

“Análisis del actual proceso de reclutamiento y selección del personal y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área de salón en la cafetería “Café al aire libre” en el Distrito de Barranco, Lima, 2017”

"Analysis of the current process of recruitment and selection of personnel and its influence in the labor performance of collaborators in the salon area at the "Café al aire libre" cafeteria in the Barranco District, Lima, 2017

Elvert Vidal Vásquez Ramírez<sup>1</sup> / Tania Ruth Villagra Rodríguez<sup>2</sup>

## **RESUMEN**

*Objetivo: La presente investigación busca realizar un análisis del actual proceso de reclutamiento y selección del personal y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área de salón en la cafetería “café al aire libre” en el distrito de Barranco, Lima, 2017. Materiales y métodos: La presente investigación es de tipo Sustantiva y de nivel Explicativa, porque trata de responder a los problemas teóricos, en tal sentido y está orientada a describir y explicar la realidad. Para ello se trabajó con una muestra de 30 colaboradores del área de salón de la cafetería “Café al aire libre” los cuales eran observados durante su jornada laboral. La técnica utilizada es la observación y el instrumento La lista de cotejo Los datos fueron recopilados y analizados en el paquete estadístico o software el SPSS versión 2.1. Resultado: El resultado de la observación muestra que la mayoría de colaboradores trabaja satisfactoriamente el cual es el 90% que trabaja en equipo, a pesar de su desconocimiento de la carta, son buenos colaborado entre sí, ellos se apoyan, apoyan a los nuevos para que logren aprender rápido y sólo el 10% se aísla, o prefiere trabajar individualmente. También que el 60% de ellos no conoce los platos de la carta, frente a un 40% que si lo sabe porque son colaboradores antiguos. Conclusiones: A través de la técnica de observación, logramos analizar que el actual proceso de reclutamiento y selección nos refleja que el 59 % de los colaboradores de dicha área se desempeña bien, pero es solo un 9% más de la mitad, lo cual es una cifra preocupante porque casi la mitad, no realiza un buen trabajo, y eso se refleja en los comentarios negativos a través de páginas web con buena reputación.*

**Palabras clave:** *Proceso de reclutamiento y selección, técnica, instrumento.*

## **ABSTRACT**

*Objective: The present investigation seeks an analysis of the current process of recruitment and selection of personnel and their influence on the work performance of employees in the lounge area in the "Café al aire libre" in the district of Barranco, Lima, 2017 MATERIALS AND METHODS: The present investigation is of the Substantive and Explanatory level, because it tries to answer the theoretical problems, in that sense and is oriented to describe and explain the reality. For this purpose, he worked with a sample of 30 employees from the lounge area of the "Café al aire libre" cafeteria, which were observed during his working day. The technique used is the observation and the instrument The Checklist The data were collected and analyzed in the SPSS software package version 2.1. Result: The result of the observation shows that most of the collaborators work satisfactorily, which is 90% that works as a team, a regret of their ignorance of the letter, a good son collaborated with each other, they support, support to new ones so that they can learn fast and only 10% are isolated, or prefer to work individually. Also that 60% of them do not know the dishes of the letter, compared to 40% who do know because they are the old collaborators. Conclusions: Through the observation technique, we have analyzed that the actual process of recruitment and selection shows that 59% of the collaborators in this area perform well, but only 9% more than half, which is. A troubling figure by almost half, does not do a good job, and that is reflected in the negative comments through reputed web pages.*

**Key words:** *Recruitment and selection process, technique and instrument.*

---

<sup>1</sup> Docente Universitario de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación / Universidad Alas Peruanas e\_vasquez@uap.edu.pe

<sup>2</sup> Estudiante Universitario de la Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía.

## Introducción

Las presente investigación es sobre la empresa “Café al aire libre”, esta es una cafetería-tetería que atiende todos los días de la semana con servicio a la mesa, tiene un aire de tranquilidad y relajación, combinada la ambientación con la música la empresa espera transmitir su propósito el cual es “Dar un espacio acogedor para disfrutar sin apuros de una propuesta saludable y artesanal, creado con amor para que puedas darte el tiempo de estar bien” y agregándole a esto la excelente ubicación de un parque público con hermosa vista.

Este trabajo se trata sobre el reclutamiento y selección del personal y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área de salón en la cafetería, porque se ha observado un problema de desatención de parte de los colaboradores de esta área específica. Haciendo dicha observación se puede percibir que los trabajadores del área de salón están a veces desatentos para realizar sus funciones diarias como por ejemplo funciones de abastecimientos y limpieza que son tan necesarias para estar preparados para el servicio, muchas veces no siguen el protocolo de servicio con los tres pasos para atender a los consumidores lo cual es muy importante para la empresa porque dentro de estos pasos se hace la venta sugestiva que conlleva a ganancias para la cafetería pero si no se realiza hay una pérdida de oportunidades de venta. Cuando observamos a los meseros de este establecimiento logramos ver jóvenes, de actitud alegre, que van muy bien con lo que la

## Materiales y métodos

La investigación se llevó a cabo utilizando la metodología explicativa, se realizó en el Distrito de Barranco específicamente en la cafetería “Café al aire libre” donde se encuentran laborando los colaboradores del área de servicio. Para ello se trabajó con una muestra de 30 colaboradores, los cuales eran observados durante su jornada laboral. La presente investigación es de tipo Sustantiva y de nivel Explicativa, porque según los autores Hernández, Fernández y Baptista “Metodología de la investigación” – México

empresa quiere transmitir, pero ¿por qué esta atmósfera de relajación que deben experimentar todos los clientes se encuentra interrumpida muchas veces por el “autoservicio”?, es decir el cliente debe levantarse a buscar lo que necesita porque el mesero no se percató de la necesidad del cliente.

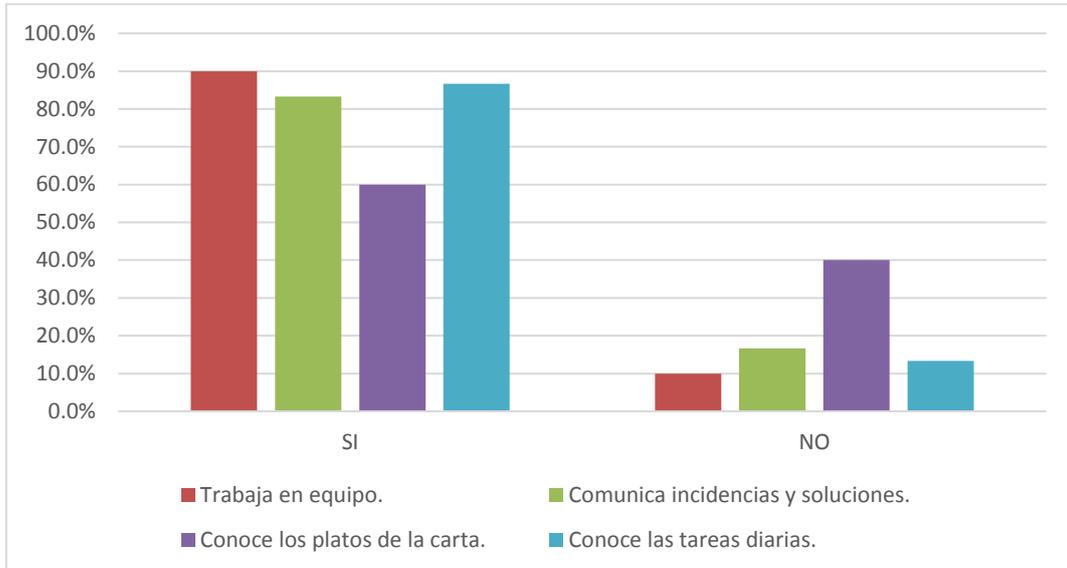
Entonces, ¿cuál es el problema del desempeño laboral de los colaboradores de esta área? Si bien es cierto cumplen su trabajo básico de atender al cliente, tomar pedidos, entregar bebidas y alimentos, hay ciertas cosas que olvidan para brindarle realmente una gran experiencia a este tipo de comensal relajado pero exigente.

Si se tiene en cuenta que estos jóvenes son en su mayoría estudiantes que necesitan un trabajo para poder pagar sus carreras, he por ellos que trabaja en esta área) dichas carreras que cursas son ajenas al rubro donde se desenvuelven laboralmente. Así que podemos ver que todos cumplen con las actitudes necesarias requeridas por la empresa (buena onda, dedicación y energía), pero no cuentan con el perfil de los estudiantes de carreras afines a este rubro “vocación de servicio”.

Entonces podemos decir que el problema realmente no es que el personal de salón piense que realiza mal su trabajo porque en efecto lo cumple, si no que no tiene la orientación de vocación de servicio y conocimientos del rubro de servicio. Y al parecer la empresa tampoco se ha dado cuenta de esto pues en su reclutamiento no pide más buena onda, dedicación y energía.

2010 “trata de responder a los problemas teóricos, en tal sentido y está orientada a describir y explicar la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios que permita organizar una teoría científica”. Se puede decir que esta clasificación usa como criterio lo que se pretende con la investigación, sea analizar el desempeño de los colaboradores, con la cual veremos cómo repercute en proceso de reclutamiento y selección de esta empresa. La técnica utilizada es la observación y el instrumento La lista de cotejo Los datos fueron recopilados y analizados en el paquete estadístico o software el SPSS versión 2.1.

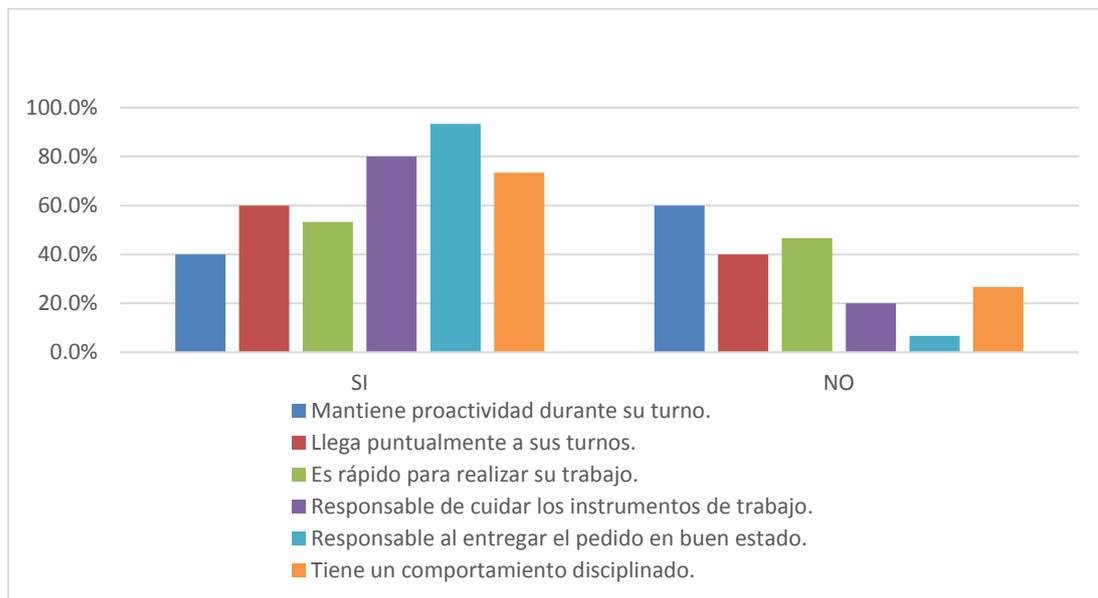
**Gráfico N° 01: Desempeño operacional**  
Elaboración propia



## Resultado

Podemos ver que en esta dimensión la mayoría de colaboradores trabaja satisfactoriamente el cual es el 90% que trabaja en equipo, a pesar de su desconocimiento de la carta, son buenos colaborado entre sí, ellos se apoyan, apoyan a los nuevos para que logren aprender rápido y sólo el 10% se aísla, o prefiere trabajar individualmente. También que el 60% de ellos no conoce los platos de la carta, frente a un 40% que si lo sabe porque son colaboradores antiguos.

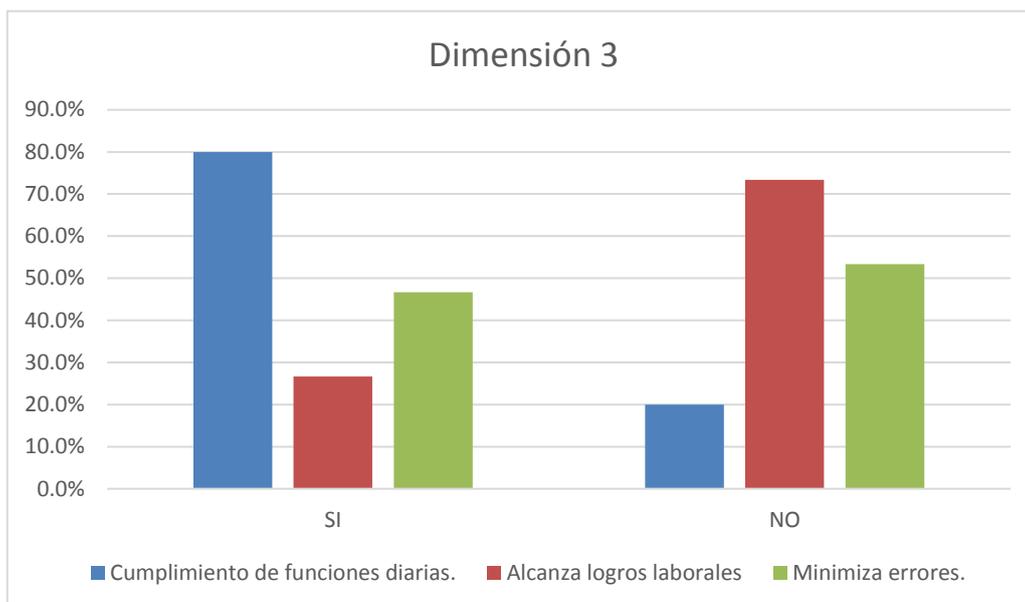
**Gráfico N° 02: Actitudes**  
Elaboración propia



## Resultado

Se puede observar preocupantemente que, en esta dimensión “actitudes” que un 60% de los colaboradores no es proactivo, es un colaborador que en sus tiempos muertos se dedica a conversar, revisar el teléfono o el periódico, por eso en esos momentos puede ser tomado por sorpresa por clientes que esperan ser atendidos o a los que les falta entregar el pedido, como podemos constatar con nuestro indicador de “Rapidez para la realización de su trabajo”

**Gráfico N° 03. Productividad**  
Fuente: Elaboración propia

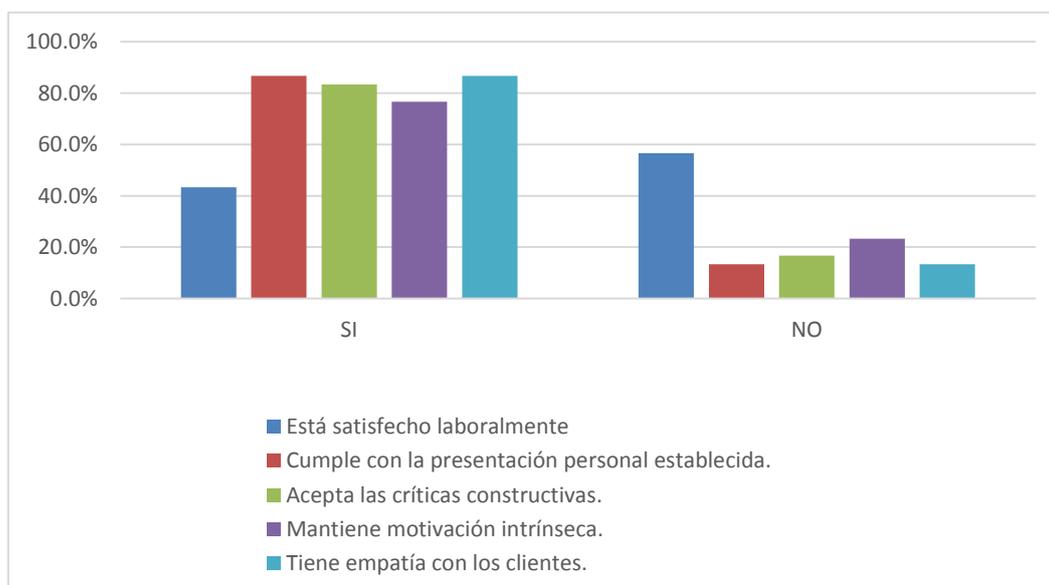


## Resultado

A pesar de que en el indicador de “proactividad” de la anterior dimensión, el 60% de colaboradores no es proactivo, podemos ver que, aquí que solo se limita a cumplir sus funciones diarias que se encuentran en el check list diario.

También podemos ver que muchos de ellos no alcanzan logros laborales, como ser empleado del mes, puesto que solo se escoge a un empleado de entre todas las 3 áreas y cuando se hace el reconocimiento, se suele repetir al empleado del mes.

**Gráfico N° 04: Características laborales**  
Fuente: Elaboración propia

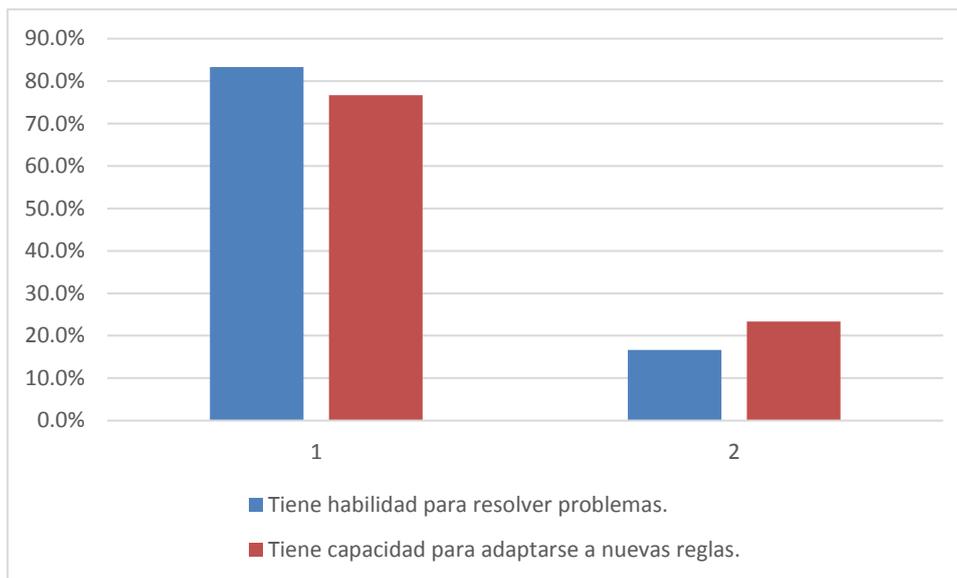


## Resultado

En la Dimensión de las características laborales vemos que el valor no es la que mayor porcentaje tiene con un 56.7%, esto se da a causa que la mayoría de colaboradores se encuentra insatisfecho laboralmente, porque ser mesero es un trabajo transitorio, lo cual es negativo para la empresa porque

tiene que realizar constantemente el proceso de reclutamiento y selección, volver a entrenar a los colaboradores y esperar que se adapte.

**Gráfico N°05: Experiencia laboral**  
Fuente: Elaboración propia



## Resultado

A pesar de todo lo negativo hablado en los anteriores análisis de dimensiones, el colaborador del área de salón es una persona extrovertida, amena y empática, que logra resolver problemas con los pedidos, gracias a su carisma y astucia, para que el cliente pueda irse tranquilo y con una buena experiencia.

## Discusión

Como se ha ido mencionando anteriormente, el desempeño de los colaboradores del área de salón en la empresa “Café al aire libre” es deficiente en minimizar errores, casi la mitad de los colaboradores desconoce los platos de la carta lo que es preocupante porque ellos no está satisfecho laboralmente, y si no lo están no siempre realizarán bien su trabajo, ya que como sabemos ellos han sido seleccionados sin haber pasado por un filtro adecuado de reclutamiento, pues en el requerimiento no se observaban aptitudes ni estudios relacionados al rubro gastronómico.

## Conclusiones

Podemos concluir que el reclutamiento y selección del personal tiene una influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área de salón”. Entonces observamos que el 59 % de los colaboradores de dicha área se

Chiavenato, I. (2007) Administración de Personal P. 115 *La selección de recursos humanos puede definirse como la escogencia del individuo adecuado para el cargo adecuado*: se puede interpretar que los futuros escogidos deben ser idóneos para el rubro donde se van a desempeñar y para ellos se necesita lo que también nos dice Chiavenato en el mismo libro; Análisis del cargo: inventario de los aspectos intrínsecos y extrínsecos (requisitos que debe cumplir el aspirante al cargo) del cargo: se debe tener un adecuado análisis de cargo, para poder tener un adecuado perfil laboral y trasladar estos datos al reclutamiento para hacer mejores filtros, con ello se podrá ir descartando a las personas que no cumplan con el perfil.

desempeña bien, pero es solo un 9% más de la mitad, lo cual es una cifra preocupante porque casi la mitad, no realiza un buen trabajo, y eso se refleja en los comentarios que se pueden leer en la página web de Tripadvisor. Según Chiavenato en su libro “Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones”. Nos habla de la evaluación

de desempeño podemos decir que la evaluación de desempeño laboral es la estimación del desenvolvimiento en el trabajo que se hace a cada persona dentro de una empresa, permite detectar las fallas o incumplimientos que el talento tiene durante sus jornadas y con ellos ver a donde estos errores están afectando para luego buscar la forma de solución. Y con ello hemos detectado fallos que los meseros están realizando. Para ellos nos hemos ayudado de los objetivos, a partir de ahí hemos observado y descrito que no se realiza un reclutamiento minucioso, no hay un perfil del mesero adecuado, porque en el reclutamiento no se piden aptitudes, si no tan solo actitudes, y mucho menos experiencia laboral. Lo cual vemos que ha afectado al desempeño por que los jóvenes que laboral aquí no tienen amor por el servicio, pues las carreras que cursan no son del rubro.

Otra conclusión es que los meseros al estar en un ambiente relajado, ellos también se relajan, podemos ver en el análisis de la dimensión de actitudes el indicador de “Conocimiento de la carta” el 40% de colaboradores no maneja completamente, los platos que se ofrecen y que ingredientes tiene, según Romero. A. en su artículo “La capacitación de los meseros para mi restaurante” nos dice que es muy importante, el conocimiento de los platos y sus presentaciones, esta afirmación es real, porque se pudo constatar, que los colaboradores que no conocen dichas características del plato, pierden más tiempo, regresando a cocina a preguntar, o comenten más errores pues no sabe que ingrediente contiene el plato, y solo comanda lo que se le ha pedido con especificaciones claras de que algún ingrediente debe estar en el plato, cuando este llega a la mesa, genera un disgusto en el cliente, pérdida de tiempo para preparar otro plato, y descontento del colaborador porque ese pedido mal hecho será descontado de su sueldo.

## Recomendaciones

Este proyecto buscó plasmar el análisis de cómo repercute el buen proceso de reclutamiento y selección en obtener colaboradores proactivos y hábiles para la venta e interactuar dinámicamente con los clientes, ya que no hay un buen aviso de reclutamiento, se recomienda que deberían reestructurar este proceso, para ello deben enumerar cuales son las funciones del puesto

de los meseros para poder ponerlas en el reclutamiento, ya que si se basan en ellos podrán atraer a jóvenes no solo con buena actitud, sino también con aptitudes que este rubro necesita,

Otra recomendación es que, al aún contar con los colaboradores evaluados en esta investigación, se debería estar controlándolos más y pidiéndoles proactividad, ya que se observó cubiertos sucios con migajas, algunos meseros usando su celular durante su turno, escondiéndose de sus jefes, pero a la vista de los comensales, si se cambia esto la percepción de los clientes podría ser mejor. Entonces se recomienda tener un jefe de servicio, uno que este siempre controlando el desenvolvimiento y que no esté ocupado con labores administrativas.

Como tercera recomendación respecto a unos de los indicadores “alcanza logros laborales”, se observó que solo se realiza un reconocimiento al empleado del mes, de entre todas las 3 áreas, sería mejor reforzar los reconocimientos en área de servicio, a fin de que los meseros sientan mayor motivación positiva al realizar su trabajo, llegando temprano y estando más atento, que una motivación negativa que es si no llegan puntuales a su turno, se les descuentan las propinas

## Referencias Bibliográficas

1. Aguilera Bolaños (2016) Reclutamiento y selección del personal y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa vehículos peruanos SAC - Trujillo 2016 Pág. 10 <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9777/Aguilera%20Bola%C3%20Bios%20Yandira%20De%20Fatima%20-%20Olortiga%20Arteaga%20Lourdes%20Eliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. Camilo, (2010) Definición de hoja de vida. <http://catorres902.blogspot.pe/2010/08/definicion-de-hoja-de-vida.html>
3. Córdova Sánchez (2014) "El Reclutamiento y Selección del Personal para mejorar el Desempeño Laboral en la Empresa Equiagro de la ciudad de Ambato" <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7115>
4. Chiavenato, I. (2007) “Administración de recursos humanos. El capital humano de

- las organizaciones”. Pág. 115-116  
[http://xlibros.com/wp-content/uploads/2014/04/Administracion-de-recursos-humanos.-CHIAVENATO-8th\\_redacted.pdf](http://xlibros.com/wp-content/uploads/2014/04/Administracion-de-recursos-humanos.-CHIAVENATO-8th_redacted.pdf)
5. Chiavenato, I. (2007) “Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones”. Pág.169,243  
[http://xlibros.com/wp-content/uploads/2014/04/Administracion-de-recursos-humanos.-CHIAVENATO-8th\\_redacted.pdf](http://xlibros.com/wp-content/uploads/2014/04/Administracion-de-recursos-humanos.-CHIAVENATO-8th_redacted.pdf)
  6. Chiavenato, I. (2007) Administración de Personal  
<file:///C:/Users/Raziel/Desktop/Tesis%20Reclutamiento/Libro%20chiavennato.pdf>
  7. Cimo, C. (2002) Entrevista laboral.  
<https://www.gestipolis.com/la-entrevista-laboral/>
  8. Crosby P. (1987). “La calidad no cuesta. El Arte de cerciorarse de la calidad”.  
<https://4grandesverdades.files.wordpress.com/2009/12/la-calidad-no-cuesta.pdf>
  9. El Currículum Vitae  
<http://www.modelocurriculum.net/>
  10. Katzenbach, J. (2000) “El trabajo en equipo. Ventajas y dificultades” Pág. 6  
<http://www.egrupos.net/cgi-bin/eGruposDMime.cgi?K9U7J9W7U7xumopxChteowbyjutqlCTSWYCVthCnoqdy-qlhhyCVVQkfb7>
  11. Sum Mazariegos, (2015) "Motivación y desempeño laboral"  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
  12. Turienzo R. (2016) “El pequeño libro de la motivación” Pág 28  
[https://www.planetadelibros.com/libros\\_contenido\\_extra/34/33578\\_EL\\_PEQUENO\\_LIBRO\\_DE\\_LA\\_MOTIVACION.pdf](https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/34/33578_EL_PEQUENO_LIBRO_DE_LA_MOTIVACION.pdf)