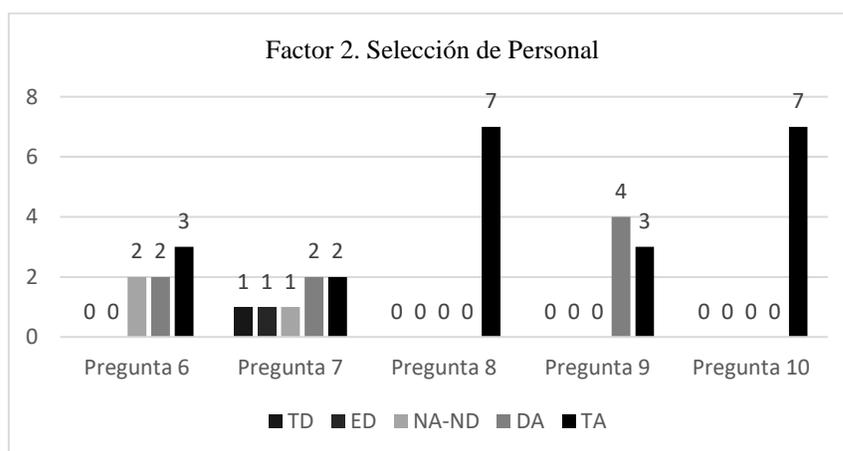


Fuente: Propia autoría

Selección de personal. En cuanto al segundo factor, que está relacionado con el proceso de selección de personal, se puede apreciar que en las preguntas 8 y 10 respectivamente, el 100% de

los participantes manifestaron estar totalmente de acuerdo con los procesos realizados por Royal Caribbean International como son revisión documental, pasaportes, entrevistas y demás elementos de la ruta de selección de personal que la empresa tiene estipulada para tal fin. Se observa que hubo contratiempos a la hora de presentar documentación por parte de las personas que buscaron el empleo, como también desconocimiento previo de las funciones que iban a realizar en el empleo. Esta interpretación surge con base en los resultados de las preguntas 6 y 7 respectivamente.

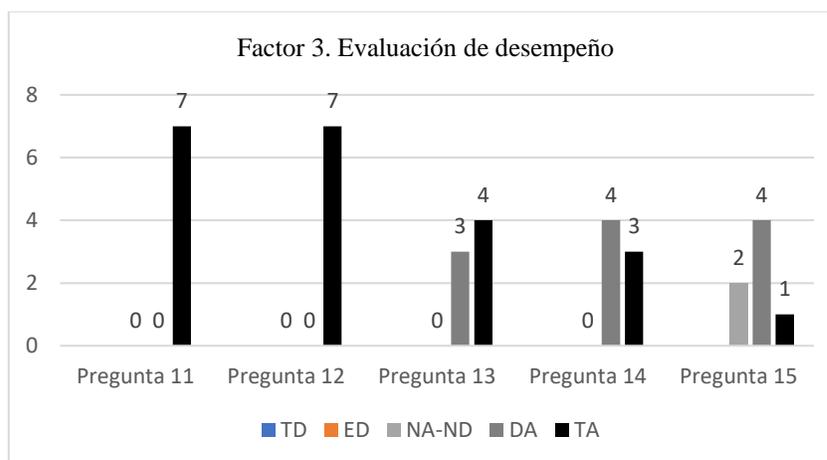
Gráfico 17. *Factor 2. Selección de personal*



Fuente: Propia autoría

Evaluación de desempeño. En el factor de evaluación de desempeño, se puede apreciar que la empresa Royal Caribbean International tiene una política exigente y a su vez flexible de evaluación, dado que de acuerdo con las preguntas 11 y 12, donde se mencionaba el tipo de evaluación, y sí los empleados tienen derecho a verla antes de ser aplicada, los resultados fueron del 100% totalmente de acuerdo en ambos casos. Se debe observar, en cambio que las preguntas 13, 14 y 15, que plantearon propiamente la temática de procesos de autoevaluación y retroalimentación de la evaluación de desempeño se debe revisar, en la medida que la empresa todavía no es flexible en estos aspectos, no promoviendo el sistema abierto.

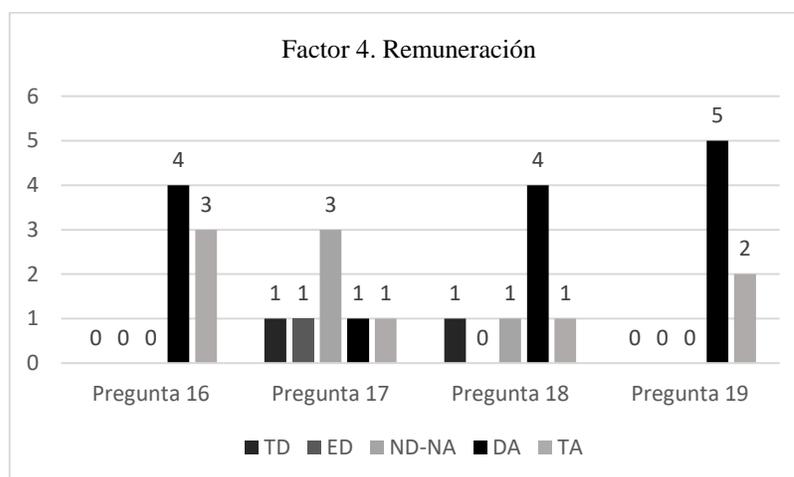
Gráfico 18. *Factor 3. Evaluación de desempeño*



Fuente: Propia autoría

Remuneración. En este factor, se muestra que en las preguntas 16, 18 y 19 la opción de acuerdo tuvo mayor incidencia. Estas preguntas indagaron sobre los aspectos contractuales y legales que la empresa debe cubrir a sus empleados, como son prestaciones sociales, puntualidad y cumplimiento en los pagos, riesgos laborales. Se aprecia que las respuestas están direccionadas hacia el reconocimiento de la empresa Royal Caribbean International como una empresa contratante que cumple con los requisitos internacionales de Ley para la contratación y remuneración de personal.

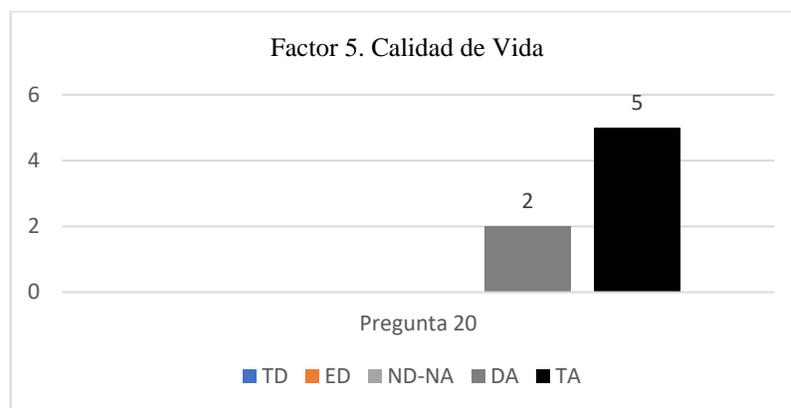
Gráfico 19. *Factor 4. Remuneración*



Fuente: Propia autoría

Calidad de vida. En el último factor, que se relaciona con la calidad de vida, se aprecia que mediante el desempeño del trabajo al interior del crucero Enchantment of the Seas, cinco los participantes consideran que está totalmente de acuerdo con esta mejoría de la calidad de vida, y dos participantes manifestaron estar de acuerdo. Esto permite valorar el empleo en cruceros internacionales, puesto que las personas que allí realizan o desempeñan alguna labor crecen exponencialmente en cuanto a nivel personal y laboral dentro de la empresa.

Gráfico 20. *Factor 5. Calidad de vida*



Fuente: Propia autoría

5. DISCUSIÓN

¿Cuáles son los procesos del área de talento humano en el crucero Enchantment of the Seas, perteneciente a la empresa Royal Caribbean International?

Frente a los resultados que nos arrojaron las encuestas practicadas a los 7 participantes, mirando su nivel de aceptación con respecto al test de situaciones sociales sobre el talento humano encontramos que, de un total de 20 preguntas divididas en 5 factores diferentes.

El nivel de aceptación no es homogéneo debido a que se encuentra aceptación parcial en 3 de los 5 factores, se dice parcial porque en ninguno de estos se obtuvo una aceptación total en términos de puntuación.

En reclutamiento de personal la aceptación es favorable dejando señalado este factor como un proceso a destacar a la hora de que la compañía hace su proceso de búsqueda, en cambio en el factor de selección de personal su aceptación es negativa mostrando que después de haber realizado una buena búsqueda su selección no es la mejor.

De ahí en adelante los 3 factores restantes poseen una aceptación favorable como lo es la evaluación de desempeño, remuneración y calidad de vida en el ambiente laboral y situaciones sociales a bordo del crucero.

Es un test muy favorable ya que de 5 factores a tratar con respecto a los empleados solo hay uno en el que se encuentran fallas mínimas, los resultados son muy alentadores y cabe enmarcar lo que dijo Bayley, lo más importante es invertir en el mayor activo de la empresa “los empleados” demostrando de esta forma que su activo mayor se encuentra conformes y satisfechos con la organización.

6. CONCLUSIONES

El clima organizacional se basa en la adecuación de los intereses de los trabajadores y no existe un clima organizacional hostil e inadecuado según tres de los siete participantes. En cuanto al ambiente laboral, es óptimo para el desempeño de las funciones y encargos para cuatro de los siete trabajadores. Mientras en cultura organizacional para seis participantes existe coherencia entre lo propuesto y las acciones realizadas en pro del cumplimiento de la sugerencia.

Por el lado del reclutamiento del personal los siete participantes consideran eficiente y que están de acuerdo con la ruta propuesta por la empresa, además de que hay una excelente satisfacción en el cumplimiento de los procesos. Sumado a esto, la selección de personal es eficiente y se basa en las necesidades que se registran a bordo de los cruceros, igualmente existe apropiación media de los conceptos y labores a desempeñar antes del abordaje según los siete

participantes. Similar al anterior, la evaluación del desempeño es rígida, exigente y flexible; se debe tener en cuenta la mejora de retroalimentación de resultados y la aplicación de procesos de autoevaluación de desempeño según los siete participantes. En cuanto a remuneración, satisface las necesidades de los trabajadores, cumpliendo por parte de la empresa la carga prestacional que rige la ley internacional, como también salud y riesgos laborales, se remunera con buen sueldo y de manera puntual y eficiente. Finalmente, en la calidad de vida se observa un mejoramiento en cuanto al proceso de este factor, puesto que se fortalecen aspectos personales y laborales de cada trabajador, según cinco de los siete participantes.

Finalmente, el estudio permitió comprender la importancia de los procesos de Talento humano en las empresas, porque corresponde a la generación de su principal activo que consiste en el personal que trabaja allí. Las expectativas de las personas y las empresas, cuando están en la misma dirección, permiten unir esfuerzos en pro de conseguir los mejores resultados. En la empresa Royal Caribbean International son conscientes de esta realidad, y por ello una de sus principales tareas en el mundo de la competitividad comercial a gran escala de cruceros turísticos internacionales es tener a los mejores empleados para los mejores clientes.

El crecimiento de la empresa es gracias a que los trabajadores, al empoderarse e ir en una misma dirección quieren a la empresa como si fuera suya, dando un 110% siempre, creando empatía con el cliente, generando fidelización, que la voz corra y con el buen trato hacer crecer el mercado turista que quiere conocer la excelente experiencia en un crucero de la empresa Royal Caribbean.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altuve G., J. (2002). Capital Intelectual y Generación de Valor. *Actualidad Contable Faces*, 5 (5), 7-22.
- Álvarez Pérez, D., & Castro Casal, C. (2001). Dirección de los recursos humanos estratégicos. *Revista Galega de Economía*, 10 (1), 0

- Bayley, M. (2018). A word from Michael Bayly. [Versión electrónica] *Deliver the wow*. Royal Caribbean International. Recuperado de <http://www.royalcareersatsea.com/pages/word>
- Beer, M. (2001). *Gestión estratégica de recursos humanos*. Ejercicio práctico. Boston, M.A: Harvard Business School.
- Cabuya, L. (1999). La gestión humana: algunos elementos para su análisis. *Innovar*. 14, 137-151.
- Calderón, G. y Serna, H. Relaciones entre recursos humanos y cultura organizacional: un estudio empírico. *Act.Colom.Psicol.* [online]. 2009, vol.12, n.2, pp.97-114. ISSN 0123-9155
- Central de Cruceros de Colombia. (2018). Enchantment of the Seas. [Versión electrónica]. *Cruceros*. Recuperado de https://www.centraldecrueros.com.co/comp_7/crucero/cruceros/royal-caribbean/enchantment-of-the-seas/45/bateau.html
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Octava edición. México: Editorial Mc. Graw Hill
- Edwinson y Malone. (1997). *El capital intelectual*. Bogotá: Norma
- Goldhaber, G. (1994). *Comunicación Organizacional*. Sexta impresión. México: Editorial Diana.
- Hamel, G. y Prahalad, C. (1990). The core competence of corporation. *Harvard Business Review*. Boston, 68. Mayo-Junio 1990-1991. ppt. 79-91
- Madrigal, B. (2009). Capital humano e intelectual: su evaluación. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2 (3), 65-81.
- Mc. Gregor, D. (1957). Characteristics of an Organization". *Management Review*. Julio 1957.
- Miller, E., y Rice, A. (1967). *System of organization: the control of task and sentient boundaries*. Londres, Tavistock, 1967.
- Restrepo de O., L., & Ladino T., A., & Orozco A., D. (2008). Modelo de reclutamiento y selección de talento humano por competencias para niveles directivos de la organización. *Scientia Et Technica*, XIV (39), 286-291.
- Royal Caribbean Cruises. (2018). Acerca de Royal Caribbean Cruises. [Versión electrónica]. *Comunicado de prensa*. Recuperado de <http://www.rclcorporate.com/about/>

- Royal Caribbean International. (2018). Enchantment of the Seas. [Versión electrónica] *Corporativo*. Recuperado de <https://www.royalcaribbean.com/cruise-ships/enchantment-of-the-seas>
- Royal Caribbean International. (2018). Nuestra Compañía. [Versión electrónica]. *Corporativo*. Recuperado de <https://www.royalcaribbean.com/aboutus>
- Sanz, R., y Sabater, R. (2002). Fundamentos de la dirección estratégica de recursos humanos: evolución del pensamiento en estrategia. *Dirección y organización. Revista de ingeniería y organización*. 27, 68-77.
- Valenzuela , J. R., y Flores, M. (2011). *Fundamentos de investigación educativa [Recurso electrónico]*(Vol. 2: El proceso de investigación educativa). Monterrey, México: Editorial Digital del Tecnológico de Monterrey. https://www.editorialdigitaltec.com/index.php?route=product/product&path=64&product_id=126
- Velasquez, Francisco. (2000). El Enfoque De Sistemas Y De Contingencias Aplicado Al Proceso Administrativo. *Estud.Gerenc.* [Versión Electrónica]. Vol.16, N.77, Pp.27-40. Issn 0123-5923.
- The Flow Life. (2018). Sueldos de todos los puestos de trabajo de barco crucero. [Versión electrónica]. *The Flow Magazine*. Recuperado de <http://theflowlife.com-blogs.com/sueldos-de-todos-los-puestos-de-trabajo-de-barco-crucero/>