

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Propuesta de un sistema de reclutamiento online para restaurantes de 2 y 3
tenedores de la Región Lambayeque 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Valeria de los Angeles Chapoñan Rojas

ASESOR

Jessica Karin Solano Cavero

<https://orcid.org/0000-0003-3132-5310>

Chiclayo, 2022

**Propuesta de un sistema de reclutamiento online para restaurantes de
2 y 3 tenedores de la Región Lambayeque 2020**

PRESENTADA POR:

Valeria de los Angeles Chapoñan Rojas

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Rafael Camilo Giron Cordova
PRESIDENTE

Valeria Tamara Llontop Hernandez
SECRETARIO

Jessica Karin Solano Cavero
VOCAL

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios, mis padres y abuelos paternos. A Dios y a mi madre porque han estado conmigo en cada paso que he dado, cuidándome y dándome fortaleza para continuar; a mi papá y mis abuelos paternos, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentara sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

Agradecimientos

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas, recibí el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Especial agradecimiento a mi asesora, la Mgtr. Jessica Karin Solano Cavero por su visión crítica, conocimientos, experiencia y su motivación para lograr concluir con éxito el proyecto.

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE RECLUTAMIENTO ONLINE PARA RESTAURANTES DE 2 Y 3 TENEDORES DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

tesis.usat.edu.pe

Fuente de Internet

2%

2

www.club-bpm.com

Fuente de Internet

2%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

4

www.minjus.gob.pe

Fuente de Internet

1%

5

www.repositorioacademico.usmp.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

docplayer.es

Fuente de Internet

<1%

7

www.revistas.usp.br

Fuente de Internet

<1%

8

www.diurnay.com

Fuente de Internet

<1%

Índice

Resumen	08
Abstract	09
I. Introducción	10
II. Marco teórico	12
2.1. Antecedentes.....	12
2.2. Bases teórico científicas	13
2.2.1. Reclutamiento.....	13
2.2.2. Reclutamiento Electrónico	16
2.2.3. Diseño y gestión de procesos	21
III. Metodología	25
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	25
3.2. Diseño de investigación:.....	25
3.3. Unidad de análisis.....	25
3.4. Criterios de selección.....	25
3.5. Operacionalización de variables	26
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.7. Procedimientos	27
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	27
3.9. Matriz de consistencia	28
3.10. Consideraciones éticas	29
IV. Resultados y discusión	30
V. Propuesta	36
VI. Conclusiones	48
VII. Recomendaciones.....	49
VIII. Lista de referencias	50
IX. Anexos.....	54

Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	26
Tabla 2. Matriz de consistencia.....	26
Tabla 3. Presupuesto para el desarrollo de un sistema web.	46

Lista de Figuras

Figura 1: Proceso de reclutamiento online	24
Figura 2: Flujograma del proceso de reclutamiento en restaurantes	34
Figura 3: proceso de publicación laboral	37
Figura 4: Inicio de sesión del reclutador	38
Figura 5: Ventana de opciones del reclutador	38
Figura 6: Descripción laboral.	38
Figura 7: Proceso de postulación laboral.	40
Figura 8: Inicio de sesión del postulante.	40
Figura 9: Registro de postulantes.	41
Figura 10: Búsqueda de ofertas laborales.	41
Figura 11: Proceso orden de candidatos.	43
Figura 12: Lista de convocatorias laborales.	44
Figura 13: Ventana de opciones del reclutador para seleccionar candidatos finales.	44
Figura 14: Proceso para contactar candidatos.	45
Figura 15: Información del postulante.	45

Resumen

Se presentó una propuesta de reclutamiento online para restaurantes categorizados de 2 y 3 tenedores basado en un sistema tecnológico de selección y reclutamiento de personal a través de una página web, para agilizar el proceso de reclutamiento en el mercado de restaurantes. Asimismo, tuvo por objetivo principal diseñar un proceso de reclutamiento online para restaurantes de 2 y 3 tenedores de la región Lambayeque 2020, teniendo como principales beneficios la reducción de costos, inmediatez, mejor gestión de datos de los candidatos y hacer el proceso más sencillo tanto para la empresa como para los candidatos. En el método y técnica de recolección de datos se utilizaron entrevistas semiestructuradas, realizadas a 10 trabajadores y 5 propietarios teniendo como población el mercado laboral del sector restaurantes, el enfoque de la investigación fue cualitativo de nivel exploratorio. Como resultado de la investigación se propone desarrollar el reclutamiento a través de un sitio web, además se halló que las recomendaciones quitan oportunidad a verdaderos candidatos que cumplen con los requisitos que se demanda, existe información precaria sobre los anuncios laborales y no se actualiza correctamente ocasionando pérdida de tiempo. Se concluyó que las condiciones que muestra el mercado laboral permiten desarrollar la propuesta. Finalmente, se dejan algunas recomendaciones.

Palabras claves: reclutamiento online, restaurantes, diseño de procesos, mercado laboral.

Clasificaciones JEL: M55, M12, M19 Otro.

Abstract

An online recruitment proposal for categorized 2 and 3 fork restaurants was presented based on a technological system of selection and recruitment of personnel through a website, to streamline the recruitment process in the restaurant market. Likewise, its main objective was to design an online recruitment process for restaurants of 2 and 3 forks in the Lambayeque 2020 region, having as main benefits the reduction of costs, immediacy, better management of candidate data and to make the process easier both for the company as well as for the candidates. In the method and technique of data collection, semi-structured interviews were used, carried out with 10 workers and 5 owners, having as population the labor market of the restaurant sector, the research approach was qualitative at an exploratory level. As a result of the investigation, it is proposed to develop recruitment through a website, it was also found that the recommendations take away the opportunity to real candidates who meet the requirements that are demanded, there is precarious information about job advertisements and it is not updated correctly causing waste of time. It was concluded that the conditions shown by the labor market allow the development of the proposal. Finally, some recommendations are left.

Keywords: online recruitment, restaurants, process design, labor market.

JEL classifications: M55, M12, M19 Other.

I. Introducción

Las empresas tienen cada vez mayor interés en la captación de nuevos talentos, debido al requerimiento de personas adaptables, idóneas para resolver problemas, laboren en equipo o cualquier otra actividad que las empresas demanden para su mejora continua. El reclutamiento online es una nueva alternativa que facilita el acceso de los reclutadores y de los candidatos, debido a la inmediatez, mejor gestión de datos de los candidatos y además que la publicidad de los candidatos sea más barata y al mismo tiempo atractivo para el público más amplio (Zamora ,2019). Es por ello que muchas empresas en la actualidad apuestan por el campo digital.

El Perú cuenta con 220,000 restaurantes formales. Asimismo, el rubro de servicios que agrupa a los subsectores de hoteles y restaurantes, entre otros. ha tenido un crecimiento continuo de 28 meses, por lo que en julio del 2019 incremento a 5.38% generando 44.150 nuevos puestos de empleo (INEI, 2019).

Asimismo, se pudo conocer la problemática a través de entrevistas exploratorias a los propietarios y/o gerentes y trabajadores de restaurantes de 2 y 3 tenedores de la ciudad de Chiclayo de la región Lambayeque, obteniendo como resultado que actualmente los procesos de reclutamiento se realizan de manera tradicional dejando de lado el uso de medios digitales, debido que las contrataciones se dan por medio de recomendaciones internas o externas, anuncios en el periódico y/o anuncios fuera del local. Obteniendo en su mayoría un número reducido de postulantes, contratar al no adecuado y demora en la búsqueda y selección de postulantes ya que, el reclutamiento tradicional el nivel de difusión es bajo.

Cabe resaltar que el nivel de rotación de personal en el sector restaurantes es alto generando efectos negativos como en la productividad y un costo económico que la empresa debe asumir. Además, se pudo conocer que la mayoría de los trabajadores no encuentran anuncios laborales en los portales de empleo web, ya que las publicaciones laborales la realizan empresas grandes y restaurantes de comida rápida.

Por razones antes mencionadas se formula la siguiente interrogante: ¿Cómo mejorar el reclutamiento en restaurantes de 2 y 3 tenedores de la región Lambayeque 2020? Para resolver el problema de investigación se planteó como objetivo general proponer un sistema de reclutamiento online para restaurantes de 2 y 3 tenedores de la región Lambayeque 2020. Por ello se plantearon tres objetivos específicos, el primero; analizar el mercado laboral del sector

restaurante; el segundo, identificar las necesidades laborales en el mercado de restaurantes y el tercer objetivo es identificar el proceso de reclutamiento actual de los restaurantes.

La investigación se justifica del modo que al implementar los medios digitales ayudará a mejorar el sistema de reclutamiento de manera más rápida, el nivel de difusión será fácil y seguro. Además, se logrará practicar el distanciamiento social que el gobierno peruano recomienda a todas las personas y empresas del país para frenar la propagación de la pandemia del covid-19, cabe resaltar que la presente investigación será de alcance global, sin embargo, el mercado de prueba será Lambayeque teniendo como segmento restaurantes de 2 y 3 tenedores y quienes buscan empleo. Esta investigación al tener un enfoque cualitativo se ha basado en entender la problemática y plantear una propuesta preliminar para la construcción de una plataforma virtual de reclutamiento, permitiendo que futuras investigaciones la tomen como antecedente.

La presente investigación esta dividida de la siguiente manera: en el primer capítulo se plantea la introducción la cual contiene la problemática y objetivos de la investigación; en el segundo capítulo se detallan los antecedentes y las bases teórico científicas; en el tercer capítulo se menciona la metodología utilizada en la investigación; en el cuarto capítulo se indican los resultados obtenidos y la discusión de los resultados; mientras que en el capítulo quinto se menciona la propuesta de la investigación, en el capítulo sexto se plantean las conclusiones, en el séptimo capítulo las recomendaciones en base a los resultados, en el capítulo octavo se añade la lista de referencia bibliográfica, finalmente en el noveno capítulo se anexa la guía de entrevista.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

La presente investigación, pretende presentar una propuesta para desarrollar el reclutamiento online en el cual están involucrados la oferta, la demanda y reclutamiento electrónico, como tal se presentan los antecedentes:

Para la oferta se encontró, da Silva, Filho y Barreto (2018), los autores tuvieron como propósito analizar cómo los bachilleres y estudiantes del turismo utilizan las redes sociales en línea para promoverse en el mercado de trabajo. Para ello, se realizó un estudio descriptivo y cualitativo, el mecanismo de recolección fue un cuestionario electrónico compuesto por preguntas abiertas y cerradas. La investigación concluye que las redes sociales en línea de carácter profesional y personal sirven como medio para reclutadores de empresas relacionadas con el turismo, debiendo los bachilleres y estudiantes tener cuidado con lo que se pone y con la reputación que se construye en el ambiente virtual.

Singh (2017) en su estudio tiene como objetivo dar a conocer las prácticas y tendencias de reclutamiento electrónico en la India. Metodológicamente es de tipo descriptivo, ya que da a conocer que opción les atrae a los candidatos en la búsqueda de trabajo, sobresaliendo los webside corporativos y bolsas de trabajo. El resultado concluyo que el reclutamiento a través de Internet tiene futuro brillante de la industria de reclutamiento ya que seguirá creciendo año tras año

Asimismo, para la demanda Ladkin y Buhalis (2016) tuvieron como objetivo reflexionar sobre dudas relacionadas con el reclutamiento en línea y en las redes sociales en organizaciones de hospitalidad. La metodología del documento se centra en investigaciones existentes para examinar el tema del reclutamiento en línea y en las redes sociales. Los autores concluyen que las consideraciones se centran en la importancia de valor de los perfiles en línea públicos y privados.

Paraskevi, Filippaios y Chytiris (2018), los autores tienen por objetivo examinar las tendencias actuales en la implementación y efectividad de las prácticas de reclutamiento y selección en la industria hotelera griega. La investigación es de diseño cuantitativa inferencial, y se realizaron encuestas en línea de siete puntos. El estudio concluye que la industria hotelera en Grecia, todavía se utilizan métodos de reclutamiento y selección anticuados. Los resultados

también indican que los hoteles de 5 y 4 estrellas no diferencian su combinación de métodos utilizados para reclutar y seleccionar futuros empleados.

Para el reclutamiento electrónico, Muhammad (2018), cuyo objetivo de investigación es el impacto de la contratación electrónica sobre la eficacia de los recursos humanos. El método de la investigación es causal y de naturaleza cuantitativa, los datos recogidos son a través de cuestionarios y el instrumento utilizado para garantizar la fiabilidad del alfa de Cronbach. El resultado concluyo que el E-reclutamiento tiene un impacto significativo sobre la eficacia del departamento de Recursos Humanos en el sector privado de Pakistán.

Brandao, Silva y Viera (2018), tuvieron como objetivo describir las percepciones del reclutamiento electrónico. Se realizó un análisis exploratorio descriptivo e interpretativo, se recopilaron datos cualitativos y cuantitativos. Los resultados muestran que el 46% de los participantes ya habían usado reclutamiento en línea y que para el 42% tardó menos de una semana en recibir los comentarios de la organización de reclutamiento. Los datos cualitativos sugieren una evaluación positiva dominante de este tipo de reclutamiento. considerándolo un método rápido y puede llegar a un público amplio. Además, afirma que es probable que el uso de reclutamiento en línea continúe aumentando considerablemente en el sector privado.

Según Deepak y Soumitra (2017), tiene como objetivo investigar los beneficios y métodos recientes del E-Recruitment. Metodológicamente cuenta con un enfoque descriptivo. Teniendo como resultado de la investigación que el reclutamiento y la selección en internet son efectivos en términos de ahorro de costos, reduciendo el tiempo de contratación y ayudando a las empresas a desarrollar una ventaja competitiva, una imagen de mercado y atraer a los candidatos adecuados. Por lo tanto, los autores afirman que hay mucho margen para realizar más investigaciones sobre este fenómeno creciente que actualmente se encuentra en el foco principal de las empresas.

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1. Reclutamiento

A través de la revisión de literatura se identificó que existen diversas perspectivas para la definición de reclutamiento, por ejemplo, existe la perspectiva de comunicación (Chiavenato, 2009; Fernández y Junquera, 2013), otra perspectiva es la que se enfoca en procesos (Deepak y Soumita ,2017; Monsur y Kazimul, 2018) y una tercera perspectiva es la estratégica (Saks, 2005; Parry y Tyson, 2008). Esto nos lleva a pensar que no existe una definición única y

depende más de los que se quiera lograr, en este caso para la investigación el objetivo es de proceso.

El enfoque principal de la presente investigación está relacionado a procesos. Por lo tanto, en este documento, el reclutamiento se considera y define como el proceso de actividades que implica buscar y atraer al candidato mejor calificado de modo externo, interno o también una combinación de ambos para ocupar un puesto de trabajo (Monsur y Kazimul, 2018). Asimismo, Deepak y Soumita (2017) mencionan los pasos que se llevan a cabo en el proceso reclutamiento. Primero, la organización proporciona la información sobre la vacante de empleo, luego los candidatos o los solicitantes de empleo llegan a la organización, envían currículums a esa organización y luego, después de filtrar y clasificar la organización, finalizan la lista de candidatos permitidos para el próximo procedimiento, como prueba de aptitud, entrevista técnica, discusión grupal, etc.

Las actividades de reclutamiento involucran candidatos externos o empleados actuales, en cuyo caso se llama reclutamiento interno (Alles, 2013). Asimismo, menciona Klementová, Hvolková y Klement (2016) que el reclutamiento externo tiene ventajas como atracción de candidatos con nuevas habilidades, nuevas experiencias para organizaciones y fácil cumplimiento de la política de reservas y desventajas como mayor costo y la adaptación de los nuevos empleados a la cultura organizacional lleva más tiempo.

De igual modo para el reclutamiento interno entre las ventajas menciona que es menos costoso, los candidatos ya están orientados hacia la organización, las organizaciones tienen un mejor conocimiento sobre los candidatos internos, mejora de la moral de los empleados y motivación, se recompensa el buen desempeño y como desventajas el eterno concepto de hacer las cosas, el trabajo actual de los candidatos puede verse afectado, la política juega un papel más importante y problema de moral para los no promovidos. El objetivo de este estudio es únicamente el proceso de reclutar candidatos externos.

Etapas del reclutamiento (según CAS 1057, sector privado)

Identificación de las bases del problema

Duración: se celebra con una persona natural a plazo determinado, la duración del contrato no puede ser mayor al período que corresponde al tiempo de contratación, sin embargo, el contrato puede ser prorrogado cuantas veces considere la entidad contratante en función de sus necesidades.

Jornada Semanal Máxima: la jornada de prestación de servicios de las personas contratadas bajo la modalidad que se crea conveniente según el contratante no podrá exceder de ocho (8) horas diarias o cuarenta y ocho (48) horas semanales como se establece en la Ley, también aplica para los trabajadores part time.

Evaluación y capacitación: El personal contratado bajo la modalidad según el contratante y la capacitación se dará una vez iniciado las labores (periodo de prueba).

Etapas preparatoria

Se realiza las siguientes acciones:

Revisa el saldo presupuestado en la meta asignada para verificar si el requerimiento de contratación, de lo contrario se comunicará con el representante de la empresa para la habilitación correspondiente.

Elabora el perfil del puesto, o revisa el perfil del puesto si ya se encontrara diseñado.

Validado el perfil de puesto, el contratante elevará el requerimiento para su aprobación.

El requerimiento de contratación, debidamente suscrito por el responsable deberá contener: Descripción del servicio, justificación de contratación, etapas de evaluación, cantidad de vacantes, duración del servicio, pago por contraprestación del servicio y datos presupuestales.

Los resultados de la evaluación curricular deberán ser firmados por el responsable o el representante de la empresa contratante.

Los resultados de la entrevista personal deberán ser remitidos debidamente firmados por el representante de la empresa contratante

El contratante en cada una de sus etapas publicará el resultado de la evaluación por orden de mérito, conteniendo los nombres de los postulantes y los puntajes obtenidos por cada uno de ellos.

Convocatoria

En esta etapa se incluye cronogramas de contratación, instrumentos evaluativos, requisitos mínimos que debe cumplir el postulante y las condiciones fundamentales del contrato (lugar en el que se prestará el servicio, de duración del contrato y el sueldo).

Publicación

La publicación se efectuará en las redes sociales y/o local donde se prestarán los servicios, por un plazo no menor de cinco (05) días hábiles previos al inicio de la etapa de selección.

Selección

El proceso de selección estará a cargo del empleador de la empresa, el cual está conformado por un (01) representante. Además, la evaluación que se realice al postulante debe ser objetiva, garantizando los principios de mérito, capacidad e igualdad de oportunidades. Este proceso estará conformado por dos etapas obligatorias (Evaluación curricular y Entrevista personal), con el fin de verificar lo presentado por el postulante y en términos de si cumple o no con los requisitos mínimos del perfil del puesto consignado en requerimiento.

Corresponderá calificar a los postulantes como APTOS o NO APTOS. Siendo los postulantes considerados como aptos lo que pasen a la siguiente etapa del proceso.

Contratación

Suscripción y Registro del Contrato: El responsable o contratante será el encargado de la suscripción de los contratos, el cual deberá ser firmado por el postulante declarado CALIFICADO de la convocatoria.

Así mismo, el postulante seleccionado deberá llenar la Ficha de Datos Personales.

La suscripción del contrato se realizará dentro del plazo que determine el empleador, contados a partir del día siguiente de la publicación de los resultados.

2.2.2. Reclutamiento Electrónico

La palabra reclutamiento online se utilizó por primera vez en un artículo publicado en la era de la década de 1990, volviéndose popular en el siglo XX (Muhammad, 2018). También se conoce como reclutamiento electrónico, reclutamiento cibernético o reclutamiento en internet (Deepak y Soumitra ,2017).

El Reclutamiento electrónico es un sistema fiable que permite a la organización tener la capacidad de atraer personal a través de Internet de cualquier parte del mundo. Este sistema, cuenta con una tecnología avanzada y fácil de utilizar. Es un proceso completo que incluye anuncios de trabajo, recepción de currículums y creación de bases de datos de recursos humanos con candidatos y titulares implicando el suministro formal de trabajos en línea (Deepak y Soumitra, 2017; Giacomelli, 2009; Dhamija, 2012).

La utilización de tecnología en el proceso de reclutamiento tradicional inicialmente se da en la atracción de candidatos, luego en el orden de candidatos y por último en la comunicación con los candidatos (Deepak y Soumitra ,2017). Asimismo, las organizaciones utilizan diversas herramientas como sitios web corporativos, portales de trabajo, pruebas en línea, redes sociales (Singh, 2017; Anand y Chitra, 2016). Además, cada uno de los medios supone una inversión de tiempo y dinero diferente. Así mismo, es importante hacer una categorización de estas, ya que existe diferencia en cada uno de ellas, además las tendencias están cambiando dejando atrás alguna de ellas y potenciando el uso de otras (Moreno ,2015).

Para (Sayel, 2018) la importancia del reclutamiento electrónico supera las barreras del método de reclutamiento tradicional para facilitar el acceso de los candidatos. Ayudando a que la organización genere nuevas ventajas competitivas y cuente con personal capacitado (Giacomelli, 2009). Ya que, no encontrar a la persona adecuada puede conducir a la frustración. Así mismo, muchos empleadores ahora no se limitan a atraer candidatos de su propio país y pueden apelar a candidatos calificados en todo el mundo, lo mismo es válido para quienes buscan trabajo; pueden buscar y solicitar puestos de trabajo en áreas donde se requieren sus habilidades, independientemente de su ubicación geográfica

La función del reclutamiento electrónico es hacer que los procesos sean más productivos, menos costosos y atraer a un grupo más grande de empleados potenciales y suavizar el proceso de selección (Anand y Chitra, 2016). También, el reclutamiento electrónico ha traído ventajas considerables en términos de costo, tiempo, grupo de candidatos y calidad de respuesta, además de los beneficios que brinda la tecnología para mejorar la clasificación y el contacto con los candidatos (Oksanen, 2018; Prabjot, 2015; Sayel, 2018).

Asimismo, el reclutamiento electrónico desde su inicio ha resultado ser exitoso, pero también ha enfrentado desafíos y obstáculos a lo largo del tiempo, debido que no todas las personas tienen facilidad al acceso de internet y se cometían errores como llenar su nombre erróneamente, su lugar natal, sus calificaciones, etc. Por lo que puede ser desalentador para algunos candidatos, trayendo como desventaja que las publicaciones puedan ser vistas de manera negativa por la variedad de datos en la red y poca transparencia de los perfiles de los candidatos (Cushway, 2011; Rojas 2010; Anand y Chitra, 2016; Bandao, Silva y Vieira, 2018)

Modelo de reclutamiento online

La industria de los restaurantes es enorme y se está expandiendo rápidamente, un crecimiento que ha sido facilitado por el aumento de la participación femenina en la fuerza

laboral, la llegada a la edad laboral de grandes multitudes de trabajadores jóvenes (al menos hasta mediados de la década de 1980) y, en algunas áreas, por inmigración rápida (Bailey, 1985). Tiene una gama extremadamente diversa de tareas laborales, estructuras organizativas (Whyte, 1949), tamaño del establecimiento (Censo de comercio minorista de EE. UU., 1987), prestigio del establecimiento (Fine, 1996) y calidad del empleo (LaPointe, 1994). La industria es una en la que los patrones de estratificación de género, raza, edad y regional o residencial son especialmente sobresalientes.

Ingrassia (2019), quien estudia y mide el reclutamiento online a través del mercado laboral y sus necesidades con respecto a la demanda y oferta.

El mercado laboral

Actualmente el mercado laboral es imperfecto y la asimetría de información entre quienes compran y quienes venden, como la búsqueda de personal, cualquier otro proceso de búsqueda de bienes y servicios, genera costos y toma tiempo. El empleador establece el estándar de empleo mínimo aceptable para que un trabajador sea contratado (calidad de reserva) en función de su propia escala de preferencia y busca personas para contratar hasta que los beneficios marginales obtenibles de la investigación posterior sean mayores que los costos marginales necesarios para llevarlos a cabo. El problema de los mercados laborales imperfectos y las asimetrías de información se aborda mejorando los procesos de producción y difusión de información sobre el mercado laboral.

Así mismo, Henkens et al. (2005) menciona que en áreas donde el desempleo era menor, los esfuerzos de contratación de los empleadores eran más intensos a medida que las organizaciones enfrentaban problemas de escasez de mano de obra y alta competencia.

Ingrassia (2019) mide la oferta laboral en:

Oferta laboral de trabajadores: Los restaurantes se han caracterizado históricamente por una rotación laboral excepcionalmente alta como la oferta laboral presente a cada momento (Butler y Skipper, 1983),

Limitación de trabajadores: Particularmente en los restaurantes de comida rápida, la tecnología taylorista y la organización del trabajo han minimizado en gran medida los costos de rotación para los empleadores, marcando el sector con complicaciones y limitaciones, los cuales no permiten entrar a laborar a cualquier tipo de restaurante sin tener las características que se solicita (Bailey, 1985).

Así mismo Ingrassia (2019), mide la demanda laboral en:

Tiempo de trabajo, experiencia o conocimiento y personal calificado: la prensa especializada en restaurantes está preocupada por el tema de los costos de rotación, al igual que, el tiempo de trabajo por el cual los empleadores desean para que laboren en sus restaurantes, así mismo, la experiencia del personal, para optar con el personal adecuado y calificado (Ingrassia, 2019)

Frecuencia de personal: Bishop (1989) también informó que los empleadores que ocupan puestos de nivel de entrada prestan poca atención a fuentes de información potenciales como los expedientes escolares debido a la excesiva frecuencia de personal con esta característica.

Necesidades laborales

Las necesidades laborales tienden a realizarse no solo para quienes demandan trabajo sino también para los ofertantes de ella. Es por ello que Ingrassia (2019), mide las necesidades laborales para quienes demandan trabajo a través de:

Requerimiento del puesto: Como resultado de los cambios constantes en el alcance y la forma de desempeño en el lugar de trabajo, las habilidades y competencias requeridas para el puesto de trabajo también están cambiando. Las empresas pueden encontrar útil una transición de los enfoques convencionales de análisis de puestos a los centrados en las competencias en vista de la naturaleza rápidamente cambiante de los puestos de trabajo y de los requisitos laborales en el entorno actual (Siddique, 2004).

Del mismo modo mide para quienes ofertan trabajo a través de:

Contratación de trabajadores: La rotación rápida implica una permanencia corta en la contratación de los trabajadores. Una cuestión empírica importante es, entonces, en un segmento de mercado en el que es poco probable que la mayoría de los trabajadores estén empleados el tiempo suficiente para que se amorticen las inversiones de los empleadores en ellos, por tanto, los empleadores desarrollan estrategias, prácticas de reclutamiento y contratación de acuerdo a sus necesidades (Ingrassia, 2019)

Frecuencia de oferta de trabajadores y cantidad de postulantes: Una segunda característica de los restaurantes es que la mayoría de los trabajos en restaurantes son de nivel de entrada con una cantidad exacta de trabajadores. Si bien las variaciones en el estatus y el prestigio ocurren por encima de los grados de ingreso, en la superficie existe una relativa homogeneidad en la frecuencia de la oferta, de salarios, condiciones de trabajo y requerimiento de habilidades en el

lado de la demanda, de habilidades y credenciales formales de los candidatos en el lado de la oferta (Ingrassia, 2019)

Búsqueda laboral de trabajadores: La teoría económica estándar predeciría que los empleadores que ocupan puestos para los que hay poca dispersión de capacidad invertirán poco esfuerzo de búsqueda (Barron et al., 1997).

Proceso de reclutamiento online

Oksanen (2018), menciona que para llevar a cabo el reclutamiento online es necesario conocer el proceso de reclutamiento que viene realizando, para que el reclutamiento online no pueda tener mayores complicaciones y termine siendo efectivo.

La razón fundamental para desarrollar **el proceso de selección y contratación actual** para encontrar los trabajadores más adecuados para satisfacer las necesidades de la organización se basa en una visión basada en los recursos (Barney, 1994). Este concepto explica que la capacidad estratégica de una empresa depende de su capacidad de recursos en forma de personas. El objetivo de estas acciones es, por tanto, asegurar que la empresa logre una ventaja competitiva al emplear a más personas capaces que su rival (Armstrong, 2012). Sin embargo, hacer coincidir los recursos con los requisitos de la organización no garantiza simplemente el éxito de la organización, porque la organización tiende a mantener el statu quo y a perpetuar una cultura moribunda en lugar de pensar radicalmente en las habilidades y el comportamiento necesarios en el futuro para lograr el crecimiento sostenible y el cambio cultural (Armstrong, 2012).

Una vez que el empleador ha comprobado la calidad de un trabajador mediante métodos de selección (Curriculum vitae, pruebas, cuestionarios, simulaciones, entrevistas, referencias, prácticas, períodos de prueba, etc.), y es mayor o igual al estándar mínimo estimado, el proceso de investigación se detendrá y el trabajador será contratado, de lo contrario el proceso continuará.

Beardwell y Claydon (2007) identificaron tres problemas potenciales en las actividades de reclutamiento y selección: (1) equidad en la selección, ya que los datos demográficos muestran una fuerza laboral más diversa, (2) las decisiones de selección se relacionan más con el comportamiento y la actitud que hacer coincidir a las personas con los requisitos laborales inmediatos, debido a las necesidades de una fuerza laboral flexible y con múltiples habilidades, y el trabajo en equipo, (3) selección estratégica, un sistema que vincula los procesos de

selección y los resultados con las metas organizacionales y el flujo de personas con las estrategias comerciales, con el propósito de que **la demanda del tiempo** no sea extenso.

El estudio de Olatunji y Ugonji (2013), mencionan que ahora el problema no es tanto atraer candidatos, sino decidir cuál es la mejor forma de seleccionarlos”. La administración eficiente de los procesos de contratación, los nombramientos selectivos y los requisitos restrictivos, son todos problemas determinados por la complejidad de la información debido a una sobreoferta de mano de obra.

Finalmente, se pudo conocer que la competencia del sector de restaurantes y cafés se volvió más competitiva no solo por la gran cantidad de competidores, sino también porque el negocio también estaba estrechamente relacionado con el sabor, la calidad de la comida, la amabilidad de la camarera, las habitaciones de confort y la imagen (Miti, 2013). Los primeros tres factores estaban estrechamente relacionados con el ser humano como productor de comida de buen gusto de buena calidad y presentados por una amigable camarera. Por lo tanto, las personas en la industria de alimentos y bebidas, especialmente en el negocio de Restaurante y Café, fueron muy importantes. La industria debería contratar al chef, al barista y también a la camarera que sean hábiles para mantener su ventaja competitiva (Beardwell y Claydon, 2007)

2.2.3. Diseño y gestión de procesos

Plazas (2017), afirma que el diseño del proceso debe realizarse definiendo secuencialmente todas las operaciones necesarias para la fabricación del producto o prestación del servicio, considerando en cada una de ellas la tecnología que es necesaria, así como los recursos utilizados (mano de obra, materiales consumibles, energía, etc.). Esto nos proporcionará, no solo el previsible coste medio del producto elaborado, sino también el tiempo total para su obtención (plazo de entrega).

En todo el proceso debe realizarse buscando la máxima productividad, eliminando lo innecesario, tener especialistas de mano de obra, reducir las operaciones en el proceso, hacer uso de mecanismos, monitorear y Sincronizar los procesos (en caso de servicios reducir colas y esperas de los clientes con un efecto negativo sobre la calidad del servicio y un coste añadido al tener que habilitar espacios).

Asimismo, Pereyra y Giudise (2005), para el diseño de procesos se realiza a través de la siguiente metodología:

Planteamiento del problema: se debe definir los objetivos perseguidos.

Revisión de información: conocer acerca de los procesos, tecnologías, etc.

Información sobre el diseño.

Análisis y generación de alternativas: conocer la experiencia y mejorar alternativas para el logro del objetivo.

Evaluación y elección de alternativas: involucra el punto de vista económico y/o financiero.

Especificación: constituye el diseño detallado de la alternativa elegida.

Implantación: adopción de medidas preparatorias para llevar a cabo (nuevas maquinarias, tecnología, herramientas, etc.)

Seguimiento: comprobar que el proceso instalado se encuentre estable.

Cuando se habla de “Proceso”, se refiere a todo conlleva cada proceso para lograr desempeñar y cumplir su misión. Es decir, además de las actividades y las tareas, todos los demás elementos, tales como los recursos humanos, recursos materiales, recursos financieros, recursos informáticos, documentos, normativas, políticas, materiales, indicadores (KPIs), clientes, proveedores, partners, etc. Cada proceso se tiene que visualizar, analizar, diseñar, optimizar, de manera holística, es decir, con la óptica de la base de una Arquitectura Empresarial.

Cada proceso es una sucesión de actividades que, impulsado por uno o más eventos, tiene como objetivo lograr uno o más resultados dentro y fuera de la organización. A su vez, cada proceso debe dar soporte a una estrategia de negocio y permitir estudiar la eficiencia operacional, facilitando el establecimiento de medidas de rendimiento para la mejora continua y para la transformación empresarial, orientadas a la competitividad y a la rentabilidad financiera. Así mismo, los procesos deben fluir de inicio a fin sin ningún problema organizativo, ni actividades burocráticas y que no añaden ningún valor, ya que resultan perjudiciales en cualquier organización.

El BPM (Fingar et al. 2017) menciona que, la gestión de procesos de Negocio, en inglés BPM (Business Process Management), está en constante crecimiento debido a la importancia que se le da a la gestión de los procesos, y evolucionando gracias al avance de las nuevas tecnologías como: el internet de las cosas (IoT), dispositivos móviles, tecnología cognitiva, big data, analítica predictiva, drones, etc. Gracias a estas tecnologías se está logrando la transformación digital, la cual no puede estar distanciada de los procesos de negocio, porque todo, está relacionado con los procesos, y éstos deben ser gestionados y alineados a la estrategia del negocio.

Asimismo, la innovación a través de la transformación digital no solo es cuestión de adquirir nuevas tecnologías y desarrollar nuevo software. Si lo enfocamos así, tendremos una situación de fracaso a corto plazo. En cualquier organización, pública o privada, todo lo que se realiza debe estar muy bien articulado, integrado y controlado con la finalidad de mitigar riesgos, dar cumplimiento a normativas, leyes, adaptar la organización, gestionar el cambio, etc. ¿Y qué es lo que logra dicha articulación? Obviamente los Procesos y que éstos estén totalmente alineados a la Estrategia del negocio. Para lograr estos objetivos necesitamos de una Metodología ágil y completa, que permita no sólo modelar y diseñar procesos, sino lograr de manera eficaz lo siguiente:

Acelerar la primera etapa de proyectos BPM entre un 70-80%.

Entender y simplificar los procesos, y asegurar la transversalidad (endto-end) de los mismos.

Aplicar una metodología común, única, entre Organización, Sistemas (TI) y Negocio.

Diseñar la Inteligencia Operacional para la anticipación a problemas y situaciones, patrones de comportamiento y mitigación de riesgos operacionales.

Modelizar y diseñar los procesos en su totalidad, holísticamente, con recursos, servicios, datos, reglas de negocio, formularios, salidas e indicadores.

Diseñar detalladamente procesos orientados a tecnologías BPM de forma independiente del software que se implemente.

Lograr una gestión del cambio más rápida y efectiva, para el desarrollo de capacidades y conocimiento en gestión por procesos y tecnologías BPM en la organización.

Generar inteligencia colectiva a través de técnicas formales que permiten aprovechar al máximo el conocimiento y el talento humano.

La construcción de una Arquitectura Empresarial, de abajo hacia arriba.

Asegurar la calidad de los modelos y diseños.

2.2.4. Proceso de off line a online

Los principales cambios que se realizan utilizando el reclutamiento electrónico en relación con el proceso tradicional de reclutamiento se basa en la secuencia de las tareas del proceso. A diferencia del proceso tradicional, la atracción y selección de candidatos se realiza simultáneamente con la tarea de contactar solicitantes conforme al puesto requerido (Holm, 2012; Deepak y Soumitra ,2017).

Asimismo, Holm (2012) indica que la tecnología digital permitirá la comunicación con los solicitantes actuales para comenzar simultáneamente con la publicación de anuncios de trabajo y continuar durante todo el proceso de reclutamiento en poco tiempo, logrando que las solicitudes entrantes se inicien poco después de que los anuncios se publicaran en línea. De esta manera, la tarea de comunicarse con los candidatos se convierte en una de las tareas centrales, ya que se realiza prácticamente durante todo el proceso de reclutamiento.

Además Uttar (2012), menciona que para llevar a cabo el reclutamiento online es necesario conocer los criterios para que el reclutamiento sea efectivo, es decir las organizaciones deben medir los beneficios de la implementación, las políticas de reclutamiento deben ser flexibles y proactivas, conocer la tasa de rotación de personal, disponibilidad de detalles en el anuncio de trabajo, precauciones al examinar los Curriculum en línea y por último la empresa debe tener claro el sitio para publicar el anuncio de trabajo.

De manera que, para el cambio de off line a online será como indica Deepak y Soumitra (2017), ya que muestran el proceso de reclutamiento implementando la utilización de tecnología en los pasos de: atracción de candidatos, ordenar candidatos y contactar candidatos, como se muestra en la figura 1.

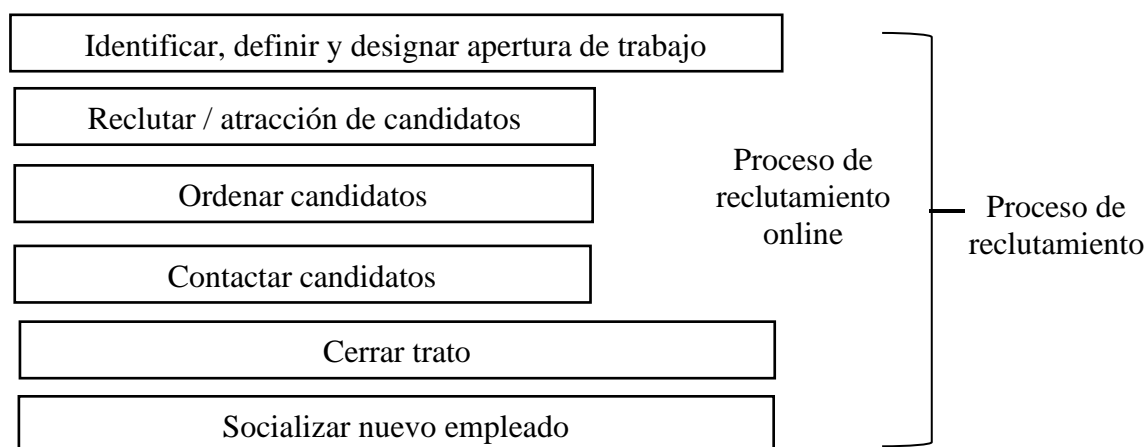


Figura 1: Proceso de reclutamiento online

Fuente: extraído de <https://www.irjet.net/archives/V4/i1/IRJET-V4I193.pdf>

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación que se realizó es de enfoque cualitativo, ya que se recolectó datos mediante entrevistas sin medición numérica (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Así mismo, fue de tipo aplicada, ya que los conocimientos investigados se desarrollaron y dieron paso a una propuesta al sector de restaurantes de la región Lambayeque, presentando un nivel exploratorio porque se examinó un problema de investigación poco estudiado, del cual no se ha abordado anteriormente, es decir, la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas con el problema de estudio.

3.2. Diseño de investigación:

Para esta investigación se utilizó el diseño no experimental, debido a que se observó situaciones existentes del reclutamiento en el mercado laboral de Lambayeque y no existió alguna modificación en la variable. Así mismo, fue de tipo transversal, ya que la información obtenida de las entrevistas se concedió en un solo momento para un determinado tiempo específico (Sampieri, 2006).

3.3. Unidad de análisis

Restaurantes con categorización de 2 y 3 tenedores, que según la cámara de comercio y gobierno regional de Lambayeque suman 34.

Personas que trabajan o hayan trabajado en restaurantes categorizados de 2 y 3 tenedores de la ciudad de Chiclayo en la región de Lambayeque que hayan pasado como mínimo 2 procesos de reclutamiento. Además, el dato estimado de trabajadores de restaurantes de 2 y 3 tenedores suma 246 (Gerencia regional de Lambayeque, 2016). Cabe resaltar que se presenta este dato para dimensionar el proceso, mas no para un tamaño de muestra.

Debido a la poca disposición de participación, se decidió entrevistar a 5 trabajadores de restaurantes de 2 tenedores, 5 de 3 tenedores y 5 propietarios, gerentes o encargados del reclutamiento de personal en restaurantes.

3.4. Criterios de selección

Se seleccionó a personas que trabajan o hayan trabajado para los restaurantes categorizados de 2 y 3 tenedores de la ciudad de Chiclayo en la región de Lambayeque que hayan pasado como mínimo 2 procesos de reclutamiento y a propietarios de restaurantes de 2 y 3 tenedores

que estén categorizados por la Cámara de Comercio y Gobierno Regional de Lambayeque que permitan la realización de las entrevistas.

3.5. Operacionalización de variables

Dado que la investigación es cualitativa las categorías e indicadores que se proponen son preliminares.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Categorías	Indicadores	Técnica/ Instrumento
Reclutamiento Online	El reclutamiento electrónico Es un proceso completo que se fundamenta en el uso de las herramientas que se encuentra en la web. Ingrassia (2019)	Mercado laboral	Oferta laboral de los trabajadores	Entrevista semiestructurada/ Guía de entrevista.
			Limitación de los trabajadores	
			Tiempo de trabajo	
			Frecuencia de personal	
			Experiencia o conocimiento	
		Necesidades laborales	Contratación de los trabajadores	
			Frecuencia de oferta de los trabajadores	
			Búsqueda laboral de los trabajadores	
			Cantidad de trabajadores	
			Personal externo	
Proceso de reclutamiento	Requerimientos del puesto			
	Procedimiento actual			
	Demanda de tiempo			
			Revisión de información CV	

Fuente: elaboración propia

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la entrevista semiestructurada y para la recolección de datos se utilizaron dos guías de entrevista, la primera cuenta con un total 10 preguntas realizadas a los propietarios de los restaurantes y la segunda guía de entrevista cuenta con 9 preguntas para los trabajadores de restaurantes, instrumento que permitió recolectar información más precisa y obtener una óptica mejor de la situación actual del sistema de reclutamiento en restaurantes.

Así mismo, la guía de entrevista fue evaluada por un juicio de expertos, los cuales dieron su veredicto sobre el instrumento que se desarrolló en la investigación.

3.7. Procedimientos

La guía de entrevista se desarrolló con la finalidad de obtener información y responder a los objetivos de la presente investigación. Asimismo, se tomó en cuenta la muestra de la unidad de análisis para recabar información. En la primera etapa para esta investigación se realizaron las llamadas correspondientes a los restaurantes según los números indicados por la cámara de comercio de Lambayeque y el gobierno regional de Lambayeque, en la segunda etapa contactar a personas que trabajan o hayan trabajado para los restaurantes categorizados de 2 y 3 tenedores de la ciudad de Chiclayo en la región de Lambayeque que hayan pasado como mínimo 2 procesos de reclutamiento, seguidamente se solicitó la aprobación correspondiente para la realización de la entrevista, lo que demoró aproximadamente 1 mes debido a la poca disponibilidad de los propietarios y trabajadores. Una vez obtenida la autorización, se dispuso la fecha y hora para las entrevistas que se realizaron a través de llamadas telefónicas con una duración máxima de 25 minutos.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos se detallaron las respuestas por cada entrevista realizada a través de Microsoft Office 2019. Además, para el análisis de datos se agruparon las preguntas para dar respuesta a los objetivos propuestos.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 2. Matriz de consistencia

Objetivo principal		Variable	
Proponer un sistema de reclutamiento online para restaurantes de 2 y 3 tenedores de la región Lambayeque 2020.		Reclutamiento online	
¿Cómo mejorar el reclutamiento en restaurantes de 2 y 3 tenedores de la región Lambayeque 2020?	Objetivos específicos	Categorías	Indicadores
	Analizar el mercado laboral del sector restaurantes.	Mercado laboral	Oferta laboral de los trabajadores Limitación de los trabajadores Tiempo de trabajo Frecuencia de personal Experiencia o conocimiento
	Identificar las necesidades laborales en el mercado de restaurantes.	Necesidades laborales	Contratación de los trabajadores Frecuencia de oferta de los trabajadores Búsqueda laboral de los trabajadores Cantidad de trabajadores Personal externo Requerimientos del puesto
	Identificar el proceso de reclutamiento actual en los restaurantes.	Proceso de reclutamiento	Procedimiento actual Demanda de tiempo Revisión de información CV

Diseño y tipo de investigación	Unidad de análisis	Procedimiento y procesamiento de datos
El estudio tiene un diseño no experimental y transversal, de enfoque cualitativo	5 trabajadores de restaurantes de 2 tenedores, 5 de 3 tenedores y 5 propietarios, gerentes o encargados del reclutamiento de personal en restaurantes.	Se realizaron las llamadas correspondientes a los restaurantes y a trabajadores o hayan trabajado para los restaurantes categorizados de 2 y 3 tenedores de la ciudad de Chiclayo en la región de Lambayeque que hayan pasado como mínimo 2 procesos de reclutamiento y en el procesamiento de información se realizara mediante Microsoft Office 2019

Fuente: elaboración propia.

3.10. Consideraciones éticas

La presente investigación se realizó de manera responsable, guardando consideraciones éticas y profesionales que garanticen el resultado y fiabilidad de la investigación.

Asimismo, se respetó toda opinión e información brindada por los entrevistados. Además, en la guía de entrevista no existe ninguna pregunta relacionada con datos personales del participante.

IV. Resultados y discusión

A continuación, se muestran los resultados que se logró gracias a la recolección de información de las entrevistas.

En cuanto, al primer objetivo que es analizar el mercado laboral del sector restaurantes, se pudo conocer por parte de las personas que trabajan o han trabajado que el empleador requiere personal con experiencia y las contrataciones en su mayoría se dan por recomendaciones personales o familiares y cartas de recomendaciones, a excepciones de algunas postulaciones que se dan a través de anuncios del periódico o fuera del local, donde la posibilidad de contratación es baja y en pocas ocasiones se da en Facebook.

Además, indicaron que, en el caso de alguna postulación o propuesta de trabajo en otra ciudad o país, analizarían los gastos que conlleva establecerse, la remuneración y el tiempo de contratación. Asimismo, la dificultad de encontrar puestos de trabajo en portales web, ya que mayormente encuentran requerimiento de personal para franquicias de comida rápida. Esto se refleja en lo declarado como:

“No tiene interés en trabajar en otra ciudad o país, ya que se encuentra establecido en Chiclayo y trabajar en otro lugar conllevaría a mayor gasto (alquiler de vivienda, comida, etc.). sin embargo, comenta si encontrase o le ofrecieran un trabajo estable viajaría siempre y cuando reciba un buen sueldo.”
(pregunta 4 – 2da entrevista a trabajador de 2 tenedores)

“Si, los obstáculos que encuentra como principiante son las referencias, contar con mayor experiencia y con respecto a la búsqueda de trabajos que no siempre encuentra el puesto que quiere postular” (pregunta 3 – 2da entrevista a trabajador de 2 tenedores).

He visto en periódico (la república) y anuncios fuera del local y fui contratado través de cartas de recomendaciones y aviso público (periódico la republica).
(pregunta 2 – 1ra entrevista a trabajador de 3 tenedores).

Por otro lado, se pudo conocer que los propietarios prefieren reclutar a personas que cumplan con los diferentes requisitos que la empresa demande como: experiencia, desenvolvimiento y capacidad para resolver problemas. Ya que, con el personal adecuado los clientes se sentirán satisfechos y la imagen del restaurante mejorará notablemente. Es por ello que prefieren retener al personal mayor calificado en su puesto con un sueldo agradable al trabajador. Además,

afirmaron que el requerimiento de personal se incrementa en fechas especiales como día la madre, día del padre, día del maestro, día del amigo, entre otros y mayormente en esas fechas la contratación es apresurada descuidando la calidad del trabajador. esto se refleja en lo declarado como:

“es muy frecuente, aunque por temporadas o por fechas especiales si se necesita mayores trabajadores (día del padre, día de la madre, etc.)”. (pregunta 5, 3era entrevista al propietario)

“Si, ya que con mayor experiencia saben enfrentarse a diversos inconvenientes que se pueden presentar en el restaurante como reclamos, etc. Lo que no he podido notar con trabajadores que son novatos.” (pregunta 8, 2da entrevista al propietario)

Información que, al ser comparada con lo encontrado por Silva, Filho y Barreto (2018) quienes concluyen que las redes sociales cuando son de carácter profesional y personal sirven como medio para reclutar personas para empresas relacionadas con el sector turismo, tomando en consideración a bachilleres y estudiantes, los cuales deben tener cuidado en las redes sociales, pues su reputación en el ambiente virtual depende de sus decisiones. Con estos resultados se afirma que el mercado laboral del sector restaurantes implica una alta rotación, demanda de habilidades homogéneas y, siguiendo a D' Meza, Zaldívar y Martín (2016), recalcan que el recurso humano calificado logra un patrón de confianza y engranaje, que determina el óptimo funcionamiento de una serie de acciones en favor de las necesidades del clientes y expectativas de la empresa. Además, Camarena y Saavedra (2018), mencionan que las Pymes son menos apreciadas que las empresas grandes como fuentes de empleo; ante esto el reclutador se ve en la necesidad de basarse en recomendaciones de conocidos o parientes.

En cuanto al segundo objetivo que es identificar las necesidades laborales en el mercado de restaurantes, con respecto para los que trabajan o han trabajado en restaurantes, la mayoría respondió que tiene de 2 a 3 procesos de reclutamiento y consideran difícil la búsqueda de ofertas laborales ya que, en varias ocasiones al momento que se van a preguntar sobre el puesto de trabajo ya está cubierto demandando mayor tiempo de búsqueda, es por ello que consideran que el proceso de búsqueda debería agilizarse incluyendo nuevas técnicas de reclutamiento para reducir el tiempo de búsqueda y encontrar vacantes laborales actualizadas. esto se refleja en lo declarado como:

“Claro ya que por algunos medios suele ser un poco complicado y se demora, contar con algún medio para conocer los puestos disponibles, ya que en algunos casos encuentras anuncios cuando ya se cubrió la vacante.” (pregunta 9, 5ta entrevista a trabajador de 2 tenedores)

Si, hay nuevos métodos de reclutamiento que agiliza y mejora la búsqueda de trabajo, como por ejemplo una página web de empleo ya que reduciría el tiempo de búsqueda tanto para los que buscamos trabajo y también para los dueños de los restaurantes (pregunta 9, 1ra entrevista a trabajador de 3 tenedores)

Por otro lado, los propietarios mencionaron que es complicado contratar a personal de otra ciudad o país, ya que sus ofertas laborales no suelen llegar fuera de la ciudad y les resultaría complicado ya que los postulantes aspirarían a sueldos elevados (chefs), sin embargo, algunos sí estarían de acuerdo asumir los costos, ya que consideran que incrementarían la calidad de los platos a la carta que ofrece el restaurante. Además, consideran que es necesaria la contratación de personal calificado, es por ello que el proceso de selección de personal suele demorar ya que revisan que la información presentada en los cv y son puestos a prueba por un periodo corto. esto se refleja en lo declarado como:

“No es tan fácil ya que cada vez se presenta personal calificado con experiencia, y es difícil elegir al mejor es por ello que se realiza algunos días de prueba para evaluar su desempeño” (pregunta 9, 2da entrevista al propietario)

“No, ya que considera que se elevaría el sueldo del trabajador y es un poco difícil de conseguir o atraer postulantes de otra ciudad o país” (pregunta 6, era entrevista al propietario).

Información que al ser comparada con lo encontrado por Muhammad (2018) quien concluyó que la necesidad del reclutamiento online tiene un impacto significativo sobre la eficacia del departamento de Recursos Humanos en los sectores privados, así mismo, Deepak y Soumitra (2017), mencionan que el reclutamiento y la selección en internet son efectivos con respecto a la necesidad laboral en términos de ahorro de costos, reduciendo el tiempo de contratación y ayudando a las empresas a desarrollar una ventaja competitiva, una imagen de mercado y atraer a los candidatos adecuados. Con estos resultados se afirma que las necesidades laborales del sector restaurantes son altas tanto para los establecimientos como para la gente que busca trabajo, además Butler y Skipper (1983) menciona que se debe porque los restaurantes se han caracterizado en toda la historia por una rotación laboral excepcionalmente alta como la oferta laboral presente a cada momento. Así mismo, Miller y Rosenbaum (1996) distingue que la contratación de un periodo corto es un factor de la rotación rápida, por otro lado, Barron et al. (1997) menciona que la mayor parte de los trabajos en este sector tienen la cantidad de trabajadores exacta, así exista frecuencia en la oferta. Además, se afirma que las exigencias del mundo laboral cada vez son mayores, demandando recursos humanos (RR.HH.) calificados, entre otras para que el desempeño en la empresa sea exitoso. Asimismo, las empresas ya no solamente enfocan sus esfuerzos en el mercado interno de un país, sino que se amplían más allá de las fronteras de su lugar de origen y las pymes no se encuentran exentas de estas exigencias (Camarena y Saavedra, 2018).

Finalmente, el tercer objetivo es identificar el proceso de reclutamiento en los restaurantes, el cual se detalla en el siguiente flujograma del proceso de reclutamiento:

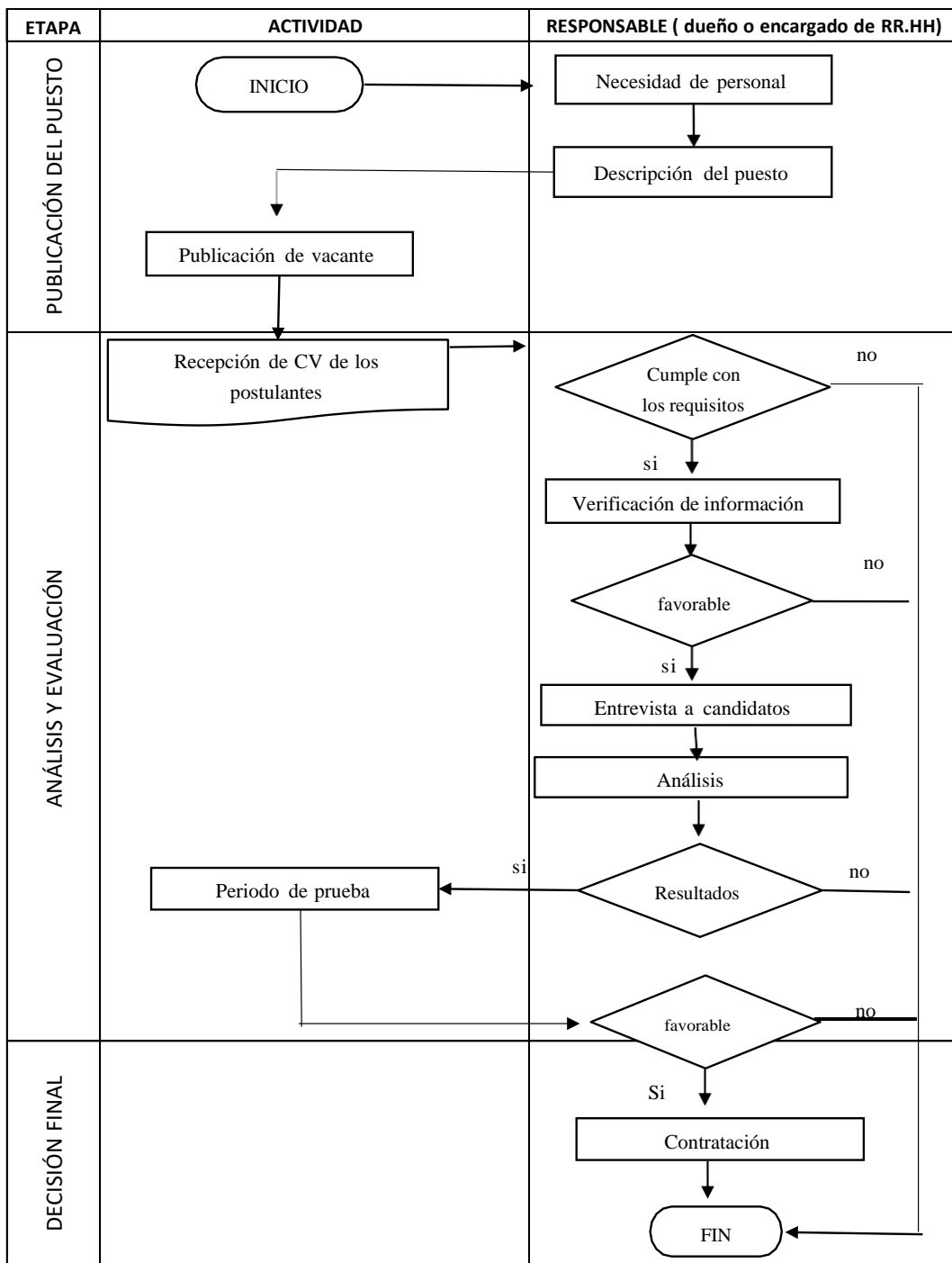


Figura 2: Flujograma del proceso de reclutamiento en restaurantes
 Fuente: Elaboración propia

La figura 2, muestra el proceso de reclutamiento y selección de personal, el cual se observa que inicia cuando el propietario del restaurante o encargado de los recursos humanos requiere un nuevo personal, seguidamente se describe las características o perfil del postulante (mesero, bartender, cocinero, cajero, azafata, entre otros) para después hacer el anuncio a través del Facebook del negocio, periódico, anuncio en la puerta del local o por alguna recomendación, luego se recepciona los CV por un tiempo máximo de 15 días (depende de la necesidad de personal), después se analiza la información del CV por el propietario del restaurante o encargado de los recursos humanos si cumple o no con los requisitos, seguidamente se verifica la información presentada y si es conforme pasa por un periodo de prueba (el tiempo es según lo establezca el reclutador) y si logra pasar el periodo de prueba es finalmente contratado.

Información que al ser comparada con lo encontrado por Singh (2017) quien en sus resultados concluyó que el reclutamiento a través de Internet tiene futuro radiante para los procesos de reclutamiento, debido a que cada año crecerá conforme incrementa la demanda, así mismo, Ladkin y Buhalis (2016) se centran en la importancia de valor de los perfiles en línea públicos y privados, en cambio Paraskevi, Filippaios y chytiris (2018) en su estudio en la industria hotelera en Grecia, encontró que todavía utilizan métodos de reclutamiento y selección anticuados. con estos resultados se afirma que el proceso de reclutamiento del sector restaurantes de 2 y 3 tenedores de la Región Lambayeque no se realiza a tiempo, lo cual acarrea consecuencias que atacan directamente el rendimiento de este sector, además Anderson, Beardwell y Claydon, (2007) recalcan que el proceso de contratación y selección es un proceso integrado, estas actividades tienen que ver con identificar, atraer y elegir a las personas adecuadas para satisfacer los requisitos de recursos humanos de una organización. Por otro lado, Iftikhar y Naaveda (2016), mencionan que en el proceso de reclutamiento las entrevistas y las pruebas son utilizadas frecuentemente por los empleadores.

V. Propuesta

Después de haber realizado un diagnóstico del capítulo de resultados y discusión, se llegó a la conclusión que el proceso de reclutamiento en restaurantes de 2 y 3 tenedores de la región Lambayeque genera complicaciones para los empleadores, retrasos en la búsqueda de trabajadores, entre otros. Esta propuesta se justifica de modo que beneficiará al mercado laboral, ya que permitirá tener mayor acceso a la oferta de candidatos, obtener currículums de manera masiva, facilidad para interactuar con los candidatos potenciales e incluso hacer uso de la inteligencia artificial. Además, del beneficio económico ya que, la web de empleo sería gratuita y simplemente se pagaría por los filtros que elija el dueño o gerente de los restaurantes categorizados (modo Premium). Además, competir con empresas que operan en el mismo mercado por los mejores candidatos disponibles.

Para ayudar a solucionar los problemas mencionados en el proceso de reclutamiento en restaurantes se planteó como objetivo general de la propuesta describir el proceso de un sistema de reclutamiento online para restaurantes de 2 y 3 tenedores de la región Lambayeque 2020 y los objetivos específicos que permitirán el cumplimiento de esta fueron los siguientes: reclutar, atraer candidatos; ordenar candidatos y contactar candidatos para restaurantes de 2 y 3 tenedores de la región Lambayeque 2020.

A continuación, se representa el sistema de reclutamiento online a través de la modularización del BPM (Gestión de procesos de negocios) que conlleva describir y desarrollar cada sistema a través de procesos, para luego diseñar el sistema del sitio web.

5.1.- Primer proceso reclutar y atraer candidatos:

En este proceso, existirán dos tipos de usuario: Empleador, el cual desempeña un papel vital debiéndose registrar con la información del restaurante y publicar la vacante; Postulante, el cual es parte importante de este marco ya que se registrará y publicará su CV, bajo esta necesidad se crean dos procesos: Publicación de oferta laboral y Postulación laboral.

5.1.1.- Proceso de publicidad de oferta laboral

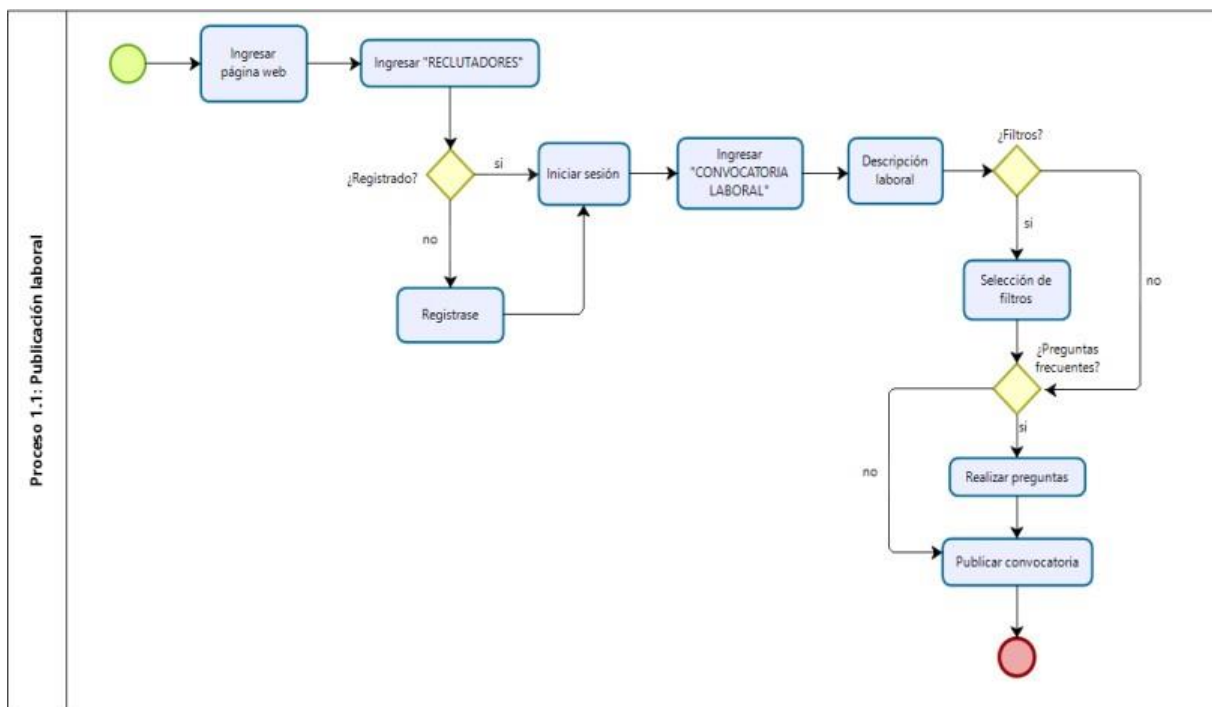


Figura 3: proceso de publicación laboral

La figura 3, muestra el proceso llamado “ PUBLICACIÓN LABORAL”, el cual se observa que inicia cuando el empleador ingresa a la página web de empleo y da click en la pestaña de “RECLUTADORES” con la finalidad de publicar la oferta laboral, seguidamente el sistema lo redirigirá a una nueva ventana para ingresar a su cuenta (correo y contraseña), y si aún no está registrado debe de hacerlo llenando datos de la empresa, para que acceda a una nueva ventana llamada “DESCRIPCIÓN LABORAL” la cual solicitara información para enriquecer la publicación (descripción del puesto, requerimientos, funciones y beneficios), finalmente llenados los datos mencionados se presenta una opción llamada “FILTROS” para obtener de los postulantes información precisa, si la decisión es afirmativa tendrá la opción elegir los filtros necesarios y finalmente tendrá como opción describir en una ventana llamada “PREGUNTAS FRECUENTES” para que sean respondidas después de cada postulación, entre ellas encontramos ¿años trabajando en el puesto?, ¿residencia actual?, ¿tiene cartas de recomendaciones? , ¿sueldo que aspira?, entre otros, con la finalidad de que el reclutador maneje mejor información del postulante, y si la decisión del reclutador es negativa ante el desarrollo de estos filtros debe hacer click en publicar convocatoria



Figura 4: Inicio de sesión del reclutador



Figura 5: Ventana de opciones del reclutador

ContrataLa.pe

inicio postulantes **reclutadores** cerrar sesión

f t

DESCRIPCIÓN LABORAL

Descripción del puesto

Escribe una respuesta larga

Requerimientos

Escribe una respuesta larga

Funciones

Escribe una respuesta larga

Beneficios

Escribe una respuesta larga

¿deseas añadir filtros y/o preguntas?

Filtros

Preguntas frecuentes

No soy un robot

Acepto los términos y condiciones

Publicar convocatoria

Figura 6: Descripción laboral.

1.2.- Proceso de postulación laboral

Para reclutar se necesita que los postulantes estén registrados con su cuenta Gmail o Hotmail para que le lleguen las ofertas laborales publicadas en la página de empleo de su interés, es por ello que se detalla el proceso llamado postulación laboral.

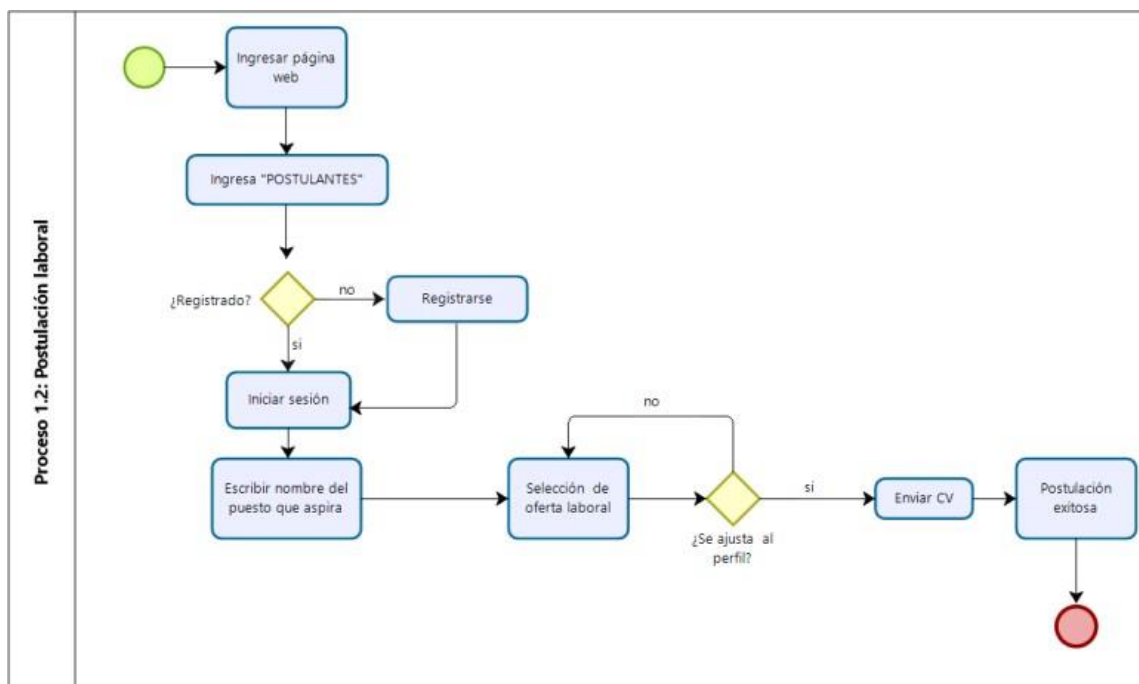


Figura 7: Proceso de postulación laboral.

La figura 7, muestra el proceso “POSTULACIÓN LABORAL”, el cual se observa que inicia cuando el postulante ingresa a la página web de empleo, seguidamente debe hacer click a la pestaña llamada “POSTULANTES”, el sistema lo dirigirá a una nueva ventana llamada “INICIAR SESIÓN” para que ingrese su cuenta registrada (correo y contraseña, asociada a una cuenta Gmail o Hotmail) y si no está registrado hará click en registrarse para que llene su información y adjunte su Curriculum vitae, seguidamente se abrirá una nueva ventana en la cual encontrará una barra de búsqueda para ingresar el nombre del puesto que aspira o que se ajuste a su condición actual, entre otros (mozo, azafata, bartender, cocinero o ayudante de cocina, administradores, contadores), seguidamente lo redirigirá a una nueva ventana llamada “CONVOCATORIA”, en el cual encontrará una lista de ofertas laborales y elegirá la oferta que se ajuste al perfil del postulante y finalmente hacer click en la opción “ENVIAR CV”.

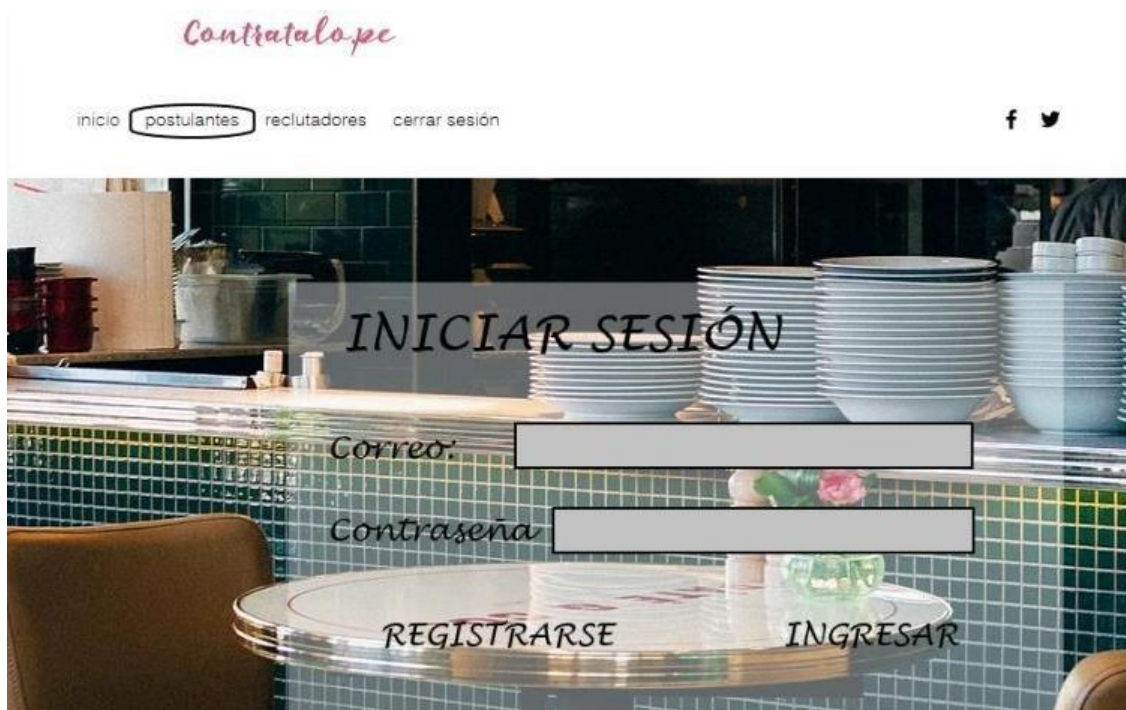



Figura 8: Inicio de sesión del postulante.

Contratato.pe

inicio **postulantes** reclutadores cerrar sesión f t



REGISTRARSE

f t

Nombre y Apellidos *

Documento de identidad *

Teléfono o celular

Email

Teléfono

Experiencia laboral

menciona lugar y tiempo trabajando

Adjuntar CV *

Subir pdf en word o pdf

Acepto los términos y condiciones

Registrar CV

Figura 9: Registro de postulantes.

Contratato.pe

inicio **postulantes** reclutadores cerrar sesión f t

ENCUENTRA OFERTAS LABORALES

Ingresar nombre puesto laboral que busca

BUSCAR



Figura 10: Búsqueda de ofertas laborales.

2.- Segundo proceso, ordenar candidatos

Este proceso se centra en filtrar y clasificar la información presentada por los postulantes, así mismo, la organización finalizará la lista de candidatos que están permitidos para el siguiente procedimiento, como el desarrollo de la prueba de aptitud, entrevista técnica, discusión en grupo, etc. Es por ello que se detallara las características y descripción de los filtros que se presentaran en el sistema:

- Sexo y edad: No existirá discriminación sobre el puesto, pero si dependerá de la opción del restaurante, lo mismo para la edad.
- Grado académico: Según la necesidad para el puesto que se solicita, por ejemplo: secundaria completa, estudiante universitario, bachilleres en carreras afines y licenciados.
- Estado civil: Soltero, casado, divorciado o conviviente.
- Nivel de experiencia: para un nivel alto una experiencia mínima de 3 a 5 años (puestos con cargo de área: jefe de cocina, administrador, contador); para un nivel medio una experiencia mínima de 2 años (prácticas en las carreras afines: administrador de empresas, administrador hotelero, chef, contador) y para un nivel bajo una experiencia mínima de 1 año (puestos básicos de alta rotación: mozo, azafata, ayudante de cocina)
- Disponibilidad: El posible tiempo de disponibilidad para trabajar ya sea full time o part time.
- Ubicación: El postulante deberá tener domicilio en la Región Lambayeque, en especial en la misma ciudad en donde se encuentre el restaurante, para evitar inconvenientes labores.

2.1.- proceso orden de candidatos

Detallado los filtros se muestra el siguiente proceso llamado orden de candidatos el cual estará basado en la selección de los requerimientos del empleador:

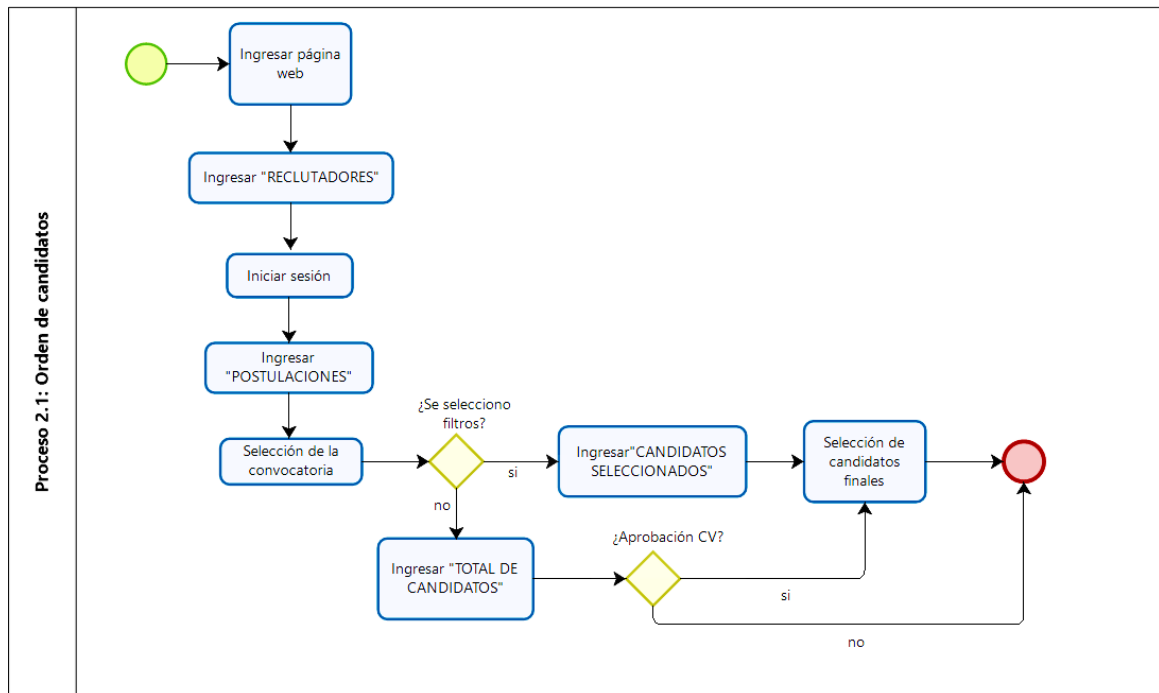


Figura 11: Proceso orden de candidatos.

En la figura 11, se observa que inicia cuando el proceso de reclutamiento cumplió el plazo requerido para la búsqueda del nuevo trabajador, y el empleador debe ingresar a la página web de empleos y tendrá que dirigirse a la pestaña “RECLUTADORES” que lo redirigirá a una nueva ventana, haciendo click en “INICIAR SESIÓN” para que acceda a su cuenta, seguidamente dar click a la pestaña “POSTULACIONES”, en el cual encontrará su lista de convocatorias laborales y seleccionara la convocatoria deseada, dentro de esta ventana tendrá como pestañas “TOTAL DE CANDIDATOS” y “CANDIDATOS SELECCIONADOS”, la primera pestaña sirve para encontrar el total de candidatos que postularon a la convocatoria y para tener conocimiento de la cantidad exacta de postulantes que se presentaron para aquella ocasión, para la segunda pestaña, el contratante tendrá la visualización de los candidatos con los respectivos filtros solicitados. Si el reclutador eligió filtros de dirigirá a candidatos seleccionados y si no se dirigirá a total de postulantes para realizar la clasificación de candidatos para finalmente tener una lista de candidatos finales y seleccionarlos. fin.

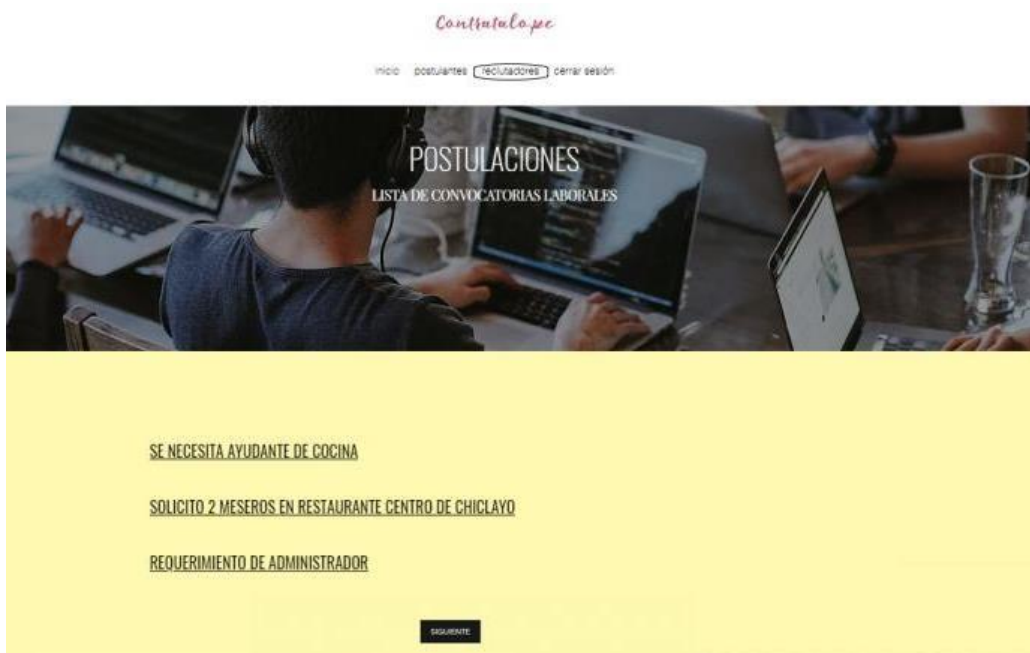


Figura 12: Lista de convocatorias laborales.



Figura 13: Ventana de opciones del reclutador para seleccionar candidatos finales.

3.- Tercer proceso, contactar a los candidatos

Este proceso, se entiende por seleccionar a los potenciales postulantes para la entrevista final, para este apartado se registrará la selección de los postulantes que llegaron hasta la etapa de la entrevista, siendo una muestra más reducida y trabajable según los puestos que requiere el contratante.

3.1.- Proceso, Contactar con candidatos

En este proceso se muestra la información de los potenciales postulantes según las características que ha requerido el empleador.

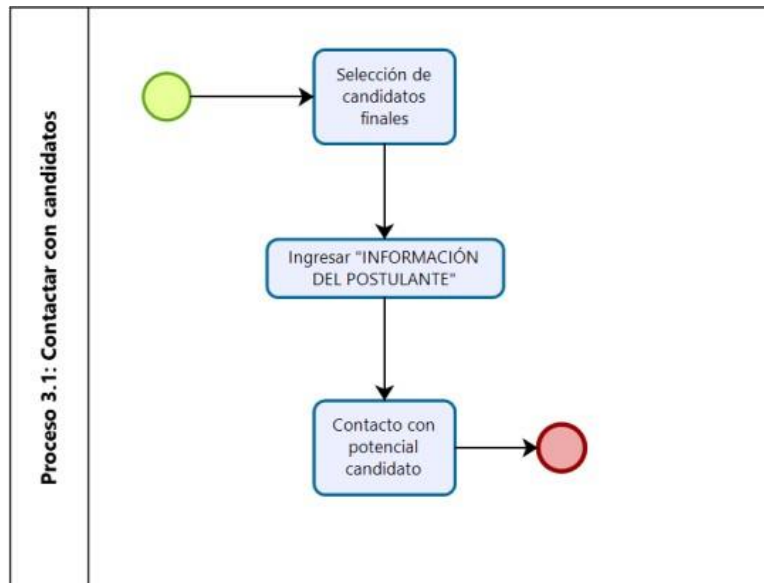


Figura 14: Proceso para contactar candidatos.

En figura 14, muestra el proceso CONTACTO CON CANDIDATOS, el cual inicia cuando el empleador se encuentra en etapa final del proceso de postulación laboral (selección de candidatos finales), seguidamente ingresar a la opción “INFORMACIÓN DEL POSTULANTE” para conocer la información brindada de cada postulante (número de celular o correo electrónico) con la finalidad de contactarse con el potencial candidato para ser contratado, finalmente, el sistema cerrará la convocatoria automáticamente.

Contratata.pe

inicio postulantes **reclutadores** cerrar sesión

INFORMACIÓN DEL POSTULANTE

Nombre *

Teléfono

Email *

No soy un robot 

POSTULANTE CONTACTADO

Figura 15: Información del postulante.

4.2 presupuesto:

Tabla 3. Presupuesto para el desarrollo de un sistema web.

PRESUPUESTO PARA EL DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB			
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	COSTO	RESPONSABLE
TIPO DE PAGINA WEB.	El tipo de la página web será corporativa, está dirigido a empresas que deseen potenciar la integración de sus comunicaciones, productos y servicios con sus clientes en internet de una forma sencilla, rápida y eficiente. El tiempo de desarrollo es de 30 días	15.000.00	DESARROLLADOR WEB
NECESIDADES.	<ul style="list-style-type: none"> • Página web optimizada para posicionar en los buscadores. • Implementar filtros de búsqueda de información. • Ingreso de información. • Ilimitadas cuentas de correo electrónico con servicio webmail y POP3. • Apertura de cuentas privadas. 		
EL DISEÑO.	Contendrá el logotipo, diseño web profesional y que se adapte a dispositivos móviles y tabletas.	200.00	
CONTENIDOS	La página web contendrá 100 diseños interiores como: reclutadores, convocatoria laboral, postulaciones, total de candidatos, candidatos seleccionados, postulaciones, entre otros.		

	Existirán también textos legales que se incorporarán dentro del sitio web como el Aviso legal y Política de cookies, el primero lo aportará el cliente y el segundo la empresa de diseño web.		
DOMINIO, HOSTING Y SOFTWARE	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de dominio www.suempresa.com por un año (12 meses) • Hosting para su página web 100 GB de espacio por un año. • Página web indexable optimizado para Google y otros buscadores. 	1200.00	
MANTENIMIENTO	Esta actividad contemplará algunas horas dedicadas al mantenimiento del sitio web durante el primer año, es decir, realizar habitualmente ciertas comprobaciones, copias de seguridad, liberar de malware, comprobar los formularios de contacto y verificar que se desarrolle sin problemas. Además, realizar actualizaciones necesarias para el mantenimiento de seguridad del sitio, comprobar enlaces rotos, velocidad de carga, indexación, etc.	850.00	
	TOTAL	17,250	

VI. Conclusiones

En el mercado laboral del sector restaurantes actualmente influyen en su mayoría las recomendaciones personales o familiares y cartas de recomendación, disminuyendo las oportunidades a demás postulantes que no tienen vinculo cercano con el propietario o encargado del reclutamiento. Asimismo, se conoce que los propietarios prefieren contratar personal con experiencia, para mejorar la atención y generar buena imagen a sus establecimientos.

Las necesidades laborales en el mercado de restaurantes, desde la perspectiva del trabajador refiere que la publicidad o anuncios se encuentren actualizados y especificados para evitar demoras en la búsqueda de empleo. Por otro lado, los empleadores necesitan contratar personal calificado de manera rápida y que la información de cada postulante este contenida en su CV.

El proceso de reclutamiento en los restaurantes, se viene desarrollando de manera tradicional. Este proceso consta de tres etapas: publicación del puesto, análisis y evaluación y decisión final, teniendo una duración de aproximadamente 2 semanas dependiendo la necesidad del personal y de la decisión de los propietarios o encargados del reclutamiento, ya que escogen al que más se acerque a los requerimientos y en algunos casos a los recomendados.

VII. Recomendaciones

Poner mayor énfasis en valorar las postulaciones de los solicitantes que no tienen alguna afinidad cercana con los propietarios (recomendaciones), para que exista la misma igualdad de oportunidades.

Brindar suficiente información sobre los puestos que serán publicados, con el fin de que los postulantes tengan conocimiento sobre la situación del proceso, si la convocatoria sigue vigente o concluyó. Así mismo, realizar publicaciones donde se aprecie detalles como el lugar, puesto y remuneración, para que los postulantes consideren las mejores opciones según sus posibilidades. Así mismo utilizar medios digitales para agilizar la búsqueda de colaboradores calificados.

Aplicar la propuesta de reclutamiento online para reducir el tiempo de búsqueda, obtener un número mayor de postulantes, lograr contratar rápidamente al personal calificado y ahorro en costos. De esta manera a través de la propuesta formulada se brinda una alternativa de mejora en el proceso de reclutamiento.

Expandir la propuesta para restaurantes de 4 y 5 tenedores, debido que el reglamento de categorización de alimentación y bebidas de MINCETUR recomienda realizar convocatorias online con la finalidad de diversificar colaboradores.

VIII. Lista de referencias

- Anand, J., & Chitra, S. (2016). *The Impact of E-Recruitment and challenges faced by HR Professionals. International Journal of Applied Research.* 2(3),410-413.
- Alles, M. (1 a ed.) (2013). *Social Media y Recursos Humanos. Recuperado desde: https://books.google.com.pe/books?id=AZtfAAAAQBAJ&pg=PT100&dq=reclutamiento+2.0&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwilydbs_MrLahXBSiYKHZ32CrQQ6AEIMjAD#v=onepage&q=reclutamiento%202.0&f=false*.
- Armstrong, M. (2012). *Armstrong's Handbook of Strategic Human Resource Management, 5th edition. London: Kogan Page, 2011.*
- Bailey, T. (1985). *A case study of immigrants in the restaurant industry. Industrial Relations, 24, 205-221*
- Barraon, J., Berger, M., & Black, D. (1997). *Employer search, training, and vacancy duration. Economic Inquiry 35, 167-192.*
- Beardwell, J., & Claydon, T. (2007). *Human Resource Management: A Contemporary Approach, 5th edition. Essex, England: Prentice Hall.*
- Bishop, J. (1989). *Why the apathy in American high schools. Educational Researcher 18, 6-10.*
- Brandao, C., Silva, R., y Vieira, J. (2018). *Online recruitment in Portugal: Theories and candidate profiles. Revista de investigación empresarial, 94, 273-279.*
- Butler, S., & Skipper, J. (1983). *Working the circuit: An explanation of employee turnover in the restaurant industry. Sociological Spectrum, 3, 19-33*
- Camarena y Saavedra (2018). *Las prácticas de capital humano en las Pymes de la Ciudad de México. Fórum Empresarial, 23(1), 5-33.*
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano (3ra. Ed). McGraw-Hill Interamericana, México.*
- Crushway, B. (8 va ed) (2011). *The employer's handbook 2011-2012: An essential guide to employment law personnel policies and procedures. Londres: Kogan page.*
- Conexión Esan (2019, 14 de marzo). *Reclutamiento online: una nueva tendencia para elegir al personal. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/03/reclutamiento-online-una-nueva-tendencia-para-elegir-al-personal/>*
- Deepak y Soumitra (2017). *E-Recruitment Process With Use Of Business Process Modeling. International Research Journal of Engineering and Technology.04.*

- Dhamija, P. (2012). *E-Recruitment: A Roadmap Towards, E- Human Resource Management. International Refereed Research Journal, Reserachers World.* 3 (2), 33-39.
- D' Meza, G., Zaldívar, M., y Martín, R. (2016). *La expansión internacional de la industria hotelera de los países desarrollados como opción estratégica para los países subdesarrollados. Economía y Desarrollo,* 157(2), 23-38.
- Fernández E. & Junquera B. (2013). *Iniciación a los recursos humanos. Oviedo, Ed. Septem Ediciones, 2013. ProQuest ebrary*
- Fingar, P., Robles, C., Bouchon, G., Mora, M., Campos, R., & Laurentiis, R. (2017). *El libro del BPM y la Transformación Digital. Gestión, Automatización e inteligencia de procesos. Business Process Management.*
- Fine, G. (1996). *Kitchens: The Culture of Restaurant Work. Berkeley: University of California Press.*
- Giacomelli, R. (2009). *Las tecnologías de información y su aplicabilidad en el proceso de reclutamiento y selección. Daena: International Journal of Good Conscience.* 4(2).53-96
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill Education.*
- Holm, A. B. (2012). *E-recruitment: Towards an Ubiquitous Recruitment Process and Candidate Relationship Management. ZeitschriftfürPersonalforschung - German Journal of Research in Human Resource Management,* 26(3), 241-259.
- Henkens, K., Remery, C., & Schippers J. (2005) *Recruiting Personnel in a Tight Labour Market: An Analysis of Employers' Behaviour. International Journal of Manpower,* 26, 421-433.
- Ingrassia, R. (2019). *Labor Market Imbalances and Personnel Recruitment. American Journal of Industrial and Business Management,* 9, 1376-1394.
- Iftikhar, A. y Naveeda, Z. (2016). *Recruitment and Selection Decisions of SMEs. International Journal of Management Sciences and Business Research,*5 (3)
- Klementová, V., Hvolková, L., & Klement, L. (2016). *Recruitment and employment of human resources in slovak enterprises.*
- Lankin, A., & Buhalis, D. (2015). *Online and social media recruitment. Hospitality employer and prospective employee considerations. International Journal of Contemporary Hospitality Management,* 28 (2), 327-345.

- LaPointe, E. (1994). *Relationships with waitresses: Gendered social distance in restaurant hierarchies*. *Qualitative Sociology* 15, 377-393.
- Monsur, P., & Kazimul, H. (2018). *Effects of E-recruitment and internet on recruitment process: An Empirical study on Multinational companies of Bangladesh*.
- Montejano, S., y López, G. (2013). *Impacto del capital intelectual en la innovación en empresas: Una perspectiva de México*. *TEACS*, 6(13), 39–48.
- Moreno, A. (2015, marzo). *Nuevos métodos de reclutamiento de personal*. <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/5815/retrieve>.
- Muhammad, S. (2018). *Impact of E-Recruitment on Effectiveness of HR Department in Private Sector of Pakistan*. *International Journal of Human Resource Studies*, 8(2).
- Olatunji, S. & Ugonji, E. (2013) *Impact of Personal Recruitment on Organisational Development: A Survey of Selected Nigerian Workplace*. *International Journal of Business Administration*, 4, 79-103.
- Oksanen, R. (2018). *New technology-based recruitment methods Management*. University of Tampere, Faculty of Management.
- Paraskevi, A., Filippaios, F., & Chytiris, L. (2018). *Hotel Recruitment and Selection Practices: The Case of the Greek Hotel Industry*. *International Journal of Organizational Leadership*, AIMI Journals.
- Parry, E., & Tyson, S. (2008). *An analysis of the use and success of online recruitment methods in the UK*. *Human Resource Management Journal*, 18(3), 257-274.
- Pereyra, C., y Giudise, A. (2005). *Diseño de proceso*. Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional La Plata.
- Plazas, H. (2017). *Diseño de Procesos*. Catalogación en la fuente Fundación Universitaria del Área Andina (Bogotá). Colombia.
- Prabjot, K. (2015). *E-recruitment: A conceptual study*. *Internacional Journal of Applied Research*, 1 (8), 78-82.
- Rojas, P. (2010). *Reclutamiento y selección 2.0 La nueva forma de encontrar talento*. Barcelona: UOC
- Sayel, S. (2018). *Impact of Online recruitment on Recruitment*. *International Journal of Education and Research*, 6(4), 47-52.
- Siddique, C. M. (2004). *Job analysis: a strategic human resource management practice*. *The International Journal of Human Resource Management*, 15 (1), 219-244

- Singh, S. (2017). E-Recruitment: A New Dimension of Human Resource Management in India. International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies.5(3), 99-105.*
- Silva, J., Filho, L., & Barreto, L. (2018). Uso das Redes Sociais para se Promover no Mercado de Trabalho: um estudo com bacharéis e estudantes de Turismo em Natal, RN, Brasil. Revista Turismo em Análise – RTA.*
- Sweeny S, & Craig R. (2011). Social Media for Business. Canada: Maximum Press, (Chapter 3).*
- United States Census of Retail (1987). TradeHuman Relations in the Restaurant Industry. Ithaca, NY: Cornell Cam- pus store.*
- Whyte, W. (1964). Human Relations in the Restaurant Industry. Ithaca. NY: Cornell Cam- pus store.*
- Zahi, K. & Marwan, Y. (2016). The Influence of Social Media on Recruitment and Selection Process in SMEsJournal of Small Business and Entrepreneurship Development, 4(2), 21-2.*

IX. Anexos

ANEXO 1: GUIA DE ENTREVISTA PARA PROPIETARIOS DE RESTAURANTES:



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Escuela de Administración de empresas.

OBJETIVO:

Diseñar un proceso de reclutamiento online para restaurantes de 2 y 3 tenedores de la región Lambayeque 2020

INSTRUCCIONES:

Escucha atentamente las preguntas, y responda según el criterio que mejor expresa su conocimiento en el tema y participación al respecto:

DATOS DEL PARTICIPANTE:

CUESTIONARIO PRINCIPAL	REPREGUNTAS DE PROFUNDIZACION
1. ¿Actualmente cómo es el procedimiento para la selección de personal?	
2. ¿Consideras que el proceso de contratación de personal que se lleva a cabo en el negocio demanda mucho tiempo? ¿Por qué?	¿Ud cree que se podría reducir el tiempo de contratación? ¿Cómo?
3. ¿Con cuántos trabajadores cuenta el negocio?	
4. ¿Cuál es el tiempo promedio de duración de un empleado? ¿Por qué?	¿Cuántos años lleva trabajando el empleado más antiguo y el más nuevo?
5. ¿Con que frecuencia se requiere personal en la empresa? ¿Por qué?	¿Hace cuánto tiempo realizo la última contratación de personal?
6. ¿Ha contratado personal de otra ciudad o país para su empresa? ¿Por qué?	¿Ha considerado la opción de atraer personal de otra ciudad o país? ¿Por qué?
7. ¿Revisa exhaustivamente la información presentada en los CV de los postulantes? ¿Por qué?	
8. ¿Los postulantes con mayor experiencia o conocimientos en el puesto se desempeñan eficientemente en la empresa?	¿Considera vital la contratación de profesionales con mayor experiencia? ¿Por qué?
9. ¿Qué tan difícil es encontrar personal de acuerdo a los requerimientos del puesto? ¿Por qué?	¿La contratación de personal lo hace de acuerdo a el perfil que busca la empresa?
10. ¿Considera que la contratación de personal calificado mejorara la imagen organizacional? ¿Por qué?	¿Considera que el personal debe reunir las cualidades y habilidades suficientes para mejorar la imagen de la empresa? ¿Por qué?

ANEXO 2: GUIA DE ENTREVISTA PARA TRABAJADORES DE RESTAURANTES



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Escuela de Administración de empresas.

OBJETIVO:

Diseñar un proceso de reclutamiento online para restaurantes de 2 y 3 tenedores de la región Lambayeque 2020

INSTRUCCIONES:

Escucha atentamente las preguntas, y responde según el criterio que mejor expresa su conocimiento en el tema y participación al respecto:

DATOS DEL PARTICIPANTE:

CUESTIONARIO PRINCIPAL	REPREGUNTAS DE PROFUNDIZACION
1. ¿Cuántos procesos de contratación ha pasado?	
2. ¿A través de que medio suele encontrar mayor oferta laboral en restaurantes?	¿Cuál es el medio por el cual ha obtenido mayor contratación en restaurantes?
3. ¿Tiene alguna complicación en la búsqueda de trabajo de restaurantes? ¿Qué obstáculos suele encontrar?	¿La búsqueda de empleo demanda mucho esfuerzo? ¿Por qué?
4. ¿Ha tenido alguna limitación en la búsqueda y postulación de trabajos en restaurantes de otra ciudad o país? ¿Por qué?	¿Aceptaría un puesto de trabajo en otra ciudad o país? ¿Por qué?
5. ¿Con que frecuencia se entera de ofertas laborales en restaurantes de otra ciudad o país? ¿Por qué?	
6. ¿Le resulta fácil encontrar puestos de trabajo de acuerdo a sus capacidades laborales? ¿Por qué?	
7. ¿Cuál es el tiempo máximo que has trabajado en un restaurante? ¿Por qué?	¿Cuál es el motivo por el que renuncia a un puesto de trabajo?
8. ¿Cuáles son los pasos que sigue normalmente para buscar trabajo en restaurantes?	
9. ¿Considera que se podría mejorar y agilizar la búsqueda laboral en restaurantes? ¿Por qué?	

ANEXO 3: CONSTANCIAS DE VALIDACIONES POR JUICIO DE EXPERTOS**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, Mg. Rafael Ángel Olaya León, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de empresas**, titulado **"PROPUESTA DE UN SISTEMA DE RECLUTAMIENTO ONLINE PARA RESTAURANTES DE 2 Y 3 TENEDORES DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE 2020"**, elaborado por la Est. **CHAPOÑAN ROJAS VALERIA DE LOS ANGELES**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 11 de junio de 2020.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'R' followed by a surname, written over a horizontal dashed line.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre : Mg. Rafael Ángel Olaya León

Cargo Actual: DOCENTE



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Diaz Rios Diogenes Jesus, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de empresas**, titulado **“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE RECLUTAMIENTO ONLINE PARA RESTAURANTES DE 2 Y 3 TENEDORES DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE 2020”**, elaborado por la Est. **CHAPOÑAN ROJAS VALERIA DE LOS ANGELES**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 11 de junio de 2020.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre : Diaz Rios Diogenes Jesus

Cargo Actual: PROFESOR

ANEXO 4: RESPUESTAS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A TRABAJADORES Y PROPIETARIOS DE RESTAURANTES DE 2 Y 3 TENEDORES.

TRABAJADORES 2 TENEDORES

Respuestas del trabajador en restaurante de 2 tenedores: Erika(Mesera)

1. ¿Cuántos procesos de contratación ha pasado?

Ha pasado por 2 procesos de contratación, a través de aviso público (periódico la republica) y páginas de Facebook de los restaurantes

2. ¿A través de que medio suele encontrar mayor oferta laboral en restaurantes?

He podido ver mayor anuncio laboral en las puertas de los locales y el medio por el cual obtuve más contrataciones fue a través de recomendaciones.

3. ¿Tiene alguna complicación en la búsqueda de trabajo de restaurantes? ¿Qué obstáculos suele encontrar?

No ha sido muy complicado, ya que ha encontrado mayormente por recomendación o referencia. Sin embargo, comenta que para los principiantes tienen mayores esfuerzos en la búsqueda de trabajo

4. ¿Ha tenido alguna limitación en la búsqueda y postulación de trabajos en restaurantes de otra ciudad o país? ¿Por qué?

Si, la permanencia de estar en Chiclayo es importante ya que tengo acá mi familia y me costaría alejarme.

5. ¿Con que frecuencia se entera de ofertas laborales en restaurantes de otra ciudad o país? ¿Por qué?

No suele enterarse de ofertas laborales en restaurantes. Suele recordar, pero muy pocos en páginas web como computrabajo.

6. ¿Le resulta fácil encontrar puestos de trabajo de acuerdo a sus capacidades laborales? ¿Por qué?

Si, actualmente. Pero al comienzo si resulto difícil porque no contaba con la experiencia

7. ¿Cuál es el tiempo máximo que has trabajado en un restaurante? ¿Por qué?

Aproximadamente 3 años, por motivos económicos ya que se encuentra estudiando

8. ¿Cuáles son los pasos que sigue normalmente para buscar trabajo en restaurantes?

Buscan trabajo por diferentes medios (internet, anuncios fuera del local, etc.), va al restaurante para la entrevista y presenta los cv.

9. ¿Considera que se podría mejorar y agilizar la búsqueda laboral en restaurantes?

¿Por qué?

Si encontrar algo mas específico para cada persona que postule como el puesto que se necesita, cuantas vacantes hay, si aun esta disponible el puesto, etc. Mejoraría y agilizaría la búsqueda de las personas que buscan trabajo.

Respuestas del trabajador en restaurante de 2 tenedores: D'CHOTA alexander (Mesero)

1. ¿Cuántos procesos de contratación ha pasado?

Ha pasado por 2 procesos de contratación, la primera fue por un anuncio fuera del local y el segundo por una recomendación de un amigo a D'CHOTA.

2. ¿A través de que medio suele encontrar mayor oferta laboral en restaurantes?

Por la poca experiencia que considera que tiene, ha solido encontrar mayor oferta en anuncios fuera de local.

3. ¿Tiene alguna complicación en la búsqueda de trabajo de restaurantes? ¿Qué obstáculos suele encontrar?

Si, los obstáculos que encuentra como principiante son las referencias, contar con mayor experiencia y con respecto a la búsqueda de trabajos que no siempre encuentra el puesto que quiere postular (mesero)

4. ¿Ha tenido alguna limitación en la búsqueda y postulación de trabajos en restaurantes de otra ciudad o país? ¿Por qué?

No tiene interés en trabajar en otra ciudad o país, ya que se encuentra establecido en Chiclayo y trabajar en otro lugar conllevaría a mayor gasto (alquiler de vivienda, comida, etc.). sin embargo, comenta si encontraría o le ofrecieran un trabajo estable viajaría siempre y cuando reciba un buen sueldo.

5. ¿Con que frecuencia se entera de ofertas laborales en restaurantes de otra ciudad o país? ¿Por qué?

No tiene interés y es por ello que no se percata, sin embargo, comenta que es muy poca de la frecuencia con la que suele encontrar.

6. ¿Le resulta fácil encontrar puestos de trabajo de acuerdo a sus capacidades laborales? ¿Por qué?

al comienzo suele ser complicado porque vas adquiriendo experiencia, pero al pasar el tiempo se adquiere experiencia y puedes postular a un restaurante que tenga mejor posición económica y recibir mejor sueldo

7. ¿Cuál es el tiempo máximo que has trabajado en un restaurante? ¿Por qué?

Año y medio, debido que me ayudaba con los gastos de la universidad.

8. ¿Cuáles son los pasos que sigue normalmente para buscar trabajo en restaurantes?

Buscan trabajo por diferentes medios (Facebook, anuncios y recomendaciones), va al establecimiento, conoce los requisitos del puesto y de ser el caso programan la entrevista y

presenta su cv y luego te dicen si estas contratado o sino te dicen que estarás un tiempo de prueba.

9. ¿Considera que se podría mejorar y agilizar la búsqueda laboral en restaurantes?

¿Por qué?

Si tener algo concreto como una página web en se podría mejorar y agilizar la búsqueda de trabajo , considero que si porque así reduciríamos el tiempo de búsqueda.

Respuestas del trabajador en restaurante de 2 tenedores: Angela trabajadora de Warike Resto Grill (Cajera)

1. ¿Cuántos procesos de contratación ha pasado?

Ha pasado por 3 procesos de contratación, dos de ellos por recomendación y el otro por anuncio fuera del local

2. ¿A través de que medio suele encontrar mayor oferta laboral en restaurantes?

Suelo ver mayores ofertas laborales en anuncios fuera del local y por recomendaciones. En mi caso he conseguido 2 puestos gracias a un amigo que me recomendó al dueño.

3. ¿Tiene alguna complicación en la búsqueda de trabajo de restaurantes? ¿Qué obstáculos suele encontrar?

Ha sido un poco difícil ya que el puesto de cajera no es tan fácil de encontrar, sin embargo, a tenido la suerte que ha tenido buenas recomendaciones y ha conseguido trabajo.

4. ¿Ha tenido alguna limitación en la búsqueda y postulación de trabajos en restaurantes de otra ciudad o país? ¿Por qué?

Ninguna, debido que no es de mi interés conseguir trabajo o postular para otra ciudad ya que no considero que sea oportuno para el puesto que estoy encargada.

5. ¿Con que frecuencia se entera de ofertas laborales en restaurantes de otra ciudad o país? ¿Por qué?

No ha solido encontrar puestos de cajera en restaurantes de otra ciudad o país.

6. ¿Le resulta fácil encontrar puestos de trabajo de acuerdo a sus capacidades laborales? ¿Por qué?

De vez en cuando no encuentra trabajo según el puesto al que quiere ingresar (cajera)

7. ¿Cuál es el tiempo máximo que has trabajado en un restaurante? ¿Por qué?

El tiempo máximo que trabaje fue más de 2 años porque el sueldo me ayudaba aportar a mi familia.

8. ¿Cuáles son los pasos que sigue normalmente para buscar trabajo en restaurantes?

Busco trabajo por algún conocido, anuncio fuera del local ,etc. Luego asisto al local para presentar mi cv, paso por una entrevista y después ponen a prueba mi experiencia por el tiempo que crea conveniente la empresa que aproximadamente es una semana y finalmente te informan si el puesto es tuyo.

9. ¿Considera que se podría mejorar y agilizar la búsqueda laboral en restaurantes? ¿Por qué?

Si, ya que podría reducir el tiempo de búsqueda del trabajador tanto para el empleador.

Respuestas del trabajador en restaurante de 2 tenedores: Samantha trabajadora de Warike Resto Grill (Mesera)

1. ¿Cuántos procesos de contratación ha pasado?

Ha pasado por 2 procesos de contratación

2. ¿A través de que medio suele encontrar mayor oferta laboral en restaurantes?

Mayor oferta laboral encuentro en anuncios fuera de los restaurantes, y conseguí las vacantes a través de recomendación y en la última por un anuncio en el periódico (correo)

3. ¿Tiene alguna complicación en la búsqueda de trabajo de restaurantes? ¿Qué obstáculos suele encontrar?

No ha sido muy complicado, ya que el cuenta con la experiencia. Sin embargo, comenta que para los principiantes tienen mayores esfuerzos en la búsqueda de trabajo

4. ¿Ha tenido alguna limitación en la búsqueda y postulación de trabajos en restaurantes de otra ciudad o país? ¿Por qué?

Si, para la búsqueda que no encuentras mucho ya que mayormente encuentro para comida rápida como bombos, etc. Y para la postulación considero que me limitaría la distancia y los gastos que conllevaría.

5. ¿Con que frecuencia se entera de ofertas laborales en restaurantes de otra ciudad o país? ¿Por qué?

Regular, pero son de comida rápida.

6. ¿Le resulta fácil encontrar puestos de trabajo de acuerdo a sus capacidades laborales? ¿Por qué?

Al comienzo resulto difícil porque no contaba con la experiencia pero después vas adquiriendo experiencia y resulta fácil.

7. ¿Cuál es el tiempo máximo que has trabajado en un restaurante? ¿Por qué?

Aproximadamente 3 años, por motivos económicos ya que se encontraba estudiando y solventa sus estudios con el sueldo que recibe

8. ¿Cuáles son los pasos que sigue normalmente para buscar trabajo en restaurantes?

Buscan trabajo por diferentes medios, llama al restaurante si sigue disponible el puesto, va al restaurante para la entrevista y presenta los cv y luego te indica el restaurante si pasas por un periodo de prueba.

9. ¿Considera que se podría mejorar y agilizar la búsqueda laboral en restaurantes?

¿Por qué?

Si, ya que debe haber algún sitio donde buscar trabajos de otra ciudad o país, puesto que se requiere detallado, si aun la vacante está disponible, etc.

Respuestas del trabajador en restaurante de 2 tenedores: Jean Franco Rodríguez, trabajador de pollería campos chicken (Mesero)

1. ¿Cuántos procesos de contratación ha pasado?

Ha pasado por 3 procesos de contratación, la primera fue por un anuncio fuera del local y los dos últimos por recomendaciones.

2. ¿A través de que medio suele encontrar mayor oferta laboral en restaurantes?

Suelo encontrar anuncios en cantidad fuera de los locales, en algunas páginas de Facebook, pero son muy pocas. El medio que me ayudo a encontrar ofertas laborales y ser contratado es a través de recomendaciones.

3. ¿Tiene alguna complicación en la búsqueda de trabajo de restaurantes? ¿Qué obstáculos suele encontrar?

No ha sido muy complicado, ya que cuento con la experiencia, sin embargo, al inicio resulto difícil ya que era un principiante y me tomo mayor esfuerzo en la búsqueda de trabajo.

4. ¿Ha tenido alguna limitación en la búsqueda y postulación de trabajos en restaurantes de otra ciudad o país? ¿Por qué?

Ninguna, ha conseguido trabajo en Lima a través de recomendación de un amigo. Además, que influyo los beneficios económicos.

5. ¿Con que frecuencia se entera de ofertas laborales en restaurantes de otra ciudad o país? ¿Por qué?

Por el tiempo que estoy trabajando no he tenido interés en ver las ofertas de otros sitios, pero si ha solido ver pero muy poco.

6. ¿Le resulta fácil encontrar puestos de trabajo de acuerdo a sus capacidades laborales? ¿Por qué?

No siempre es fácil, porque hay anuncios de trabajo en la cual se presentan recomendados y es difícil competir con ellos, es por ello que en 2 de mis contrataciones se dieron por recomendaciones además de tener buenas referencias como trabajador.

7. ¿Cuál es el tiempo máximo que has trabajado en un restaurante? ¿Por qué?

Aproximadamente 1 año y medio, porque me gustaba el ambiente laboral en que me desenvolvía y me ayudaba en mis gastos personales.

8. ¿Cuáles son los pasos que sigue normalmente para buscar trabajo en restaurantes?

Buscan trabajo por diferentes medios, llama al restaurante si sigue disponible el puesto, va al restaurante para la entrevista y presenta los cv, luego pasas a prueba 7 u 8 días. según el establecimiento lo requiera.

9. ¿Considera que se podría mejorar y agilizar la búsqueda laboral en restaurantes?**¿Por qué?**

Claro ya que por algunos medios suele ser un poco complicado y se demora, contar con algún medio para conocer los puestos disponibles, ya que en algunos casos encuentras anuncios cuando ya se cubrió la vacante

TRABAJADORES 3 TENEDORES:

Respuestas del trabajador en restaurante de 3 tenedores: Segundo Acosta. Ex trabajador de el cinto (COCINERO)

1. ¿Cuántos procesos de contratación ha pasado?

Ha pasado por 4 procesos de contratación.

2. ¿A través de que medio suele encontrar mayor oferta laboral en restaurantes?

He visto en periódico (la república) y anuncios fuera del local y fui contratado través de cartas de recomendaciones y aviso público (periódico la republica).

3. ¿Tiene alguna complicación en la búsqueda de trabajo de restaurantes? ¿Qué obstáculos suele encontrar?

No ha sido muy complicado, ya que cuento con la experiencia. Sin embargo, comenta que para los principiantes tienen mayores esfuerzos en la búsqueda de trabajo

4. ¿Ha tenido alguna limitación en la búsqueda y postulación de trabajos en restaurantes de otra ciudad o país? ¿Por qué?

Ninguna, ha conseguido trabajo en Lima a través de recomendación porque tiene buenas referencias de su trabajo. Además, que influyo los beneficios económicos.

5. ¿Con que frecuencia se entera de ofertas laborales en restaurantes de otra ciudad o país? ¿Por qué?

No tenía interés en la búsqueda de otras ofertas laborales en otra ciudad o país, ya que se encontraba laborando en el CINTO y no creía oportuno buscar trabajo si ya contaba con uno.

6. ¿Le resulta fácil encontrar puestos de trabajo de acuerdo a sus capacidades laborales? ¿Por qué?

Si porque cuento con la experiencia y recomendaciones de mis anteriores trabajos y eso ayuda bastante al momento de postular a un puesto.

7. ¿Cuál es el tiempo máximo que has trabajado en un restaurante? ¿Por qué?

Aproximadamente 3 años, por motivos económicos ya que se encuentra estudiando y solventa sus estudios con el sueldo que recibe

8. ¿Cuáles son los pasos que sigue normalmente para buscar trabajo en restaurantes?

Me dirijo al restaurante que requiere personal y pregunto si sigue disponible el puesto, va al presento mi CV y paso por una entrevista. Y ellos luego me llaman si quede seleccionado para el puesto. Y si es posible me dicen para que pase por un periodo de prueba pero eso depende del empleador.

9. ¿Considera que se podría mejorar y agilizar la búsqueda laboral en restaurantes?

¿Por qué?

Si, hay nuevos métodos de reclutamiento que agiliza y mejora la búsqueda de trabajo, como por ejemplo una página web de empleo ya que reduciría el tiempo de búsqueda tanto para los que buscamos trabajo y también para los dueños de los restaurantes

Respuestas de trabajador en restaurante de 3 tenedores: camilo

1. ¿Cuántos procesos de contratación ha pasado?

Ha pasado por 2 procesos de contratación.

2. ¿A través de que medio suele encontrar mayor oferta laboral en restaurantes?

Los medios que suelo encontrar mayores laborales son a través de anuncios fuera de sus locales, también he visto pero en muy pocos ha sido en Facebook de restaurantes y a través de personas que me decían que necesitaban a un trabajador. Y fui contratado en 2 restaurantes gracias a una recomendación de un familiar que es conocido en restaurantes.

3. ¿Tiene alguna complicación en la búsqueda de trabajo de restaurantes? ¿Qué obstáculos suele encontrar?

No ha sido muy complicado, ya que él cuenta con la experiencia de mesero, aunque al inicio si le resulto difícil ya que no contaba con la experiencia.

4. ¿Ha tenido alguna limitación en la búsqueda y postulación de trabajos en restaurantes de otra ciudad o país? ¿Por qué?

Si, debido a que no suele encontrar anuncios de otra ciudad o país para el cargo que el ocupa que es de mesero y si en caso le propusieran en otro lugar analizaría los beneficios económicos.

5. ¿Con que frecuencia se entera de ofertas laborales en restaurantes de otra ciudad o país? ¿Por qué?

Actualmente, no tiene interés en la búsqueda ya que cuenta con trabajo hace 1 año . Sin embargo, no suele encontrar

6. ¿Le resulta fácil encontrar puestos de trabajo de acuerdo a sus capacidades laborales? ¿Por qué?

No, porque considero que prevalecen bastante la experiencia y recomendaciones y para las personas que recién estamos ingresando a este sector es complicado.

7. ¿Cuál es el tiempo máximo que has trabajado en un restaurante? ¿Por qué?

Aproximadamente 2 años, por motivos económicos ya que sostiene una familia y le ayuda en los gastos.

8. ¿Cuáles son los pasos que sigue normalmente para buscar trabajo en restaurantes?

Buscan trabajo por diferentes medios, llama al restaurante si sigue disponible el puesto, va al restaurante para la entrevista y presenta los cv y si el restaurante lo requiere pasa por un tiempo de prueba.

9. ¿Considera que se podría mejorar y agilizar la búsqueda laboral en restaurantes?

¿Por qué?

Si, porque ya no se demoraría tanto en buscar y llamar si hay puestos de trabajo disponibles.

Respuestas del trabajador en restaurante de 3 tenedores: Livins, trabajador del pacífico (Mesero)

1. ¿Cuántos procesos de contratación ha pasado?

Ha pasado por 3 procesos de contratación.

2. ¿A través de que medio suele encontrar mayor oferta laboral en restaurantes?

El medio por el cual encuentro mayor ofertas laborales es por anuncios fuera de los restaurantes, Facebook de algunos restaurantes (pocos), recomendaciones de boca a boca.

3. ¿Tiene alguna complicación en la búsqueda de trabajo de restaurantes? ¿Qué obstáculos suele encontrar?

No ha sido muy complicado, ya que él cuenta con la experiencia. Sin embargo, comenta que para los principiantes tienen mayores esfuerzos en la búsqueda de trabajo

4. ¿Ha tenido alguna limitación en la búsqueda y postulación de trabajos en restaurantes de otra ciudad o país? ¿Por qué?

Ninguna, ha conseguido trabajo en Piura a través de recomendación porque tiene buenas referencias de su trabajo. Además, que influyo los beneficios económicos.

5. ¿Con que frecuencia se entera de ofertas laborales en restaurantes de otra ciudad o país? ¿Por qué?

No es muy frecuente ver anuncios o puestos de trabajo para restaurantes de otra ciudad o país.

6. ¿Le resulta fácil encontrar puestos de trabajo de acuerdo a sus capacidades laborales? ¿Por qué?

Hoy en día, sí. Pero al comienzo si resulto difícil porque no contaba con la experiencia

7. ¿Cuál es el tiempo máximo que has trabajado en un restaurante? ¿Por qué?

Aproximadamente 2 años, por motivos económicos ya que se encuentra estudiando y solventa sus estudios con el sueldo que recibe.

8. ¿Cuáles son los pasos que sigue normalmente para buscar trabajo en restaurantes?

Busco puestos disponibles a través de Facebook, anuncios fuera de los establecimientos y en ocasiones por conocidos que sepan de la necesidad de personal, luego llamo al restaurante si sigue disponible el puesto, va al restaurante para la entrevista y presenta los cv, luego pasas a prueba.

9. ¿Considera que se podría mejorar y agilizar la búsqueda laboral en restaurantes?

¿Por qué?

Si, se podría mejorar los procesos y los puestos que se ofertan, ya que podría reducir el tiempo de búsqueda del trabajador tanto para el empleador.

Respuestas del trabajador en restaurante de 3 tenedores: Raúl, Trabajador del pacífico

1. ¿Cuántos procesos de contratación ha pasado?

Ha pasado por 4 procesos de contratación,

2. ¿A través de que medio suele encontrar mayor oferta laboral en restaurantes?

Suelo ver mayor oferta laboral en Facebook de pocos restaurantes, anuncios fuera del local y también en periódicos (correo y la república). Así mismo, me ayudo en las contrataciones cartas de recomendaciones.

3. ¿Tiene alguna complicación en la búsqueda de trabajo de restaurantes? ¿Qué obstáculos suele encontrar?

No ha sido muy complicado, ya que el cuenta con la experiencia. Sin embargo, comenta que para los principiantes tienen mayores esfuerzos en la búsqueda de trabajo

4. ¿Ha tenido alguna limitación en la búsqueda y postulación de trabajos en restaurantes de otra ciudad o país? ¿Por qué?

Ninguna, ha conseguido trabajo en Lima a través de recomendación porque tiene buenas referencias de su trabajo. Además, que influyo los beneficios económicos.

5. ¿Con que frecuencia se entera de ofertas laborales en restaurantes de otra ciudad o país? ¿Por qué?

Actualmente, no tiene interés en la búsqueda ya que cuenta con trabajo hace 2 años

6. ¿Le resulta fácil encontrar puestos de trabajo de acuerdo a sus capacidades laborales? ¿Por qué?

Si, actualmente. Pero al comienzo si resulto difícil porque no contaba con la experiencia

7. ¿Cuál es el tiempo máximo que has trabajado en un restaurante? ¿Por qué?

Aproximadamente 3 años, por motivos que ayuda en el hogar.

8. ¿Cuáles son los pasos que sigue normalmente para buscar trabajo en restaurantes?

Busco trabajo por diferentes medios (amigos que conozcan de algún trabajo y anuncios fuera de los locales), va al restaurante para la entrevista y presento el CV, luego ellos me dicen que quedo seleccionado o me llaman en unos días para darme respuesta.

9. ¿Considera que se podría mejorar y agilizar la búsqueda laboral en restaurantes?

¿Por qué?

Si, porque tarda mucho el sistema de reclutamiento que actualmente llevan los restaurantes, y si esto lograra mejorar ayudara a hacer más fácil la búsqueda de empleo

Respuestas del trabajador en restaurante de 3 tenedores: Liliana, trabajadora de Hebron (Mesera)

1. ¿Cuántos procesos de contratación ha pasado?

Ha pasado por 2 procesos de contratación.

2. ¿A través de que medio suele encontrar mayor oferta laboral en restaurantes?

Suelo ver ofertas de trabajo en Ha encontrado mayor trabajo por recomendaciones

3. ¿Tiene alguna complicación en la búsqueda de trabajo de restaurantes? ¿Qué obstáculos suele encontrar?

No ha sido muy complicado, ya que el cuenta con la experiencia. Sin embargo, comenta que para los principiantes tienen mayores esfuerzos en la búsqueda de trabajo

4. ¿Ha tenido alguna limitación en la búsqueda y postulación de trabajos en restaurantes de otra ciudad o país? ¿Por qué?

Ninguna, ha conseguido trabajo en Lima a través de recomendación porque tiene buenas referencias de su trabajo. Además, que influyo los beneficios económicos.

5. ¿Con que frecuencia se entera de ofertas laborales en restaurantes de otra ciudad o país? ¿Por qué?

Actualmente, no tiene interés en la búsqueda ya que cuenta con trabajo hace 2 años

6. ¿Le resulta fácil encontrar puestos de trabajo de acuerdo a sus capacidades laborales? ¿Por qué?

Si, actualmente. Pero al comienzo si resulto difícil porque no contaba con la experiencia

7. ¿Cuál es el tiempo máximo que has trabajado en un restaurante? ¿Por qué?

Aproximadamente 3 años, por motivos económicos ya que se encuentra estudiando y solventa sus estudios con el sueldo que recibe

8. ¿Cuáles son los pasos que sigue normalmente para buscar trabajo en restaurantes?

Buscan trabajo por diferentes medios, llama al restaurante si sigue disponible el puesto, va al restaurante para la entrevista y presenta los cv, luego pasas a prueba el tiempo que el restaurante lo requiera.

9. ¿Considera que se podría mejorar y agilizar la búsqueda laboral en restaurantes? ¿Por qué?

Si, ya que podría reducir el tiempo de búsqueda del trabajador tanto para el empleador, porque hay anuncios que están publicados sin embargo ya se cerro porque ya encontraron trabajador.

RESPUESTA DE LOS PROPIETARIOS Y/ GERENTES DE RESTAURANTES

Respuesta La Sazón de Poseidón: Víctor correa (2 tenedores)

1. ¿Actualmente cómo es el procedimiento para la selección de personal?

la necesidad de personal se publica el anuncio a través de anuncios fuera del local o a través algún conocido o un trabajador que sepa de alguien que este desempleado y conozca del puesto que se requiere

2. ¿Consideras que el proceso de contratación de personal que se lleva a cabo en el negocio demanda mucho tiempo? ¿Por qué?

Según la necesidad que se requiera del personal suele durar de 1 semana a 15 días, cuando el personal se necesita urgente se contrata en el mismo día que postula

3. ¿Con cuántos trabajadores cuenta el negocio?

el restaurante contaba con 7 trabajadores 2 en cocina, 1 ayudante de cocina, 3 meseros y 1 en caja

4. ¿Cuál es el tiempo promedio de duración de un empleado? ¿Por qué?

El tiempo que dura el empleado es de 4 meses, sin embargo, el cocinero lo tenemos más de 3 años ya que tiene muy buena sazón en los platos y presentación.

5. ¿Con que frecuencia se requiere personal en la empresa? ¿Por qué?

No es muy frecuente, aunque por temporadas o por fechas especiales si se necesita mayores trabajadores

6. ¿Ha contratado personal de otra ciudad o país para su empresa? ¿Por qué?

No, ya que considera que para contratar personal de otro país o ciudad demandaría de mucho gasto y esfuerzo

7. ¿Revisa exhaustivamente la información presentada en los CV de los postulantes? ¿Por qué?

En ocasiones si, ya que como lo dije anteriormente en ocasiones se necesita personal con urgencia y se contrata ese mismo día que el postulante presenta su Curriculum, pero en otras si hasta se llama a los anteriores trabajos y se verifica que la información presentada sea la correcta.

8. ¿Los postulantes con mayor experiencia o conocimientos en el puesto se desempeñan eficientemente en la empresa?

Si, ya que con mayor experiencia saben enfrentarse ante diversos inconvenientes que se pueden presentar en el restaurante como reclamos, etc. Lo que no he podido notar con trabajadores que son novatos.

**9. ¿Qué tan difícil es encontrar personal de acuerdo a los requerimientos del puesto?
¿Por qué?**

Es un poco complicado ya que suelen presentarse en ocasiones trabajadores que tienen poca experiencia o son novatos, y en otras ocasiones si suele incrementar el nivel de postulantes

10. ¿Considera que la contratación de personal calificado mejorara la imagen organizacional? ¿Por qué?

Evidentemente que sí, ya que si los trabajadores tienen mayor experiencia y conocimiento en el cargo se desarrollaran eficientemente dando buena impresión a los comensales y así puedan recomendar el restaurante.

Respuesta de El Cántaro: Agustín (3 tenedores)

1. ¿Actualmente cómo es el procedimiento para la selección de personal?

Cuando se requiere la necesidad de personal se publica el anuncio a través de la página o a través de la página de Facebook de la empresa y en algunas ocasiones en el periódico la republica.

2. ¿Consideras que el proceso de contratación de personal que se lleva a cabo en el negocio demanda mucho tiempo? ¿Por qué?

Según la necesidad que se requiera del personal suele durar de 1 semana a 15 días, cuando el personal se necesita urgente se contrata hasta en 4 días máximo

3. ¿Con cuántos trabajadores cuenta el negocio?

El cántaro antes de la pandemia contaba con 8 trabajadores 2 en cocina, 1 ayudante de cocina, 3 azafatas, 1 recepcionista y 1 en caja

4. ¿Cuál es el tiempo promedio de duración de un empleado? ¿Por qué?

El tiempo que dura el empleado es de 6 meses, sin embargo, el cocinero lo tenemos más de 2 años porque es conocedor de la gastronomía peruana.

5. ¿Con que frecuencia se requiere personal en la empresa? ¿Por qué?

La frecuencia de personal en mi restaurante es regular ya que algunos trabajadores, en especial los meseros no suelen durar mucho tiempo. Además, se suele necesitar mayor personal para días especiales.

6. ¿Ha contratado personal de otra ciudad o país para su empresa? ¿Por qué?

No, ya que no he tenido la oportunidad de tener alguna referencia o alguna postulación de un trabajador de otra ciudad

7. ¿Revisa exhaustivamente la información presentada en los CV de los postulantes?

¿Por qué?

Claro que si, es importante la información y la experiencia que se presenta en los Curriculum para que los trabajadores tengan mejor desenvolvimiento y trato hacia los clientes para que estos salgan satisfechos de la atención brindada.

8. ¿Los postulantes con mayor experiencia o conocimientos en el puesto se desempeñan eficientemente en la empresa?

Si, ya que con mayor experiencia saben enfrentarse ante diversos inconvenientes que se pueden presentar en el restaurante como reclamos, etc. Lo que no he podido notar con trabajadores que son novatos.

**9. ¿Qué tan difícil es encontrar personal de acuerdo a los requerimientos del puesto?
¿Por qué?**

No es tan fácil ya que cada vez se presenta personal calificado con experiencia, y es difícil elegir al mejor es por ello que se realiza algunos días de prueba para evaluar su desempeño

10. ¿Considera que la contratación de personal calificado mejorara la imagen organizacional? ¿Por qué?

Evidentemente que sí, ya que si los trabajadores tienen mayor experiencia y conocimiento en el cargo se desarrollaran eficientemente dando buena impresión a los comensales y asi puedan recomendar el cántaro no solo por la calidad de platos sino también por la cálida atención que se le brinda

Respuesta del propietario de D' CHOTA: Sr Vásquez (2 tenedores)

1. ¿Actualmente cómo es el procedimiento para la selección de personal?

Cuando existe la necesidad de personal se anuncia a un trabajador interno y también se publica un anuncio fuera del local con el puesto que se requiera (cocinero o mesero)

2. ¿Consideras que el proceso de contratación de personal que se lleva a cabo en el negocio demanda mucho tiempo? ¿Por qué?

Según la necesidad que se requiera del personal suele durar de 1 semana a 15 días, cuando el personal se necesita urgente se contrata en el mismo día que postula

3. ¿Con cuántos trabajadores cuenta el negocio?

el restaurante cuenta con 5 trabajadores 1 en cocina ,1 ayudante de cocina, 2 meseros y 1 en caja

4. ¿Cuál es el tiempo promedio de duración de un empleado? ¿Por qué?

El tiempo que dura el empleado es de medio año a uno. sin embargo, el cocinero lo tenemos más de 2 años ya que tiene mayor conocimiento en la preparación de la comida de la sierra.

5. ¿Con que frecuencia se requiere personal en la empresa? ¿Por qué?

No es muy frecuente, aunque por temporadas o por fechas especiales si se necesita mayores trabajadores (día del padre, día de la madre, etc.)

6. ¿Ha contratado personal de otra ciudad o país para su empresa? ¿Por qué?

No, ya que considera que se elevaría el sueldo del trabajador y es un poco difícil de conseguir o atraer postulantes de otra ciudad o país

7. ¿Revisa exhaustivamente la información presentada en los CV de los postulantes? ¿Por qué?

En ocasiones si, ya que como lo dijo anteriormente en ocasiones se necesita personal con urgencia y se contrata ese mismo día que el postulante presenta su Curriculum, pero en otras si hasta se llama a los anteriores trabajos y se verifica que la información presentada sea la correcta.

8. ¿Los postulantes con mayor experiencia o conocimientos en el puesto se desempeñan eficientemente en la empresa?

Si, ya que con mayor experiencia saben enfrentarse ante diversos inconvenientes que se pueden presentar en el restaurante como reclamos, etc. Lo que no he podido notar con trabajadores que son novatos.

9. ¿Qué tan difícil es encontrar personal de acuerdo a los requerimientos del puesto?**¿Por qué?**

Suele ser difícil ya que en ocasiones postulan trabajadores que tienen poca experiencia o son novatos, y en otras ocasiones se presentan postulantes con mayor experiencia.

10. ¿Considera que la contratación de personal calificado mejorara la imagen organizacional? ¿Por qué?

Si, ya que si los trabajadores tienen mayor experiencia y un buen trato al cliente se pueda recomendar D'CHOTA por la calidad en el servicio.

Respuesta del perol de oro: Sra. maría (2 tenedores)

1. ¿Actualmente cómo es el procedimiento para la selección de personal?

El procedimiento es colocar un anuncio de la necesidad de personal en la página de Facebook, anuncio fuera del local y en ocasiones por recomendaciones de otros trabajadores. Una vez que se llegan postulantes se elige el que cumple mejor con el puesto que se requiera.

2. ¿Consideras que el proceso de contratación de personal que se lleva a cabo en el negocio demanda mucho tiempo? ¿Por qué?

Depende según la urgencia de la necesidad de personal, aunque suele durar de 1 semana a 15 días, cuando el personal se necesita urgente se contrata máximo en 3 días después que se presente la oferta de trabajo.

3. ¿Con cuántos trabajadores cuenta el negocio?

el restaurante contaba con 8 trabajadores 2 en cocina, 1 ayudante de cocina, 3 meseros, 1 caja y 1 bartender

4. ¿Cuál es el tiempo promedio de duración de un empleado? ¿Por qué?

El tiempo que dura el empleado es de medio año a uno(mesero). sin embargo, un cocinero lleva 2 años trabajando porque considero que tiene buen sueldo y buen trato en la empresa con un ambiente saludable.

5. ¿Con que frecuencia se requiere personal en la empresa? ¿Por qué?

No es muy frecuente, aunque por días especiales como el día del padre, día de la madre, día del maestro, día del amigo, entre otros. Se necesita mayor personal en atención al público y se incrementa el número de meseros y un bartender.

6. ¿Ha contratado personal de otra ciudad o país para su empresa? ¿Por qué?

No, ya que considera atraer personal de otro país o ciudad demandaría de mucho gasto y esfuerzo. Aunque tiene como personal a un venezolano, porque brinda buena atención al público y tiene experiencia.

7. ¿Revisa exhaustivamente la información presentada en los CV de los postulantes? ¿Por qué?

Si, para evitar que los postulantes presenten información falta y conocer la experiencia del postulante.

8. ¿Los postulantes con mayor experiencia o conocimientos en el puesto se desempeñan eficientemente en la empresa?

Si, ya que con mayor experiencia saben enfrentarse ante diversos inconvenientes que se pueden presentar en el restaurante como reclamos, etc. Lo que no he podido notar con trabajadores que son novatos.

9. ¿Qué tan difícil es encontrar personal de acuerdo a los requerimientos del puesto?

¿Por qué?

Es un poco complicado ya que suelen presentarse trabajadores que tienen poca experiencia y en otras ocasiones si suele incrementar el nivel de postulantes.

10. ¿Considera que la contratación de personal calificado mejorara la imagen organizacional? ¿Por qué?

Si, porque teniendo personal calificado brindarían un buen servicio desde la calidad de comida hasta la buena atención al cliente cuando se retira del local y el cliente tendrá ganas de regresar y recomendar el negocio.

Respuesta del propietario de Hebron: Sr Miguel (3 tenedores)

1. ¿Actualmente cómo es el procedimiento para la selección de personal?

El procedimiento para la selección empieza desde necesidad de nuevo personal y se publica el anuncio a través de anuncios fuera del local o a través algún conocido para anuncie del puesto y pueda recomendar, luego se recepciona los CV y se da una pequeña entrevista, luego se revisa la información y se llama al seleccionado y si es posible se pone un periodo a prueba sino simplemente se contrata.

2. ¿Consideras que el proceso de contratación de personal que se lleva a cabo en el negocio demanda mucho tiempo? ¿Por qué?

Según la necesidad de personal ya que cuando no hay mucha prisa suele durar 15 días aproximadamente, cuando el personal se necesita urgente se suele demorar 1 semana para no descuidar la calidad del trabajador.

3. ¿Con cuántos trabajadores cuenta el negocio?

el restaurante cuenta con 15 trabajadores 4 en cocina, 2 ayudante de cocina, 8 meseros y 1 en caja

4. ¿Cuál es el tiempo promedio de duración de un empleado? ¿Por qué?

El tiempo que suele durar el empleado es de 3 meses, sin embargo, el puesto de cocinero es el cargo que más dura en el restaurante, el cocinero antiguo viene trabajando con nosotros hace año y medio

5. ¿Con que frecuencia se requiere personal en la empresa? ¿Por qué?

No es muy frecuente, aunque por temporadas o por fechas especiales se suelen necesitar un poco más de trabajadores.

6. ¿Ha contratado personal de otra ciudad o país para su empresa? ¿Por qué?

No, porque no suelen llegar postulantes de otro país o ciudad. Aunque con la migración de venezolanos si se presentaron postulaciones y se lograron contratar a 2.

7. ¿Revisa exhaustivamente la información presentada en los CV de los postulantes? ¿Por qué?

En ocasiones donde hay incremento de comensales si se necesita con urgencia mayor personal para la atención, es por ello la revisión de CV se suele descuidar, pero en su mayoría si se revisa ya que nos interesa contar con personal calificado.

8. ¿Los postulantes con mayor experiencia o conocimientos en el puesto se desempeñan eficientemente en la empresa?

Si, porque a mayor experiencia se logran desenvolver correctamente en sus puestos que se le asignan Lo que no he podido notar con trabajadores que son novatos.

9. ¿Qué tan difícil es encontrar personal de acuerdo a los requerimientos del puesto?

¿Por qué?

Es un poco complicado ya que suelen presentarse en ocasiones trabajadores que tienen poca experiencia o son novatos, y en otras ocasiones si suele incrementar el nivel de postulantes

10. ¿Considera que la contratación de personal calificado mejorara la imagen organizacional? ¿Por qué?

Si, ya que si los trabajadores tienen mayor experiencia y un buen trato al cliente los clientes