



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Gestión del Recurso Humano en los restaurantes campestres
de Chosica, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

AUTOR:

Murga Palomino, Andrew Wilmer (ORCID:0000-0002-6970-3797)

ASESOR:

Mg. Tovar Zacarías, Carlos (ORCID: 0000-0003-0115-221X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta tesis va para mis padres quienes con sus palabras de aliento me han motivado a seguir adelante y cumplir con mi meta. A mi enamorada Sandy quien fue la persona que estuvo también en todo este camino muy largo siempre en las buenas y malas fue una pieza fundamental. A mis hermanos por brindarme ánimos cada vez que lo necesite. Este proyecto va dirigido a mi familia y personas que de alguna manera me ayudaron en esta etapa tan importante para mí. Son la razón de todo lo que hago y esto es solo una pequeña muestra de agradecimiento.

Agradecimiento

A Dios, por cuidarme y darme la fuerza para poder lograr ser una profesional.

A la Universidad César Vallejo por la oportunidad de desarrollo profesional y académico.

A mis familiares, enamorada y amistades, los cuales me apoyaron en todo momento para poder salir adelante.

A mi asesor Mg. Tovar Zacarías Carlos, por sus enseñanzas, comprensión y dedicación para elaborar el trabajo de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | Pág. |
|---|-------------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Resumen | v |
| Abstract | vi |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 3 |
| III. METODOLOGÍA | 9 |
| 3.1. Tipo y diseño de Investigación | 09 |
| 3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización | 09 |
| 3.3. Escenario de estudio | 09 |
| 3.4. Participantes | 10 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 10 |
| 3.6. Procedimiento | 10 |
| 3.7. Rigor científico | 11 |
| 3.8. Método de análisis de datos | 11 |
| 3.9. Aspectos éticos | 11 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 12 |
| V. CONCLUSIONES | 25 |

VII.REFERENCIAS

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de categorización de variables

Anexo 2. Matriz de consistencia

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Anexo 4. Validación de instrumento

Anexo 5. Transcripción de entrevistas

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo: Evaluar la gestión del recurso humano en los restaurantes campestres, Chosica, 2021. Para este estudio, se aplicó una metodología de tipo básica, con un diseño fenomenológico bajo un enfoque cualitativo y cuya población estuvo conformada por los administradores de los restaurantes campestres ubicados en Chosica. Se tuvo como muestra a siete administradores de distintos restaurantes campestres. Para alcanzar este objetivo se realizó, un cuestionario con trece preguntas constituidas, las cuales fueron desarrolladas de manera online. El resultado de los instrumentos aplicados, muestra que la gestión del recurso humano que realizan los restaurantes campestres de Chosica es desarrollada en su mayoría de manera empírica, teniendo buenos procesos en algunos aspectos y deficiencias en otros. El presente trabajo de investigación concluye en base a los resultados de las cuatro categorías consultadas, determinando finalmente que se realiza una buena gestión del recurso humano dentro de los restaurantes campestres de Chosica.

Palabras claves: recurso humano, gestión, restaurantes.

ABSTRACT

The objective of this research was: Evaluate human resource management in country restaurants, Chosica, 2021. For this study, a basic type methodology was applied, with a phenomenological design under a qualitative approach and whose population was made up of administrators of the country restaurants located in Chosica. Seven managers from different country restaurants were sampled. To achieve this objective, a questionnaire with thirteen questions was made, which were developed online. The result of the applied instruments shows that the human resource management carried out by the Chosica country restaurants is developed mostly empirically, having good processes in some aspects and deficiencies in others.

The present research work concludes based on the results of the four categories consulted, finally determining that a good management of human resources is carried out within the country restaurants of Chosica.

Keywords: human resources, management, restaurants.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, a medida que el sector de restaurantes turísticos se va expandiendo dentro de aspectos como la calidad en el servicio, las experiencias que forman parte de la visita del cliente, los estándares de trabajo y la motivación hacia el cliente interno; este último ha venido teniendo un desarrollo que se encuentra bajo la lupa de observación y estudio; hallándose en el camino, con diversos factores limitantes que hacen que el recurso humano no se incorpore o se acople a sus centros de labores de la forma esperada e ideal dentro de las etapas por las que estas empresas turísticas experimentan.

Es así que una buena gestión del recurso humano dentro de una empresa se ha convertido en un punto fundamental para el crecimiento de la misma, de esta manera no solo se busca alcanzar objetivos trazados como marca, sino que el centro laboral sea un lugar seguro, confiable y en donde el personal pueda desarrollar sus capacidades y talento humano. En referencia a ello, Neal et. Al. (2005), indican que el término HRM (Human Resources Management), cuya traducción es Gestión del Recurso Humano, concibe prácticas coherentes a nivel interno, diseñadas para mejorar las capacidades, habilidades, conocimientos y a la misma vez, motivar a los colaboradores.

Dentro de este contexto se puede encontrar que se tiene que realizar actividades direccionadas para mejorar la gestión de los recursos humanos, una tarea que consta de retos, ya que muchas veces existe un enfoque mayor en el factor económico dentro de los principales objetivos de las empresas y a la vez dejando de lado la valoración del talento humano. Por lo tanto, se abre una brecha que resulta perjudicial, que puede traer deserción laboral, además de que puede llegar a afectar la calidad del servicio brindado y la percepción externa sobre el restaurante.

Un ejemplo claro y específico de lo mencionado, se da en el distrito de Chosica, al este de Lima; identificando a sus concurridos restaurantes campestres, la realidad de estos establecimientos se basa en que no cuentan la mayor parte del tiempo, con un cuerpo de personal permanente, ya que rotan temporada tras temporada alta.

Los motivos esenciales por los que se genera esta rotación del personal y cambios constantes son diversos. En consecuencia, se proyecta una forma de trabajo informal y desmotivado influenciando en las actividades de los trabajadores, cuyo desenvolvimiento también se torna en un desbalance constante, como también un desafío para el avance empresarial de estos establecimientos.

Las razones primordiales que justifican el tema de investigación, se centran en conocer ¿cómo se gestiona el recurso humano dentro de los restaurantes campestres de Chosica?, y si se logra realmente fidelizar al cliente interno que pertenece a los restaurantes campestres, y en caso contrario de no determinar lo mencionado, identificar cuál es el problema que mayor énfasis necesita, para mejorar la gestión del recurso humano.

De que de esa forma se genere posteriormente, que no haya una alta rotación de personal y así estos restaurantes no siempre se conformen con reclutar y recibir personal nuevo, que demanden de más esfuerzos y recursos para capacitarlos. Esto conllevará a que se logre únicamente trabajar con un personal fijo y comprometido para alcanzar una calidad más óptima y dinamizada en el servicio.

Entonces, brindada la justificación; secuencialmente, en este punto, nace el objetivo general, siendo este “Evaluar la gestión del recurso humano en los restaurantes campestres, Chosica, 2021”. Y para poder llevar a cabo el objetivo general presentado, se necesitará el soporte de los objetivos específicos, teniendo como primer objetivo específico, detallar el proceso de integración de los trabajadores en los restaurantes campestres de Chosica, consecutivamente el segundo objetivo específico será analizar el sentido de pertenencia laboral de los trabajadores en los restaurantes campestres de Chosica, el tercer objetivo específico será identificar la permanencia laboral del personal en los restaurantes campestres de Chosica y finalmente el cuarto objetivo específico será describir el desarrollo profesional de los trabajadores en los restaurantes campestres de Chosica.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro del contexto basado en la gestión de los recursos humanos (RR. HH) y la realidad problemática dada a conocer en la presente investigación, se hallaron los siguientes trabajos realizados y que contribuyeron en la realización y sustentación de este trabajo.

Rodríguez (2020), en su artículo cuyo título es, “Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa”, tuvo como objetivo generar un modelo teórico acerca de los elementos de la gestión de RR. HH de esta manera tener una empresa impulsada por los aportes de especialistas de la investigación. La metodología del estudio fue de un enfoque cualitativo, exploratorio y descriptivo, cuyos instrumentos fueron la entrevista semiestructurada, entrevistas abiertas, documentos internos y observación directa, con una población representada por una compañía de ingeniería mecánica, y con una muestra de cuatro encargados del comité de dirección y aproximadamente 40 informantes de diversas áreas. Los resultados muestran que los líderes tienen que ser más flexibles y las conclusiones comprenden en que los trabajadores deben sentir que evolucionan en la empresa respecto a su carrera profesional y vida personal.

Sibongile y Zwelethu (2020) en su artículo titulado “The implementation of human resources management strategy within restaurants in East London, South Africa” cuyo objetivo fue examinar como la dirección del restaurante implementa su estrategia de recursos humanos, para lo cual se utilizó una metodología con un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) cuyo instrumento fueron cuestionarios estructurados. Tuvo como población a 10 restaurantes del East London y se obtuvo como resultado que la tarea de un departamento de recursos humanos puede ser bastante exigente, sin embargo, las estrategias de recursos humanos son críticas si la organización desea seguir siendo competitiva.

Ríos & Mendoza (2019), en su investigación llamada “El talento humano como factor de competitividad en la actividad turística en Lima Metropolitana” tuvo como objetivo estudiar el talento humano en torno al progreso de sus competencias, habilidades, capacitación continua, incentivos y reconocimientos. Este estudio se

realizó bajo una metodología de tipo descriptiva y tuvo con una población que estuvo constituida por las empresas de agencias de viaje (AAVV), hospedajes y restaurantes de Lima Metropolitana. Se tuvo como resultado que aunque el talento humano es considerado un elemento de competitividad, no se le brinda la relevancia necesaria, puesto que no se desarrolla al talento humano como debe ser en las metas organizacionales de la compañía.

Fernández (2019), en su tesis cuyo título es “Los procesos de reclutamiento y selección como determinantes del éxito organizativo: El caso de “El corte inglés”, tuvo como objetivo estudiar los aspectos relacionados con el proceso de contratación y sus diferentes fases, esta investigación se realizó bajo una metodología de tipo descriptiva, cuyo instrumento fue un análisis documental, tuvo como población a los trabajadores de la empresa “El Corte Inglés”. Los resultados encontrados fueron que el proceso de contratación juega un papel muy importante para la empresa, así mismo concluyo que el recurso humano es un elemento fundamental para las organizaciones.

Sifuentes & Sánchez (2018) en su tesis cuyo título es “La influencia de la motivación extrínseca e intrínseca en la intención de permanencia de los trabajadores de restaurantes de pizzas y pastas del distrito de Miraflores, 2018” tuvo como objetivo determinar la influencia que ejercerán los dos tipos de motivación en la permanencia de los empleados de dicho restaurante. Se utilizó una metodología de tipo deductiva cuantitativa y cuenta con un diseño correlacional, la población estuvo conformada por los trabajadores del área de servicio del establecimiento. Se obtuvo como resultado que la motivación influye positivamente en el trabajador ya que genera que permanezca mayor tiempo en la empresa.

Rodríguez et. Al. (2015), en sus artículo cuyo título es “Prácticas de gestión humana en empresas del sector servicios: hoteles, bares y restaurantes de la ciudad de Tunja”, tuvo como objetivo determinar las características de las prácticas de gestión humana en estas empresas. Tuvo una metodología mixta (cualitativo y cuantitativo) cuyo instrumento fue análisis documental, conto con una población de 350 empresas de la ciudad de Tunja. Los resultados muestran las prácticas de gestión humana realizadas en las pequeñas empresas tunjanas de hoteles,

bares y restaurantes, se desarrollan de manera empírica e intuitiva; en muchos casos no conocen los nombres de los procesos, pero aun así se hacen de manera empírica, prima la intuición del empresario, quien generalmente indica que la formalización de procesos de gestión humana no es necesaria debido al reducido tamaño de las empresas.

Con el fin de recolectar conceptos útiles para el desarrollo de esta investigación, se recurrió a la búsqueda de información relevante para este estudio, es así que se construyó la base teórica de este proyecto.

Realizar una buena gestión de RR. HH es muy importante dentro de una empresa ya que de ello depende el cumplimiento de las metas que se pueda trazar la organización. Por ello, Dessler (2011) afirma que el valor que tiene la administración de personal reside en los errores que se esperan no realizarmientras los empleados desempeñan los trabajos encomendados dentro de la empresa. Como ejemplo tenemos que dentro de un establecimiento se trata de evitar tener un alto nivel de rotación, esto se puede lograr, realizando una contratación de personal idóneo para el puesto al que se colocara.

Para Chiavenato (2009), la administración de gestión de RR. HH es un conjunto de procesos dinámicos e interactivos, dentro de estos procesos se encuentran: la incorporación de personal, colocación de personal, recompensar a las personas, desarrollo de personas, retención de personal y supervisión de personal.

Según Izquierdo et. Al. (2000), mencionan que realizar un buen reclutamiento y selección influyen en los resultados de otras áreas de RR. HH y de la gestión de la organización en su totalidad. El realizar una selección de personal adecuada, trae consigo muchos beneficios para la empresa que se ven reflejados en resultados como reducción de costos, minimización de rotación.

Para Oliver (2008) este proceso constituye las vías para acceder a la organización, la cual está disponible para todo personal que puede adaptar sus características con la de la empresa. Es por esta razón que el talento humano es tan importante en las empresas.

Así mismo, Camargo-Toribio (2012) sostienen que dentro del proceso de colocación de personas, la evaluación del funcionamiento en el sector hotelero es importante para la igualdad de los resultados particulares y grupales que aportan favorablemente en el manejo de la organización como cualquier otro, sin embargo en la práctica ni siquiera continuamente esto pasa de esta forma, ya que en varios casos el contenido de la misma se obvia y con ello el valor que tiene como una herramienta para la toma de decisiones.

Respecto al proceso de recompensar al personal, Reyes (2000) cuando aborda el asunto de los RR. HH sostuvo que comprende los puntos de la gestión del personal, uno de los principales, sin lugar a dudas, es el cuidado de la vida, la totalidad y la salud del trabajador. Así mismo, Felipe (2002) menciona que la motivación representa la clave de los RR. HH y los estímulos más significativos y concluyentes se darán por una condición salarial equitativa.

Sobre la relevancia de este proceso, Oliver (2008), define como acciones fundamentales los incentivos y la estimulación del personal, el cual debe ir acorde a las metas trazadas de la institución. Es por esto que se deduce que un personal bien remunerado y valorado realizara un buen servicio hacia los clientes.

Por otra parte, Oliver (2008) cuando se refiere al tema del desarrollo de personal hace hincapié a que este proceso guarda una relación absoluta con la educación. Todo lo que refiere a un estándar de formación es decir capacitaciones y entrenamientos, brinda a las personas opciones para que puedan potencializar sus capacidades. Por esto podemos afirmar que cuando una institución brinda las oportunidades de desarrollo a su personal, está contribuyendo a que adopten y mejoren sus hábitos, actitudes y esto logra que puedan mejorar su rendimiento tanto laboral como en su vida diaria.

En cuanto a la retención del personal, Ferreiro & Alcázar (2002), indican que cuando tiene relación con los trabajadores de una organización, la finalidad al que debería apuntar todo directivo es facilitar que se desarrollen los motivos trascendentales en los trabajadores, para de esta forma conseguir el incremento de la compañía. Si colocamos como ejemplo a la motivación, son dichos motivos trascendentales los que tienen influencia en el actuar de los colaboradores, de esta

forma hace entender que el proceso de retención de personal es importante en una organización, puesto que la confianza y respeto que se establezcan entre colaborador y gerente se reflejarán en los resultados.

Por último, en lo que respecta a la supervisión de personal, Chiavenato (2000) indica que la información que maneja el departamento gerencial tiene vinculación con la inspección hacia los trabajadores, dentro de las funciones de los gerenciales se tiene que deben tomar decisiones teniendo como referencia la información que tienen recolectada de los trabajadores, dentro de estas decisiones se pueden tener los posibles empleados que puedan conseguir un ascenso, así como el otro extremos, los que vayan a ser separados de la empresa.

Existen diversos modelos de administración de los RR.HH., uno de ellos es el planteado por Chiavenato (2011), dicho modelo está basado en cuatro subsistemas los cuales son: alimentación, aplicación, mantenimiento y desarrollo del control de recursos humanos.

En el subsistema de alimentación se encuentra la investigación de mercado de mano de obra, el reclutamiento y la selección de personal. En lo que respecta al subsistema de aplicación, se halla que dentro de él se realiza el análisis y descripción de los cargos de integración o inducción, evalúa el mérito o desempeño del personal activo. Por su parte el subsistema de mantenimiento queda conformado por la remuneración, beneficio social, higiene y seguridad en el trabajo, registros y control del personal. A su vez, el subsistema de desarrollo se encarga de los entrenamientos y planes de desarrollo de personal. Por último, el subsistema de control está conformado por el banco de datos, sistema de informaciones de RH y auditoría de RH.

Consecutivamente, según Vieira (2014), menciona que la gestión de recursos humanos, es la base esencial del proceso generalizado de una organización por ser la administración de fortaleza laboral. Así mismo, Delgado de Smith añade que el recurso humano conforma un eje de los factores básicos de pertenencia, permanencia, desarrollo e integración laboral en las empresas y por lo tanto es la columna vertebral para generar ingresos (citado por Vieira, 2014, p.28).

En base al concepto anterior, se desagrega 4 factores primordiales que se

analizarán particularmente para el desarrollo de las categorías de la presente investigación, las cuales son: Integración laboral, pertenencia laboral, permanencia laboral y desarrollo profesional.

Para García et. Al. (2018), en lo que se refiere a integración laboral, mencionan que el establecimiento de un proceso de integración puede definirse como un método en el cual se alinean las políticas de desarrollo personal y social, propiciando un crecimiento de los individuos o grupos, en su evolución personal, así como social y profesional, enfocándose en la participación activa de la sociedad y en busca de lograr el mejoramiento de la misma basándose en las necesidades sociales.

Según Brea (2014) en primer lugar describe al sentido de pertenencia como un sentir de arraigo e identidad de una persona con una agrupación o con un espacio definido. Su presencia genera en el individuo una responsabilidad con la construcción de significado que al pasar del tiempo será un sector de la memoria propia y del colectivo al que se siente que pertenece.

Por su parte Ruiz (2019) define como permanencia laboral al sentimiento de motivación que tiene un individuo para ser parte de y contribuir a una entidad. Esta permanencia trae consigo una serie de responsabilidades con la organización. Estos compromisos influyen en las decisiones de los trabajadores de quedarse laborando o renunciar.

Por último, Contreras (2013) indica que el desarrollo profesional es producto de la planificación de la profesión y abarca los aspectos que un individuo busca aportar en mejora de la institución o con miras a cumplir las metas trazadas. Esto se da de manera individual o puede ser de forma colectiva juntando así el empeño de los que conforman la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente proyecto será realizado bajo un tipo de investigación básica, esto se determinó debido a que como plantea Concytec (2018) se limitará a la descripción de la variable y no se realizará la aplicación de soluciones a los problemas planteados. Además, se explicará la variable mediante teorías citadas de otros autores para el desarrollo del estudio y de igual manera se busca aportar conocimientos.

La investigación tendrá un diseño fenomenológico ya que este tipo de diseño se basa en las perspectivas que se dan de manera individual y de forma subjetiva frente al fenómeno que se está estudiando.

El enfoque bajo el que se realizará la investigación será cualitativo, para Sampieri (2006) en este enfoque se analiza un contexto relativo y por otro lado se realiza un estudio que no tiene pilares estadísticos y no se comprueba una hipótesis.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

El tema principal de esta investigación será evaluar la gestión del recurso humano, para lo cual se desarrollará el estudio de cuatro categorías, las cuales serán: integración laboral, pertenencia laboral, permanencia laboral y desarrollo profesional.

Dentro de estas categorías se abordarán temas que van desde el reclutamiento de personal, pasando por la identificación con la empresa, la motivación de personal, entrenamiento y capacitación, así como la supervisión que se realiza al personal. (Ver anexo 1: Matriz de categorización)

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio de la presente investigación se desarrollará en un área cerca al KM. 30 de la C. Central, dentro del distrito de Chosica, donde se encuentran ubicados distintos restaurantes campestres. El distrito de Chosica se caracteriza por tener un clima agradable todo el año, motivo por el cual, se genera una variada oferta de entretenimiento vacacional centrado en este punto. Existe también una

práctica accesibilidad geográfica para llegar a los tres lugares mencionados, libre de inconvenientes. Respecto al entorno, este se rodea de naturaleza y ambientes verdes tematizados y acondicionados de acuerdo al lugar. No se halla inseguridad ciudadana de alto nivel en los ambientes externos a los restaurantes, y fácilmente se puede percibir tranquilidad para los clientes que recurren a los centros recreacionales y restaurantes campestres del sitio. Así mismo, el camino cuenta con una apropiada señalización.

3.4. Participantes

El proyecto de investigación contará con la participación de 07 gerentes y/o administradores de los restaurantes campestres seleccionados en el distrito de Chosica, quienes serán entrevistados con el fin de recopilar información referente y relevante a cómo se maneja la gestión del recurso humano en sus respectivos establecimientos.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El presente proyecto de investigación empleara la técnica de entrevista, según Escudero & Cortez (2017) expresaron que la realización de una entrevista individual estructurada se basa en una serie de preguntas preestablecidas e invariables y que se encuentran plasmadas en un cuestionario guía. Así mismo, el instrumento de recolección de datos que se utilizará es una guía de entrevista, la cual contará con catorce preguntas y estará basada en la temática de la presente investigación, así como en la variable de estudio y sus categorías. (Ver anexo 3: Instrumento de recolección de datos)

3.6. Procedimiento

La gestión del recurso humano en los restaurantes campestres de Chosica, es una investigación que se realizara desde un enfoque cualitativo, se iniciara con la aplicación de las entrevistas de manera directa a cada gerente y/o administrador a cargo de los restaurantes campestres seleccionados. Durante el trabajo de campo se recopilará la información necesaria a través de las entrevistas, obteniendo respuestas que luego serán procesadas para posteriormente analizarlas e interpretarlas. Finalmente, con los resultados obtenidos se generará la discusión, conclusiones y recomendaciones de la investigación.

3.7. Rigor científico

En la investigación se situarán las entrevistas directamente al rigor científico de la confiabilidad, veracidad, solidez y transferibilidad de la información que brindaran los administradores y gerentes de los restaurantes campestres determinados.

El instrumento que se empleará en esta investigación ha sido validado por tres expertos en la materia de gestión turística, asegurándose de esta forma su validez y confiabilidad. (Ver anexo 4: Validación de instrumentos)

3.8. Método de análisis de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se analizarán todos los datos recopilados de la aplicación de entrevistas a los gerentes y/o administradores de los restaurantes campestres seleccionados, dichos datos serán procesados y organizados de acuerdo a la categoría de estudio que le corresponde.

3.9. Aspectos éticos

En el aspecto ético para la presente investigación, la información será propia y de autores los cuales serán citados correctamente de acuerdo a las normas APA con la finalidad de que se pueda corroborar que no es plagio. Así mismo, los datos de la investigación serán obtenidos de manera fidedigna, sin ninguna falsificación, además de que se respetara la identidad de los entrevistados.

IV. RESULTADOS Y DICUSIÓN

Con la finalidad de cumplir con los objetivos de la investigación se recogió información de los administradores y gerentes de los restaurantes escogidos para este estudio, dicha información fue recopilada a través de una entrevista online, siguiendo una serie de preguntas establecidas.

4.1. Integración Laboral

La integración de un trabajador nuevo a una empresa acarrea una serie de procesos que deben ser realizados de manera correcta para así lograr la contratación del personal idóneo para desempeñar el trabajo. Se analizó esta categoría para conocer los procesos de integración desde cuando se detecta la necesidad de un puesto laboral hasta la contratación y colocación del nuevo trabajador.

Se apreció en los resultados que la mayoría de restaurantes utiliza las redes sociales cuando requieren contratar personal nuevo, siendo lo más usado, la página de Facebook de cada empresa, de esa manera se capta a las personas interesadas que luego continuarán con el proceso de selección. Por otra parte, dos entrevistados manifestaron que utilizan la recomendación como método de reclutamiento de personal, es decir, informan a los trabajadores si es que tuvieran amigos y/o familiares que cumplan con el perfil deseado y que tengan las ganas de trabajar. Así mismo, dos entrevistados indicaron que utilizaban las plataformas ya direccionadas para buscar empleo como “Computrabajo y “Bumerán”, ya que de esa manera llegan a más personas que podrían estar interesadas en trabajar con ellos.

En los resultados se pudo observar que los restaurantes recurren a diversas formas de reclutamiento de personal, siendo las más destacadas las redes sociales, para Porret (2006) el reclutamiento es el conjunto de procedimientos utilizados para atraer candidatos potencialmente cualificados, interesados en formar parte de la organización y que deberán someterse previamente a unas pruebas selectivas. A su vez, Castillo (2006) indica que, para obtener un número adecuado de candidatos para cubrir una vacante, se deben revisar todas las fuentes posibles en función de los recursos de la empresa, además de las características que deben poseer los propios candidatos. Por otro lado, se encontró que los establecimientos

mayormente se basan en la confianza hacia sus trabajadores y recurren a la recomendación de ellos para la captación de personal, este resultado se contrasta con lo hallado por Rodríguez, et al. (2015) en su investigación quien concluye que al tratarse de establecimientos que no cuentan con gran cantidad de trabajadores, no es factible realizar un reclutamiento interno y se tiene que optar por el reclutamiento externo como mejor opción.

En lo que refiere a la selección de personal, los entrevistados en su totalidad manifestaron que como primer paso se realiza la recepción de hojas de vida, en la que se puede visualizar la experiencia laboral que tienen al área postulada y es uno de los puntos más importantes para la mayoría de entrevistados. A su vez, tres entrevistados refieren que toman muy en consideración la cercanía del domicilio del candidato al trabajo. Así mismo refirieron que se realiza una entrevista, la cual, debido a la coyuntura actual, se da en una primera instancia a través de una video llamada y luego de manera presencial en el mismo restaurante. También se refiere que al momento de la entrevista se observan las habilidades blandas de los candidatos, lo cual influye al momento de la decisión de contrato. Además, la gran mayoría realiza una prueba psicológica básica como parte del proceso de selección, la cual consta de un pequeño test y de la realización de un dibujo, estos resultados son evaluados por el área competente.

Según Bohlander & Snell (2013) la selección de personal se define como el proceso de escoger personas que tienen cualidades resaltantes para cubrir vacantes existentes o proyectadas y escoger a la que más se adecua para el puesto. Sastre & Aguilar (2003) sostienen que la entrevista sirve para recoger información y aspectos del candidato que no permiten otro tipo de herramientas como puede ser su apariencia física, la capacidad presentada para defenderse en persona, además de su destreza y agilidad mental. Se tuvo como resultado que el proceso de selección de personal tiene una línea secuencial, el cual está basado en la revisión de hojas de vida, y principalmente en las entrevistas que se dan de manera online y presencial, además de los test psicológicos comunes. Este resultado guarda cierta similitud con lo obtenido por Jaramillo & Urquiza (2018) quienes manifiestan en su investigación que la entrevista es la técnica más recurrente por los restaurantes, sin embargo, suele realizarse de manera superficial ya que no se proponen preguntas que permitan que los postulantes se coloquen en

situaciones hipotéticas y así se pueda evaluar a más profundidad los conocimientos y habilidades que tienen en el área de trabajo.

En cuanto a la colocación del personal los entrevistados concordaron en su totalidad que el aspecto más importante es la experiencia requerida para cada área. Siendo este el factor número 1 al momento de asignar cada puesto. Así mismo, los entrevistados refirieron que como segundo factor importante se tiene a las destrezas y habilidades que muestra el trabajador al momento de la realización de la entrevista, ya que cada puesto requiere de cierto perfil que cumplir. Por un lado, se tiene al área de atención al cliente en la que se valora una personalidad proactiva, extrovertida, carismática para ajustarse al perfil. También se tiene al área de cocina, donde se requiere además de la experiencia, la responsabilidad, puntualidad y la imagen que proyectan. Por otro lado, solo dos entrevistados manifestaron que valoran como punto principal, los estudios y/o capacitaciones que tiene el trabajador para el puesto, especialmente cuando se trata del área de caja ya que el manejo de dinero es un tema delicado para ellos.

Se puede apreciar como resultado que, para la colocación del personal en un puesto de trabajo, se tiene en cuenta la experiencia, destrezas y habilidades que tiene cada trabajador ya que cada puesto requiere de un perfil distinto. Para Motto & Fernández (2021) lo que se debe realizar antes de la contratación de personal, es definir los puestos de trabajo y el nivel de cualificación que se requiere para desempeñar correctamente las funciones y tareas. Además, indica que en un restaurante existen diversos puestos y cada uno cuenta con características propias. El resultado hallado es respaldado por la investigación realizada por Bustamante, et, al. (2017) quienes concluyen que el perfil que se busca en los trabajadores de restaurantes es que cuenten con experiencia laboral y con conocimientos previos en el sector, además de ser importante que sepan cómo tratar al cliente.

Con los datos obtenidos en la categoría de Integración Laboral podemos visualizar que los procesos realizados en el reclutamiento, selección y colocación de personal en los restaurantes campestres de Chosica son realizados por el área gerencial de manera secuencial y bajo una forma tradicional ya que están basadas en procedimientos comunes y básicos, sin embargo resalta la importancia que se tiene en cada uno de los procesos por parte del equipo gerencial, según De La Calle & Urbina (2006), el proceso de integración laboral constituye uno de los

principales ejes en las políticas de RRHH en la organización, ya que si hay errores en cualquier fase del proceso se transferirán a fases sucesivas del mismo. Por su parte, los resultados obtenidos concuerdan con los de Fernández (2016) en su investigación, quien manifiesta que el proceso de contratación juega un papel muy importante para la empresa en su conjunto, al ser responsable del cumplimiento de una parte del objetivo empresarial, favoreciendo las relaciones laborales y personales de los empleados con la organización. A través de este proceso de contratación se consiguen los empleados que más se asemejan con las necesidades y características de la organización.

4.2. Pertenencia Laboral

El estudio de la categoría de Pertenencia Laboral tuvo como objetivo el analizar si el personal se sentía identificado tanto como grupo como con la empresa, además de saber si aportaba mejoras al restaurante, esto con el fin de evaluar si se está ofreciendo un ambiente de trabajo favorable que garantice el buen desempeño de los trabajadores.

En este punto, la totalidad de entrevistados resaltaron la importancia de generar un ambiente de trabajo agradable, dinámico y armonioso, esto para fomentar que el trabajador se sienta cómodo y en confianza para desenvolverse. Los entrevistados en su mayoría, manifestaron que buscan fomentar el compañerismo entre los trabajadores a través de reuniones en grupos en la que no solo se tratan temas de trabajo, sino que se buscan afianzar lazos entre ellos y estimular la comunicación. Así mismo dos entrevistados, refirieron que realizan concursos entre áreas de trabajo, para las cuales se tiene que trabajar en conjunto por un mismo fin, en estos casos, las metas son obtener los premios propuestos por el área de gerencia. Por otro lado, un entrevistado manifestó que el valor bajo el que ellos trabajan es el respeto, por lo que cualquier sobrenombre a otro compañero está totalmente prohibido y es sancionado, esto con el fin de evitar malos entendidos entre ellos.

Con las respuestas brindadas se obtuvo como resultado que se brinda importancia a fomentar un ambiente de trabajo agradable para que los empleados se desenvuelvan en confianza con su grupo de compañeros, por ello se recurren a

reuniones que promueven la comunicación entre todos y se afianzan lazos, así como también concursos así mismo se concluye que el respeto es primordial para contribuir a un clima laboral favorable. Para Moreno (2012) una de las funciones del departamento de RR. HH es mejorar la comunicación en los trabajadores ya que de esa manera se sienten escuchados e integrados en la empresa, además afirma que la motivación es muy importante en el ámbito laboral ya que un personal motivado y satisfecho es sinónimo de mayor rendimiento. El resultado encontrado se encuentra respaldado en la investigación realizada por Rodríguez (2020) quién afirma que se debe generar una buena comunicación entre compañeros de trabajo, siendo una buena manera de hacerlo, generar espacios o eventos en los que se invite a participar a la familia y amigos ya que esto genera que se fomente la unión.

En este punto los entrevistados en su mayoría mencionaron que fomentan la identificación de los trabajadores con la empresa siendo flexibles en el tema de los horarios, ya que comprenden que muchos de sus empleados son personas jóvenes que se encuentran aun estudiando y que les resulta complicado organizar su tiempo, por lo que se tiene en consideración los requerimientos que solicitan. Así mismo, los entrevistados casi en su totalidad manifestaron que dentro de los restaurantes se brinda la oportunidad de realizar un crecimiento laboral, es decir un ascenso de puesto, con lo cual buscan que los empleados perciban la confianza que se les tiene para asumir nuevos retos. También manifestaron que los restaurantes promueven el reconocimiento de los logros tanto individuales como grupales en las reuniones internas y así mismo reconocen el esfuerzo de los empleados celebrando fechas importantes, como cumpleaños, día de la madre, día del padre, día del trabajo, navidad y año nuevo.

Se tuvo como resultado que se busca la identificación de la empresa con el trabajador brindándole las flexibilidades que requiera en temas de horario, apoyándolos de esta manera a continuar con sus estudios y proyectos personales que tengan, también se busca la identificación con la empresa proponiendo oportunidades de crecimiento y reconociendo los logros que tienen los empleados, todo esto con el fin de crear un vínculo con los trabajadores. Para Medina (2018) la flexibilidad horaria que se tiene en un trabajo, representa el mejor incentivo que se puede tener ya que llega a ser incluso más motivador que un incentivo económico. El resultado se respalda en la investigación realizada por Littlewood (2006) quién

manifiesta que los empleados que perciben un alto nivel de apoyo organizacional, sienten que la organización los valora, lo que genera correspondencia y un alto nivel de compromiso afectivo, por lo que buscan permanecer en su empleo.

En cuanto al personal que aporta mejora a la identidad, en este aspecto la mayoría de entrevistados manifestó que los trabajadores del área de atención al cliente realizan propuestas de mejora para algunas operaciones, como pueden ser la recepción de los clientes, optimización de tiempos al momento de asignar una mesa y la venta sugestiva que se realiza durante el turno. Así mismo, un entrevistado, manifestó que en algún momento una trabajadora le propuso realizar dinámicas de integración cada vez que hay un personal nuevo en el restaurante, esto con el fin de crear un clima de confianza. Por otro lado, los entrevistados refirieron que, en el área de cocina, los procesos son ya establecidos por lo que es poco usual que se presenten aportes de mejora en esa área, sin embargo, cualquier sugerencia realizada es bien tomada.

Con las respuestas brindadas se pudo apreciar que los trabajadores de los restaurantes campestres de Chosica, mantienen una comunicación ascendente con el área gerencial, ya que continuamente están aportando ideas de mejora y transmitiendo opiniones y sugerencias para mejorar los procesos dentro del restaurante. Para Urcola & Urcola (2017) la comunicación ascendente se da cuando grupos de menor nivel emiten mensajes a los niveles superiores con el fin de informar, proponer o aportar sugerencias., este tipo de comunicación permite la participación de los trabajadores en los procesos de mejora y de productividad.

Con los datos obtenidos en la categoría de pertenencia laboral, se concluyó que los restaurantes campestres de Chosica realizan acciones para fomentar el compañerismo tanto con su grupo laboral como con la empresa, así mismo fomenta la identificación con la empresa siendo flexibles y valorando a sus empleados, además de valorar las opiniones y sugerencias brindadas a favor de mejorar la calidad de servicio, teniendo en cuenta que el capital humano es muy importante para el logro de objetivos y metas de la empresa, propiciando así un sentido de pertenencia. Según Pérez & Campana (2019) desarrollar el sentido de pertenencia es esencial para las organizaciones ya que son los trabajadores quienes marcan la diferencia en la competencia del mercado, así mismo afirma que si el sentido de pertenencia se vulnera, se vería afectada la satisfacción de los trabajadores y esto

trae consigo una disminución en la productividad. El resultado hallado se sustenta en la investigación de López (2015) quien sostiene que el sentido de pertenencia se ve reforzado cuando los colaboradores denotan conductas o actitudes colaborativas, proactivas, optimistas y participativas, ya que estos son indicadores marcados del desarrollo de actitudes que marcan una tendencia hacia la consolidación de la pertenencia a una organización “El talento humano como factor de competitividad en la actividad turística en Lima Metropolitana.

4.3. Permanencia Laboral

La permanencia laboral es un tema muy importante y sensible en las empresas, lo que se busca es realizar estrategias que permitan retener el capital humano, ya que las rotaciones de personal traen consigo gastos en capacitaciones y tiempo. El estudio de esta categoría tuvo como objetivo determinar las acciones que se realizan en los restaurantes campestres de Chosica para favorecer la permanencia laboral, para ello se investigó si se emplean motivaciones y brindan recompensas laborales, con el fin de mantener una baja rotación laboral.

En cuanto la motivación del personal, se apreció que los entrevistados de manera unánime manifestaron que se realiza la motivación al personal a través de reuniones semanales y mensuales, en las que se reconoce los logros del turno y también se premia al empleado del mes, es decir el que trabajador que más resalto en su puesto, ya sea por puntualidad, ventas, compromiso. Así mismo, dos entrevistados concordaron en que los concursos que se realizan durante el turno sirven como motivación al personal para que trabaje más enfocado y busque cumplir con las metas propuestas ya que cada concurso trae consigo un conjunto de premios y/o beneficios para el trabajador.

Se tuvo como resultado que se emplean varios mecanismos de motivación en los restaurantes campestres de Chosica para mantener a sus empleados enfocados e interesados en cumplir su labor de manera correcta y eficiente, es así que se recurre a los reconocimientos semanales y mensuales, entregándose beneficios como descuentos, bonos y flexibilidades en los horarios. Para León & Díaz (2019) los principales factores de motivación son las recompensas ya que los incentivos siempre tendrán un efecto positivo al momento de realizar el trabajo, de

igual forma los reconocimientos son importantes ya que a todas las personas les gusta la aprobación y aprecio de parte de sus jefes, así como el ascenso por los méritos logrados.

En cuanto a la retención de personal, los entrevistados en su mayoría refieren que brindan beneficios y son muy accesibles en cuanto a requerimientos con los trabajadores ya que de esa manera generan un ambiente de trabajo agradable, dónde no se vea al trabajo como una obligación. Así mismo, tres entrevistados mencionaron que son puntuales en los pagos de sueldos y siempre se recompensa a los trabajadores que aportan un poco más. El entrevistado 1, indico que, si se trata al trabajador con respeto y valoración, es poco probable que este empleado quiera renunciar. Por otro lado, manifiestan que cuando se presenta una carta de renuncia, lo que se busca es averiguar son las causas que están llevando al empleado a esa decisión, si es que los factores son internos, se analiza y evalúa la situación con el fin de mitigar esos factores para que no afecte al empleado ni al restaurante. En caso los factores sean externos o de fuerza mayor, se entiende al trabajador y se procede con la renuncia.

Se obtuvo como resultado que los restaurantes campestres de Chosica buscan a través de beneficios, pagos puntuales y recompensas justas, crear un clima laboral bueno y que los trabajadores se sientan valorados y reconocidos, esto con el fin de lograr mantener una rotación de personal baja. Respecto a esto, Amaru (2008), señala que los procesos de retención de personal comprenden programas de remuneración, recompensas, beneficios, servicios sociales, administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo, entre otros. Así mismo Lacalle (2016) indica que el sistema de compensaciones se emplea para atraer y retener a los trabajadores, los cuales pueden estar basados en pagos o incentivos de acuerdo al puesto de trabajo, los méritos logrados, el rendimiento en turno o las habilidades de cada trabajador. El resultado encontrado, guarda similitud con lo obtenido en la investigación de Lobanova (2019) quien manifiesta que cuando los empleadores crean condiciones que corresponden a los intereses de los empleados, se afecta positivamente la percepción que tienen de la empresa y se reduce significativamente el nivel de rotación.

En lo que refiere a la recompensa laboral, en este aspecto, los entrevistados manifestaron en su totalidad que sí ofrecen recompensas a sus trabajadores, las cuales son entregadas de manera mensual, a su vez tres entrevistados refirieron que se realizaba la recompensa de manera semanal. Se refirió que las recompensas entregadas a los trabajadores son en su mayoría, descuentos en la carta, elección de días de descanso, requerimientos al momento de realizar sus horarios. Un entrevistado refiere que antes de la pandemia, otorgaban cupones de descuentos para combos de cine.

Con los resultados obtenidos se puede concluir que los restaurantes campestres de Chosica ofrecen recompensas a sus trabajadores de manera continua, lo que genera que el personal se sienta valorado al realizar bien su trabajo ya que se reconoce su esfuerzo. Según Pavia (2012) las recompensas y reconocimientos son herramientas eficaces y generalmente poco costosas para estimular a los trabajadores y fomentar que incremente su nivel de rendimiento en el trabajo. Así mismo menciona que existen tres tipos de recompensas las cuales son el reconocimiento y elogio, las recompensas informales y el premio al mejor empleado del mes. El resultado encontrado se sustenta con lo investigado por Ríos & Mendoza (2019), en relación al tema de compensaciones de la organización, se halló que el empleo de políticas de compensación en los trabajadores está altamente relacionando con la productividad que se tiene en la empresa.

Con los datos obtenidos en la categoría de permanencia laboral se puede concluir que se propician estrategias para mantener al personal motivado con el fin de tener un clima laboral agradable para todos, así mismo se emplean sistemas de recompensas e incentivos que muestran la valoración que se tiene al cliente interno y resaltan la importancia que cumplen en la empresa. Para Lambert, et al (2013) la intención de permanencia o cambio de trabajo como el pensamiento que tienen los empleados sobre dejar o salirse de la organización a la que pertenecen. El resultado hallado, guarda similitud con lo obtenido por Sánchez & Sifuentes (2018) en su investigación realizada al restaurante Las Pizzas, donde se evidenció una relación significativa entre la motivación y el tiempo que llevan laborando los trabajadores, lo cual quiere decir que, a mayor motivación, mayor tiempo de permanencia en la empresa en la que se encuentran.

4.4. Desarrollo profesional

El desarrollo profesional dentro de una empresa brinda muchos beneficios a sus trabajadores ya que promueve valores como la superación, responsabilidad, innovación y liderazgo. Además, contar con un personal capacitado optimiza los procesos y efectividad dentro del restaurante.

En esta categoría se buscó describir que acciones se realizan para el desarrollo profesional de los trabajadores de los restaurantes campestres de Chosica, es así que se estudió el entrenamiento que recibe el personal nuevo para la inserción al trabajo, las metas que plantean los restaurantes para sus empleados, si es que se recibe algún tipo de capacitación y el tipo de supervisión que se tiene para el otorgamiento de ascensos.

En cuanto al entrenamiento de personal, los entrevistados refieren en su totalidad que los trabajadores nuevos pasan por un proceso de entrenamiento por parte de los encargados de área, los cuales les enseñan aspectos generales los primeros días como son el reconocimiento de la carta del restaurante, los procesos operativos básicos y también se les hace un recorrido por el local y sus ambientes para su familiarización. Los entrevistados manifiestan que en menos de una semana los empleados nuevos ya se encuentran ejerciendo sus funciones dentro del área, sin embargo, existen algunos casos que requieren un poco más de acompañamiento, el cual es dado por los propios compañeros del área.

Se obtuvo como resultado que si se realiza el entrenamiento del personal nuevo ya que es importante para la inserción al área de trabajo y permite conocer más sobre los procesos operativos y básicos de funcionamiento del restaurante, este proceso de entrenamiento es realizado por el área de gerencia y por los encargados de área. Según Oviedo (2017) un trabajador nuevo puede tener experiencia en trabajos anteriores o puede ser que sea su primera inserción al mercado laboral por ello la importancia del entrenamiento que se le brinde ya que esto va a mejorar su desempeño en el trabajo. El resultado obtenido se ve contrastado con la investigación que realizó Rodríguez, et al (2015) quien afirma que no existe una inducción a las tareas y responsabilidades que debe cumplir el trabajador nuevo y que se espera que ello se aprenda durante el desarrollo del

trabajo, por lo que afirma que el sector restaurantero estudiado, se caracteriza por un proceso de contratación informal.

En el punto de personal con metas trazadas, los entrevistados de forma unánime manifestaron que relacionan las metas con las ventas de la empresa, es decir que se les propone ciertos indicadores a los empleados que deben de tratar de cumplir a lo largo de su turno, semana o mes, los cuales luego son reconocidos en las reuniones y muchas veces recompensados. En tanto cuatro entrevistados refirieron que, como meta para sus trabajadores, la empresa propone una línea de carrera y ascensos dentro de su área, para lo cual se tiene en cuenta el tiempo de permanencia y la productividad de cada empleado. Con esto cada trabajador puede proyectarse a sobresalir y poder de esa manera ascender.

Con los resultados se pudo apreciar que los restaurantes campestres de Chosica si bien ofrecen una línea de carrera y ascensos laborales, sin embargo, se apreció que relacionan las metas a ventas y productividad de sus servicios, dejando relegado el factor humano. Para León & Díaz (2019) las empresas al plantear metas y objetivos deben de tener en consideración que dichas metas se muestren desafiantes, pero también alcanzables ya que de esa manera los empleados aceptaran las metas y trabajar para conseguirlas. El resultado obtenido guarda similitud con la investigación realizada por Avedaño (2017) quien indica que las metas planteadas más recurrentes por el área gerencial están enfocadas en atender con mayor calidad a los clientes y lograr satisfacer sus gustos y preferencias, para lo cual se observa un compromiso moderado por los trabajadores. En lo que respecta a la línea de carrera a desarrollar, el resultado se contrasta con lo obtenido en la investigación de Rodríguez, et, al (2015) quien afirma que al ser los restaurantes empresas pequeñas, es difícil contemplar una línea de carrera ya que no existen mayor cantidad de puestos para ascender.

En cuanto a la capacitación de personal, se pudo apreciar que los restaurantes en su mayoría brindan capacitaciones a sus trabajadores, las cuales se dan de manera interna y son realizadas por el área de gerencia o encargados de áreas, siendo los temas más frecuentes de estas capacitaciones son la atención al cliente y el desarrollo de habilidades blandas. Así mismo, los entrevistados de manera unánime refirieron que los trabajadores tuvieron una breve capacitación sobre el

uso de EPPS ya que trabajan manipulando alimentos y se tiene que tener cuidado en ese aspecto para poder mantener estándares de calidad.

Se obtuvo como resultado que los restaurantes de Chosica realizan capacitaciones constantes al personal, pero estas son brindadas de manera interna por el área de gerencia o encargados y no por profesionales o expertos en los temas. Así mismo se resalta las capacitaciones en el uso de EPPS y habilidades blandas. Para Amaru (2008), la capacitación es fundamental para lograr el éxito de una empresa, ya que ofrece a los trabajadores las oportunidades de adquirir, desarrollar o corregir la falta de conocimientos, habilidades y actitudes que contribuyen a la mejor del desempeño de los cargos que ocupan, además afirma que los programas de capacitación, contribuyen a lograr las metas de la empresa. La importancia del desarrollo de capacitaciones dentro de los restaurantes se sustenta en la investigación realizada por Montalvo, et al (2017) quien afirma que un factor que afecta la calidad del servicio al cliente, son la falta de capacitaciones a los trabajadores ya que trae la demora y confusión en los pedidos además que influyen en el rendimiento de las actividades.

En cuanto a la supervisión del personal, por parte de la gerencia es constante ya que siempre se trata de tener un control del turno día a día, para esto se valen del apoyo de los encargados de área quienes se encuentran capacitados para esta función. Así mismo, la supervisión del personal es importante para las evaluaciones de ascenso ya que no solo se evalúa el tiempo en la empresa como factor primordial, sino también el desempeño de cada trabajador, las habilidades que tiene y que ha ido desarrollando a través del tiempo, tal es así que el entrevistado 5 refiere que el liderazgo es una virtud esencial para un posible ascenso en la empresa.

Se obtuvo como resultado que se mantiene una supervisión permanente en todas las áreas del restaurante con el fin de manejar un turno efectivo, sin embargo, no se menciona el uso de un instrumento de registro para dicho control como podría ser una ficha de registro para la supervisión por lo que se concluye que se da de manera informal. Así mismo, se concluyó que, al no existir un registro formal, las decisiones de ascensos se realizan de manera subjetiva. Según Werther et. Al. (2014), es fundamental que cada organización implemente un sistema de evaluación del desempeño, donde cada directivo y supervisor revise el progreso,

logros y dificultades que cada empleado experimenta en sus áreas de trabajo. Núñez (2018) en su investigación sobre la relación establecida entre la relación con los supervisores y el desempeño laboral, demuestran que la baja motivación mediante las relaciones con los supervisores conducen a un desempeño laboral bajo, mientras la alta motivación mejora el desempeño laboral, sin embargo cabe resaltar que los trabajadores que presentan motivación de nivel medio, presentan un desempeño también medio; de esto permite inferir que la motivación es un factor fundamental para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

4.5. Gestión del Recurso Humano

Se obtiene como resultado que los restaurantes campestres de Chosica, de acuerdo con la categoría tratada en esta investigación, realizan de manera tradicional y básica la integración de personal nuevo en los restaurantes, además se propicia generar un buen ambiente laboral siendo flexibles y tomando en consideración aportes que puedan tener los trabajadores fomentando así un sentido de pertenencia con la empresa, de igual modo se motiva continuamente a los empleados a través de recompensas y beneficios, buscando así generar una baja rotación de personal, finalmente se determina que promueve el desarrollo profesional de los trabajadores ya que se les brinda capacitaciones y una línea de carrera para que puedan ascender. De esta manera se concluye que los restaurantes campestres de Chosica, consideran a su capital humano como un factor muy importante dentro de sus organizaciones. Para Doole & Lowe (2005) los empleados se consideran el motor de una organización en el sentido de que, si se gestionan adecuadamente, es probable que logren el rendimiento deseado. El departamento de recursos humanos es responsable de administrar, mantener y controlar el comportamiento de los empleados para lograr el desempeño esperado. Según la investigación realizada por Sibongile & Zwelethu (2020) se determina que, para realizar una buena gestión del recurso humano, los gerentes deben recibir capacitaciones centradas en temas de cómo manejar los recursos humanos dentro de una empresa para que el restaurante pueda funcionar de manera eficiente y efectiva.

V. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo principal que consiste en evaluar la gestión del recurso humano en los restaurantes campestres de Chosica, se concluye que, de acuerdo a las categorías analizadas, se pudo evidenciar que, para el área gerencial, el capital humano es muy importante y que se realiza una buena gestión del recurso humano.
2. En cuanto al objetivo específico número 1, que consiste en detallar el proceso de integración laboral se puede concluir que se basa en tres momentos puntuales, los cuales son el reclutamiento, selección y colocación del personal en su puesto de trabajo. Así mismo se obtuvo que estos procesos son realizados de manera tradicional y básica.
3. Respecto al objetivo específico número 2, que es analizar el sentido de pertenencia de los trabajadores de los restaurantes campestres de Chosica, se concluye que se busca fomentar una identificación del trabajador con la empresa brindando un clima laboral agradable propiciando espacios que contribuyen al compañerismo, brindando facilidades y valorando al trabajador.
4. En cuanto al objetivo específico número 3, que consiste en identificar la permanencia de los trabajadores en los restaurantes campestres de Chosica, se concluye que se realizan acciones para mantener al personal motivado a través de recompensas e incentivos que ayudan a mantener una baja rotación de personal, aumentando así la permanencia de los trabajadores dentro de la empresa.
5. Finalmente, en lo que se refiere al objetivo específico número 4, que es describir el desarrollo profesional de los trabajadores en los restaurantes campestres de Chosica, se concluye que se realizan capacitaciones desde el primer momento que el personal nuevo ingresa a trabajar, así mismo se brindan las posibilidades de realizar una línea de carrera dentro de la organización.

VI. RECOMENDACIONES

1. En base al objetivo principal se recomienda continuar priorizando al capital humano ya que de ellos depende en gran parte el éxito que pueda alcanzar la empresa.
2. En cuanto al proceso de integración laboral se recomienda que en las entrevistas se propicien preguntas que permitan un mayor análisis por parte de los entrevistados, logrando así identificar a profundidad las habilidades que posee.
3. Respecto al sentido de pertenencia, se recomienda crear espacios fuera de los establecimientos de trabajo dónde se pueda compartir, además se sugiere la creación de un buzón de sugerencias de los trabajadores.
4. En cuanto a la permanencia de los trabajadores dentro de los restaurantes campestres de Chosica, se sugiere continuar brindando recompensas e incentivos a los trabajadores para así seguir manteniendo una baja rotación de personal.
5. Finalmente, en lo que respecta al desarrollo profesional, se sugiere la creación de un instrumento de evaluación de desempeño para los trabajadores ya que esto permitirá una evaluación más objetiva al momento de brindar un ascenso.

REFERENCIAS

- Amaru, A. (2008) *Administración para Emprendedores*. 1era edición. Editorial Pearson.
- Brea, L. (2014) Factores determinantes del sentido de pertenencia de los estudiantes de Arquitectura de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra. Universidad de Murcia.
- Bohlander, G. y Snell, S. (2013) *Principles of Human Resource Management*. Cengage Learning
- Bustamante, G. (2018) El funcionamiento interno y gestión de restaurantes en la Ciudad de Valencia (España) desde el punto de vista de propietarios. *ROTUR. Revista de ocio y turismo*, 12(1), 105-120.
- Camargo-Toribio, I. (2012) Sistema de indicadores para evaluar el desempeño en el Hotel: "Los Jazmines". *Revista Avances*, 14 (4), 391.
- Castillo, J. (2006) Administración de personal: Un enfoque hacia la calidad. 2da edición. ECOE.
- Chiavenato, I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. 5ta edición. Nomos S.A.
- Chiavenato, I. (2009) *Gestión del Talento Humano*. 3era edición. Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGraw Hill.
- Contreras, M. (2013) Desarrollo profesional. *Escuela de organización industrial*. <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/06/02/desarrollo-profesional/>
- Dessler, G. y Varela, R. (2011) *Administración de recursos humanos. Enfoque Latinoamericano*. 5ta edición. Pearson Educación
- Escudero, C. y Cortez, L. (2017) *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. UTMACH.
- Felipe, J. (2002) *Gestión de hoteles una nueva visión*. Thomson Paraninfo

- Ferreiro, P. Alcázar, M. (2002). *Gobierno de personas en la empresa*. 4ta edición. Ariel, editorial S.A.
- Franco, I. (2016) Los procesos de reclutamiento y selección como determinantes del éxito organizativo: el caso de “El Corte Inglés” [Tesis de pregrado, Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas] Universidad de León.
- García, J., Durán, S., Parra, M. y Martínez, H. (2018) Inserción, integración y equidad en el ámbito laboral: Escenario empresarial posconflicto en Colombia. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*. 23.3
- Jaramillo, R. y Urquiza, P. (2018) Propuesta de un modelo de reclutamiento y selección de personal por competencias para las áreas operativas del sector gastronómico [Tesis de pregrado, Licenciatura en Administración de Negocios] Universidad Católica San Pablo.
- Izquierdo, N.; López, G. y Curbelo, M. (2000). El reclutamiento y selección de personal en el sector hotelero. *Retos Turísticos*. 4(1).
- Lacalle, G. (2016) Operaciones administrativas de recursos humanos. Ed.2016. Editex.
- López, H. (2015) *Análisis del sentido de pertenencia en las organizaciones, caso de estudio: McDonald's Ecuador*. Universidad Espíritu Santo.
- Medina, N. (2018) *Gestión de equipos eficaces: influir y motiva*. Editorial CEP S.L.
- Montalvo, M., Paredes, W. y Pariona, D. (2017) Limitaciones en el Recurso Humano y su Influencia en la Calidad de Servicio. Caso: Restaurante Mar Criollo – Lima –2016. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Administración y Gestión de Empresas] Universidad Peruana de las Américas.
- Motto, M. y Fernández, M. (2021) *Gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas*. Ediciones Paraninfo S.A
- Moreno, V. (2012) *Gestión de recursos humanos*. IC Editorial.

- Neal, A., West, M. A., & Patterson, M. G. (2005). Do Organizational Climate and Competitive Strategy Moderate the Relationship Between Human Resource Management and Productivity? *Journal of Management*, 31(4), 492-512. [10.1177/0149206304272188](https://doi.org/10.1177/0149206304272188)
- Oliver, J. (2008). *Módulo 3°Administración de recursos humanos*. Servilibros.
- Pérez, K. y Campana, J. (2019). Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 12(1).
- Porret, M. (2006). *Gestión de Personas. Manual Para la Gestión del Capital Humano en las Organizaciones*. ESIC Editorial.
- Sastre, M. y Aguilar, E. (2003) *Dirección de recursos humanos. Un enfoque estratégico*. McGraw-Hill.
- Sibongile, N y Zwelethue, M. (2020) The implementation of human resources management strategy within restaurants in East London, South Africa. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, Volume 9 (1).
- Sifuentes, A y Sánchez, N. (2018). Influencia de la motivación extrínseca e intrínseca en la intención de permanencia de los trabajadores de restaurantes de pizzas y pastas del distrito de Miraflores. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Administración] Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas
- Reyes, A. (2000) *Administración de empresas: teorías y práctica*. Limusa
- Ríos, T., y Mendoza, E. (2019). El talento humano como factor de competitividad en la actividad turística en Lima Metropolitana. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(43),83-91. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/16957>
- Rodríguez, L. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información tecnológica*, 31(2), 207-220. [10.4067/s0718-07642020000200207](https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000200207)

- Rodríguez, D., Granados, P. y Velandia, S. (2015). Prácticas de Gestión Humana en empresas del sector servicios: hoteles, bares y restaurantes de la ciudad de Tunja. *Revista Criterio Libre*, 13(22).
- Ruiz, J. (2019). Relación entre la satisfacción laboral y permanencia laboral en los colaboradores del BCSA Guatemala. [Tesis de pregrado. Licenciatura en Psicología] Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Sampieri, R. Fernández, C. y Batipsa, L. (2006) *Metodología de la investigación*. 4ta edición. Mc Grew Hill
- Urcola, J. y Urcola, N. (2017) *Dirección participativa: Cómo potenciar la participación de los trabajadores; un reto para todos*. ESIC Editorial.
- Vieira, C. (2014) Gestión de recursos humanos: indicadores y herramientas. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*. 14.7
- Werther, W., Davis, K., y Guzmán, P. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. 7a edición. McGraw Hill.
- Zimmerman, H. (2006). Antecedentes de la rotación voluntaria de personal. *Investigación administrativa*, (97), 7-25.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de categorización

| Unidad temática | Categorías | Temas | Técnica |
|---------------------------------------|---------------------------|---|------------|
| Gestión del recurso humano | Integración Laboral | Reclutamiento de personal | Entrevista |
| | | Selección de personal | Entrevista |
| | | Colocación de personal | Entrevista |
| | Pertenencia laboral | Personal identificado como grupo | Entrevista |
| | | Identificación con la empresa | Entrevista |
| | | Personal que aporta mejora a la identidad | Entrevista |
| | Permanencia laboral | Personal motivado | Entrevista |
| | | Retención de personal | Entrevista |
| | | Recompensa laboral | Entrevista |
| | Desarrollo profesional | Entrenamiento de personal | Entrevista |
| | | Personal con metas trazadas | Entrevista |
| | | Capacitación de personal | Entrevista |
| | | Supervisión de personal | Entrevista |

Anexo 2: Matriz de consistencia

| Problema | Objetivos | Unidad Temática y Categorías | Metodología |
|--|--|--|--|
| <p>Problema general:</p> <p>¿Cómo se maneja o se gestiona el recurso humano dentro de los restaurantes campestres de Chosica, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿De qué manera se realiza la integración de los colaboradores en los restaurantes campestres de Chosica, 2020?</p> <p>¿De qué forma se desarrolla el sentido de pertenencia laboral de los colaboradores en los restaurantes campestres de Chosica, 2020?</p> <p>¿De qué manera se desarrolla el sentido de permanencia laboral del personal en los restaurantes campestres de Chosica?</p> <p>¿De qué manera se realiza el desarrollo de los trabajadores en los restaurantes campestres de Chosica, 2020?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Evaluar la gestión del recurso humano en los restaurantes campestres, Chosica, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Detallar la integración de los colaboradores en los restaurantes campestres de Chosica, 2020</p> <p>Analizar el sentido de pertenencia laboral de los colaboradores en los restaurantes campestres de Chosica, 2020.</p> <p>Identificar la permanencia laboral del personal en los restaurantes campestres de Chosica</p> <p>Describir el desarrollo de los trabajadores en los restaurantes campestres de Chosica, 2020.</p> | <p>Unidad temática:</p> <p>Gestión del recurso humano</p> <p>Categorías:</p> <p>Integración laboral Pertenencia laboral Permanencia laboral Desarrollo profesional</p> | <p>Tipo de Investigación:</p> <p>Básica</p> <p>Diseño de la Investigación:</p> <p>Fenomenológico</p> <p>Enfoque de la investigación:</p> <p>Cualitativo</p> <p>Población:</p> <p>Gerentes y/o administradores de los restaurantes campestres de Chosica.</p> <p>Técnica:</p> <p>Entrevista</p> <p>Instrumento:</p> <p>Guía de Entrevista</p> |

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

GUIA DE ENTREVISTA

| |
|--|
| <i>Nombres y Apellidos del entrevistado:</i> |
| <i>Fecha de entrevista:</i> |
| <i>Edad:</i> |
| <i>Cargo:</i> |
| <i>Nombre de la empresa:</i> |
| PREGUNTAS: |
| ¿Qué medios utilizan para el reclutamiento de personal? |
| ¿De qué manera se realiza la selección de personal dentro de la empresa? |
| ¿Qué aspectos son considerados para la colocación de personal en cada puesto? |
| ¿Cómo fomenta el compañerismo entre los trabajadores de la empresa? |
| ¿Cómo promueve la identificación de los colaboradores con la empresa? |
| ¿Los trabajadores han propuesto alguna vez acciones de mejora en la empresa? |
| ¿Qué medios utiliza para motivar a sus trabajadores? |
| ¿De qué manera maneja la empresa la rotación de personal? |
| ¿De qué manera recompensan a sus trabajadores? ¿Con qué frecuencia? |
| ¿Se realiza entrenamiento al personal nuevo que ingresa a la empresa? |
| ¿Qué tipo de metas brinda la empresa para el personal? |
| ¿Dentro de la empresa, que tipo de capacitaciones se brinda al personal para su mejor profesional? |
| ¿Qué aspectos son considerados para un ascenso laboral? |

Anexo 4: Validez del instrumento de recolección



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO
Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 09 de noviembre de 2020.

Apellido y nombres del experto: Zevallos Gallardo, Verónica

DNI: 41728975 Teléfono: 932371609

Título/grados: Mg. Docencia Universitaria.

Cargo e institución en que labora: Universidad Cesar Vallejo, Coordinadora de Escuela ATH.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

| ITEM | INACEPTABLE | | | | | ACEPTABLE | | | | | OBSERVACIONES | |
|------|-------------|----|----|----|----|-----------|----|----|----|----|---------------|-----|
| | 0 | 10 | 20 | 30 | 40 | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 | | 100 |
| 1 | | | | | | | | | | x | | |
| 2 | | | | | | | | | | x | | |
| 3 | | | | | | | | | | x | | |
| 4 | | | | | | | | | | x | | |
| 5 | | | | | | | | | | x | | |
| 6 | | | | | | | | | | x | | |
| 7 | | | | | | | | | | x | | |
| 8 | | | | | | | | | | x | | |

Promedio de valoración: 94%



Mg. Verónica Zevallos Gallardo,
Coordinadora E.P. Administración en Turismo y Hotelería
Lima norte

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO
 Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, de 2020

Apellido y nombres del experto: REYNA QUISPE CRYSTAL MASSIEL DEL CARMEN

DNI: 43958936

Teléfono: 982702110

Títulos/grados: MGTR. MARKETING Y NEGOCIOS GLOBALES

Cargo e institución en que labora: DOCENTE- UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

| ITEM | PREGUNTA | INACEPTABLE | | | | | ACEPTABLE | | | | | OBSERVACIONES | |
|------|---|-------------|----|----|----|----|-----------|----|----|----|----|---------------|-----|
| | | 0 | 10 | 20 | 30 | 40 | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 | | 100 |
| 1 | ¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible? | | | | | | | | | | x | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación? | | | | | | | | | | x | | |
| 3 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | | | | | | | | | | x | | |
| 4 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico? | | | | | | | | | | x | | |
| 5 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema? | | | | | | | | | | x | | |
| 6 | ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos? | | | | | | | | | | x | | |
| 7 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada? | | | | | | | | | | x | | |
| 8 | ¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad? | | | | | | | | | | x | | |

Promedio de valoración:



FIRMA DEL EXPERTO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO
 Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 12 de noviembre de 2020

Apellido y nombres del experto: MARTEL ACOSTA RAFAEL

DNI: 40701866 Teléfono: 948066852

Título/grados: Mg. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Cargo e institución en que labora: Docente TP UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

| | ITEM | INACEPTABLE | | | | | ACEPTABLE | | | | | OBSERVACIONES | |
|---|---|-------------|----|----|----|----|-----------|----|----|----|----|---------------|-----|
| | | 0 | 10 | 20 | 30 | 40 | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 | | 100 |
| 1 | ¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible? | | | | | | | | | | X | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación? | | | | | | | | | | X | | |
| 3 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | | | | | | | | | | X | | |
| 4 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico? | | | | | | | | | | X | | |
| 5 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema? | | | | | | | | | | X | | |
| 6 | ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos? | | | | | | | | | | X | | |
| 7 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada? | | | | | | | | | X | | | |
| 8 | ¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad? | | | | | | | | | | X | | |

Promedio de valoración: 90



Mg. Rafael Martel Acosta

Anexo 5: Transcripción de Entrevistas

| TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS | |
|---|--------------------------------------|
| N° de registro 01 | |
| Nombre del investigador/entrevistador: Andrew Murga Palomino | |
| Nombre de la población: Entrevistado 1 | Fecha de la entrevista: 25/03/21 |
| | Fecha del llenado de ficha: 10/05/21 |
| Tema: Gestión del recurso humano en los restaurantes campestres – Chosica, 2021 | |
| Contextualización: La entrevista se da a través de la plataforma zoom debido a la situación de la pandemia. | |
| Observaciones: | |
| <p>1. ¿Qué medios utilizan para el reclutamiento de personal?</p> <p>Utilizamos las redes sociales, cuando requerimos de personal ponemos en la página de Facebook los anuncios y ahí es donde colocamos el correo del restaurante del club y recibimos los cvs y evaluamos.</p> <p>2. ¿De qué manera se realiza la selección de personal dentro de la empresa?</p> <p>Nos enfocamos en el perfil del área que solicitamos personal, así mismo mediante un proceso de evaluación es que elegimos al personal idóneo para el puesto según sus experiencias. Ósea por ejemplo se presentan 10 personas en la convocatoria para anfitriona, lo que hacemos es realizar una entrevista a cada una, cuando se le cita a la entrevista se le realiza primero el llenado de unas hojas que contiene, sus datos, una prueba psicológica (dibujo bajo la lluvia) y luego procedemos a la entrevista con el administrador.</p> <p>3. ¿Qué aspectos son considerados para la colocación de personal en cada puesto?</p> <p>Bueno consideramos su hoja de vida, allí priorizamos la cercanía que tiene el domicilio de la persona con la empresa, ya que procuramos que sean personas aledañas a la zona, su prueba psicológica, el desenvolvimiento al realizar la entrevista, como te digo si es para anfitriona se necesita una persona dinámica, extrovertida, proactiva y su experiencia en el rubro, allí vemos si tiene experiencia laboral para desempeñar correctamente su función.</p> <p>4. ¿Cómo fomenta el compañerismo entre los trabajadores de la empresa?</p> <p>Bueno tratamos de mantener un ambiente dinámico y armonioso, para fomentar el compañerismo hemos realizado concursos entre área de trabajo, por ejemplo, a nosotros nos beneficia que todos los trabajadores sean puntuales y no falten a sus turnos, lo que hacemos es crear un concurso entre áreas, tenemos la cocina, las hosstes, los mozos y las cajeras, entre ellos se ve mensualmente que grupo tuvo menos faltas y tardanzas y se le entrega un premio, antes de la pandemia trabajamos con combos de Cineplanet o entradas a mitad de precio, lastimosamente ahora no están los cines habilitados por eso ahora el premio es que se a la hora que se les brinda el almuerzo, el área que resultó ganador puede escoger por una semana la comida que desee, claro dentro de los platos que se hayan preparado para ese día.</p> | |

5. ¿Cómo promueve la identificación de los colaboradores con la empresa?

Bueno como empresa siempre hemos tratado de dar lo mejor para nuestros trabajadores, porque queremos que precisamente sientan esa identificación con el club, que les guste realizar su trabajo, siempre hemos sido flexibles con sus horarios, hemos respetado sus horarios de clases, aceptamos solicitudes de cambios de horario cuando hay algún imprevisto.

6. ¿Los trabajadores han propuesto alguna vez acciones de mejora en la empresa?

Bueno la verdad que esto sucede más en lo que es el área de atención al cliente, con los mozos y cajeras, se les pregunta cada cierto tiempo en las reuniones si creen que hay algo que se pueda mejorar para optimizar la atención de los comensales y es ahí donde sugieren que tal vez la anfitriona tenga un cuaderno de espera, en otros casos se sugiere que los mozos ofrezcan postres o ensaladas, una venta sugestiva. En el área de cocina la verdad es más operativa y nos regimos a procesos ya establecidos.

7. ¿Qué medios utiliza para motivar a sus trabajadores?

Bueno creo que nuestra motivación principal es el reconocimiento que se le brinda al trabajador, esto no solo se realiza en las reuniones mensuales, sino que lo realizamos diariamente, reconocemos su trabajo y le hacemos ver que es una pieza importante para nosotros. A parte como mencione, tenemos algunos concursos que hacemos donde ellos participan de manera competitiva y es una motivación más.

8. ¿De qué manera maneja la empresa la rotación de personal?

Se evalúa según las horas hombres q se requiere en el día, es decir llevamos un control de cuantos colaboradores debemos tener en los días de venta fuerte según eso es que verificamos la rotación del personal. Muy aparte del personal que presente su carta de renuncia, tratamos de retener al personal ayudándolo con lo que solicite si fuera de fuerza mayor el motivo de su renuncia se le toma en cuenta.

9. ¿De qué manera recompensan a sus trabajadores? ¿Con qué frecuencia?

Brindando descuentos en la empresa, día de descanso en su cumpleaños, teniendo en cuenta sus requerimientos al momento de realizar los horarios. Dependiendo la recompensa puede ser de manera semanal o mensual.

10. ¿Se realiza entrenamiento al personal nuevo que ingresa a la empresa?

Si, tenemos dos personas por área que se encargan del entrenamiento del personal, antes de ingresar a trabajar y durante su primera semana, a ellos los llamamos los encargados de área, en el área de atención al cliente por ejemplo primero le hace un recorrido por el restaurante, luego se le enseña la carta, se le enseña la forma de atender que manejamos nosotros y recién puede empezar a tomar pedidos, siempre acompañado de una persona a cargo los primeros días, claro que eso depende de la pro actividad del trabajador nuevo, hemos tenido casos de chicos que a los tres días ya están solo realizando sus pedidos.

11. ¿Qué tipo de metas brinda la empresa para el personal?

Bonos por venta. Por ejemplo, lo que menos se consume en el restaurante son los postres, entonces, el mesero que más ventas haya realizado de postres, a la semana obtiene un reconocimiento que puede ser verbal o también puede ser una comida o descuento. A su vez, nosotros tratamos de manejar una línea de carrera dentro de lo posible, como te mencione tenemos encargados de área que antes eran meseros, pero escalaron debido a su tiempo de permanencia en el club, debido a su proactividad.

12. ¿Dentro de la empresa, que tipo de capacitaciones se brinda al personal para su mejor profesional?

Nosotros brindamos Capacitaciones de atención al cliente cada cierto tiempo para volverles a recordar a los antiguos y nuevos trabajadores la manera correcta de atender, bueno también ahora por los momentos que estamos pasando

también capacitarlos sobre el uso de los protocolos de bioseguridad que debemos cumplir por el bien de los clientes y nuestro personal, así nos cuidamos todos.

13. ¿Qué aspectos son considerados para un ascenso laboral?

El tiempo en la empresa, su destreza, su optimización de recursos como mejora en la empresa, su lista de observación para seguir mejorando. Como te mencione antes, evaluamos un conjunto de cosas, pero sobre todo evaluamos la capacidad de liderazgo que tiene el trabajador.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro 02

Nombre del investigador/entrevistador: Andrew Murga Palomino

Nombre de la población: Entrevistado 2

Fecha de la entrevista: 30/03/21

Fecha del llenado de ficha:10/05/21

Tema: Gestión del recurso humano en los restaurantes campestres – Chosica, 2021

Contextualización: La entrevista se da a través de la plataforma zoom debido a la situación de la pandemia.

Observaciones:

1. ¿Qué medios utilizan para el reclutamiento de personal?

Una de nuestras mayores fuentes de base es la red social más conocida como, Facebook que nos ayuda a captar más personas, ya que es una plataforma sencilla de utilizar. Lo que hacemos es colocar los anuncios en distintos grupos para así diversificarnos. Otras fuentes que utilizamos y creemos que nunca van a pasar de moda porque son plataformas ya direccionadas a buscar empleo directo de acuerdo a un perfil ya establecido por uno mismo, son: Computrabajo, Bumeran.

2. ¿De qué manera se realiza la selección de personal dentro de la empresa?

El primer paso es sencillo se busca el perfil para el puesto que se requiere teniendo en cuenta lo que nos dice su hoja de vida. El segundo paso consta en acordar una hora en específico con cada uno de los participantes para poder reunirse vía VIDEO-CONFERENCIA, nosotros la llamamos VIDEO- ENTREVISTA, y las herramientas que nos ayudan y son muy recomendadas para este proceso son Skype o Meet. Y para que nos sirvan estas VIDEO- ENTREVISTAS son para poder optimizar tiempo que es lo más valioso para cualquiera. Estas nos ayudan en la búsqueda de los candidatos, ya que lo tomamos como un primer contacto para después poder citarlos de manera presencial

El tercer paso es ya seguir con lo establecido o lo que ya conocemos como, el llenado de datos, la prueba psicológica (el niño bajo el agua con una breve narración del porqué del dibujo). Y el cuarto paso es la entrevista directa con los encargados, como: administradores o supervisores.

3. ¿Qué aspectos son considerados para la colocación de personal en cada puesto?

En primera instancia se considera lo mencionado en la hoja de vida, y una de las cosas que tomamos muy en cuenta son las habilidades que ya tienen y la predisposición para seguir aprendiendo, porque eso se percibe. Otros aspectos que tomamos en cuenta es el lugar donde vive para que no se nos complique a ambas partes las cosas externas (como tráfico, el tiempo y entre otras) claro y se sabe que siempre van a ver esos inconvenientes, pero lo que se quiere es reducirlos en su mayoría. También se considera el desenvolvimiento y conocimiento del área requerida por ejemplo si está postulando para ser mesero, se considera la amabilidad, la actitud positiva que es clave para este puesto y para cualquier situación con ello la entonación de voz, y la limpieza (manos, uñas, si es varón tener cuidado con la barba, zapatos lustrados) y esos detallitos que aunque no parezcan tienen mucha importancia para esta y todas las áreas en general.

4. ¿Cómo fomenta el compañerismo entre los trabajadores de la empresa?

Se sabe que mantener un ambiente laboral agradable es requisito indispensable para la empresa ya que esto hace que los colaboradores se sientan cómodos, y en total confianza de poder desenvolverse en cada una de sus áreas. Entonces la manera en la que manejamos el buen clima laboral dentro de la empresa es. Primero comenzamos con los cumpleaños de cada uno de los colaboradores eso hace que se sientan bien, por que como a cualquiera nos gusta sentirnos especiales. Segundo ahora por la pandemia hacemos los reconocimientos con vales de consumo en supermercados al mejor trabajador del mes ya sea por buena producción, metas alcanzadas, tardanzas, faltas y entre otras cosas que se tienen en cuenta para que puedan calificar; de esa manera se sienten reconocidos y al sentirse así hay un mejor desempeño.

5. ¿Cómo promueve la identificación de los colaboradores con la empresa?

Tiene que ver con el clima laboral ya que pensamos que, así como nosotros pedimos resultados (que claro está, estamos en todo nuestro derecho) también debemos dar, ser flexibles (con los horarios, con las clases, permisos con sustento) y de esta manera nos ha venido resultando, para que ellos se sientan comprometidos con la empresa. Porque tienen el apoyo y el respaldo nuestro.

6. ¿Los trabajadores han propuesto alguna vez acciones de mejora en la empresa?

Estamos seguros que como cualquier empresa estamos en constante mejora y siempre vamos a escuchar a nuestros primeros clientes (que son nuestros colaboradores) ya que son ellos los que están en constante actividad. Y una de las razones por la que los escuchamos es porque a veces como administradores o como cabecillas de algún área, más que olvidarnos de lo que en algún momento hemos pasado es que estamos ocupados en otras cosas que a veces pasamos por alto algunos aspectos a mejorar tanto para nosotros como para ellos que son los directamente involucrados. Y si una vez una chica nos sugirió que hagamos dinámicas quizá antes de cada turno, de vez en cuando (por ejemplo, cuando hay alguien nuevo o al comienzo de cada semana) ya que eso nos ayuda en general a entrar más en confianza para también velar y ayudarnos unos por otros.

7. ¿Qué medios utiliza para motivar a sus trabajadores?

Hacemos que el 100% de las propinas sean del colaborador que lo recibió, ya que es un incentivo a su buen desenvolvimiento también impulsamos a las Comisiones por ventas alcanzables, Vales de consumo en supermercados.

8. ¿De qué manera maneja la empresa la rotación de personal?

Nosotros tratamos que nuestro personal permanezca el máximo de tiempo posible, siempre en cuando se un buen trabajador, no haya incumplido los reglamentos que tenemos, en caso contrario tendremos que contratar a un nuevo personal, pero por el tema de la pandemia si te refieres, si hemos tenido que recortar personal porque hemos estado cerrado un buen tiempo, pero nosotros hemos vuelto a llamar a los trabajadores para que se reincorporen con nosotros.

9. ¿De qué manera recompensan a sus trabajadores? ¿Con qué frecuencia?

Si, tienen recompensas de manera mensual y anual. Se recompensa al denominado mejor trabajador del mes con una bonificación extra que se ve reflejado en su sueldo. Por cada buena acción como: por cumplir las metas o por tareas extras u horas extras también un incentivo, ya sea en efectivo o compensando algunas horas libres a fines de mes.

10. ¿Se realiza entrenamiento al personal nuevo que ingresa a la empresa?

Por supuesto, la capacitación es un día de manera oral para que pueda conocer sobre la empresa en si nuestro sistema y como trabajamos. Y ya después se tiene el tiempo de la famosa curva de aprendizaje donde se le evalúa alrededor de 1 semana para ver su desenvolvimiento, claro que en ese proceso no está solo(a) si no que tiene al lado a un trabajador más antiguo que esté disponible para que lo pueda ayudar, supervisar ver desde cerca si necesita algún tipo de asistencia.

11. ¿Qué tipo de metas brinda la empresa para el personal?

Nosotros trabajamos con tablas una de ellas de la tabla de comisiones con objetivos ya trazados. otra es una tabla donde pueden visualizar las ventas que se tienen que alcanzar en los siguientes 3 meses, y así relativamente para los siguientes 6 y 12 meses. También manejamos la línea de carrera. Cada colaborador sabe que puede proyectarse a sobresalir y sobre cumplir para así poder ascender y tienen testimonios de sus compañeros y no solo de uno. Entonces eso hace que puedan tener más confianza.

12. Dentro de la empresa, ¿Qué tipo de capacitaciones se brinda al personal para su mejor profesional?

En el restaurante brindamos capacitaciones de habilidades blandas ya que es crucial para que los trabajadores tengan un mejor desenvolvimiento en cada una de sus áreas. capacitación de salubridad de alimentos más aun por la pandemia que estamos pasando debemos ser más cuidados con eso, Capacitación de uso de implementos de seguridad, sabiendo que es importante para que cada colaborador pueda manejar mejor el tema y así evitar desastres que se pueden prevenir con estas capacitaciones.

13. ¿Qué aspectos son considerados para un ascenso laboral?

En primer lugar y un aspecto importante y que también con el pasar del tiempo lo vamos puliendo en la empresa es el liderazgo ya que de esa manera crecemos más, y también seguimos promoviendo nuestro buen ambiente laboral, ya que es lo que nos caracteriza. Segundo el tiempo en la empresa. Tercero, el desenvolvimiento y/o destreza en su área, así como la pre- disponibilidad para ayudar a sus compañeros. También se toma en cuenta la optimización en su trabajo y con el tiempo ya que esto hace que se tenga como resultado la efectividad del colaborador.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro 03

Nombre del investigador/entrevistador: Andrew Murga Palomino

Nombre de la población: Entrevistado 3

Fecha de la entrevista: 03/04/21

Fecha del llenado de ficha:10/05/21

Tema: Gestión del recurso humano en los restaurantes campestres – Chosica, 2021

Contextualización: La entrevista se da a través de la plataforma zoom debido a la situación de la pandemia.

Observaciones:

1. ¿Qué medios utilizan para el reclutamiento de personal?

Usamos las redes sociales colocando avisos de búsqueda de candidatos con cierto perfil y requerimiento que necesitamos. Así mismo, también hacemos uso de algunos sitios web (bolsas de trabajo), donde las personas postulan a las ofertas registrada por nosotros enviando su cv.

2. ¿De qué manera se realiza la selección de personal dentro de la empresa?

La selección de personal depende mucho del puesto al que estaría ingresando el candidato, cada puesto tendrá casi el mismo proceso solo habrá uno que dependerá mucho de su conocimiento al puesto postulado. El proceso consta primero de una evaluación psicológica, el cual un psicólogo especializado recolecta información sobre el candidato a través de un test y entrevista. Como segundo paso, está la entrevista con su jefe directo, el cual le explicara de manera general cuales serían sus funciones dentro del área. Por último, estará el proceso del cual dependerá mucho de su conocimiento sobre área postulada, por ejemplo, si estamos en búsqueda de un cocinero, debemos evaluar su experiencia en la cocina y así mismo sería con las demás áreas.

3. ¿Qué aspectos son considerados para la colocación de personal en cada puesto?

Los aspectos principales que son considerados para la colocación de personal son: Persona proactiva, responsable, con conocimiento sobre el puesto o área donde estará, organizada y sobre todo con muchas ganas de aprender. Estos son los aspectos que buscamos en cada persona para los distintos puesto que tenemos.

4. ¿Cómo fomenta el compañerismo entre los trabajadores de la empresa?

Primero es tener un ambientes hostil y agradable, el cual ayudara a los trabajadores trabajar de manera eficaz y sentirse cómodo con su trabajo. Luego fomentar el trabajo en equipo a través de tareas que requieran de la comunicación entre compañeros. Por último, realizamos reuniones de equipos, el cual como objetivos es que los trabajos puedan conocerse más y entablar la comunicación entre ellos.

5. ¿Cómo promueve la identificación de los colaboradores con la empresa?

Como empresa, buscamos que los colaboradores se sientan identificados con la empresa, por ello promovemos el crecimiento tanto laboral como profesional de cada colaborador. Así mismo buscamos que nuestros colaboradores tengan un trabajo agradable y flexible.

6. ¿Los trabajadores han propuesto alguna vez acciones de mejora en la empresa?

Claro que sí, hay trabajadores que nos mostraron algunas mejoras o propuestas que fueron útiles para mejorar la atención al cliente. Como empresa, somos abierto a escuchar propuestas de los mismos trabajadores, ya que ellos ven esa necesidad de acuerdo con el área en que trabajan. Todas estas propuestas son previamente discutidas y evaluadas. En el área de cocina la verdad es más operativa y nos regimos a procesos ya establecidos.

7. ¿Qué medios utiliza para motivar a sus trabajadores?

Realizamos reconocimientos a los trabajadores por el gran desempeño que realizaron en sus respectivas áreas. Así mismo, se realiza reuniones donde olvidamos por un momento el trabajo y nos centramos compartir todos juntos

8. ¿De qué manera maneja la empresa la rotación de personal?

Primero buscamos y evaluamos la razón por la cual el personal quiere renunciar al trabajo, si vemos que se trata de factores internos de la empresa, lo que hacemos es evaluar y mitigar estos factores para que no afecten al colaborador ni a la empresa, si se trata de un factor personal de fuerza mayor, se tomara en cuenta su renuncia.

9. ¿De qué manera recompensan a sus trabajadores? ¿Con qué frecuencia?

Se brindará algunos beneficios por el buen desempeño obtenido en su área correspondiente, como por ejemplo descuentos en algunas tiendas. Se le dará un día libre cuando se trate de cumpleaños del colaborador. Las recompensas normalmente lo realizamos mensual.

10. ¿Se realiza entrenamiento al personal nuevo que ingresa a la empresa?

Si claro, tenemos ciertos personales por área capacitados para poder entrenar al personal nuevo que ingresa a la empresa, así mismo le enseñaran cuales serían sus funciones dentro de la empresa. Este entrenamiento normalmente dura dos semanas, pero el personal capacitado tendrá la disponibilidad antes cualquier duda que tenga el trabajador nuevo. Durante las dos semanas se observará el trabajo y la proactividad que tiene el nuevo personal dentro de la empresa.

11. ¿Qué tipo de metas brinda la empresa para el personal?

Las metas son la comisión por ventas de productos menos consumidos en el restaurante y el ascenso al personal por gran trabajo dentro de la empresa-

12. ¿Dentro de la empresa, que tipo de capacitaciones se brinda al personal para su mejor profesional?

Nosotros capacitamos a nuestro personal respecto a las habilidades generales, es necesario reforzar continuamente el trabajo en equipo y colaboración profesional.

13. ¿Qué aspectos son considerados para un ascenso laboral?

El tiempo que lleva en la empresa, ver su desempeño y mejoras durante ese tiempo. Evaluar todas las habilidades que aprendió para ser ascendido.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro 04

Nombre del investigador/entrevistador: Andrew Murga Palomino

Nombre de la población: Entrevistado 4

Fecha de la entrevista: 07/04/21

Fecha del llenado de ficha: 11/05/21

Tema: Gestión del recurso humano en los restaurantes campestres – Chosica, 2021

Contextualización: La entrevista se da a través de la plataforma zoom debido a la situación de la pandemia.

Observaciones:

1. ¿Qué medios utilizan para el reclutamiento de personal?

Empleamos anuncios a través de nuestra página oficial, mediante a eso esperamos que nos contacten y lo evaluamos con unas series de preguntas, si resulta la aprobación, mandamos que el postulante se acerque a las instalaciones del local con su CV.

2. ¿De qué manera se realiza la selección de personal dentro de la empresa?

Tamizamos el personal mediante a la capacidad y experiencia que uno tiene, ya que en nuestra empresa es fácil de adaptarse a cualquier área C/Sn experiencia. Conforme vamos observando el avance y el desempeño del postulante en el transcurso de los días o semanas damos como finalizado si está apto o no para que sea estable en nuestra empresa.

3. ¿Qué aspectos son considerados para la colocación de personal en cada puesto?

Examinamos el desenvolvimiento durante los días de práctica, mediante a eso escogemos a que puesto de trabajo está apto para elaborar.

4. ¿Cómo fomentar el compañerismo entre los trabajadores de la empresa?

Bueno para promover el compañerismo, primeramente, tener respeto del uno al otro ya que sabemos que es uno de los valores fundamentales que el ser humano debe tener siempre presente a la hora de interactuar con personas de su entorno. Que no exista el apodo o sobrenombre, así evitamos los malos entendidos y la desunión del equipo de trabajo. Y por último cada fin de mes realizamos un compartir de confraternidad para escoger al empleador del mes, ya que es beneficiado con un vale de alimentos con un porcentaje o monto dable para que pueda consumir dentro de nuestra empresa y pueda escoger un día de la semana siguiente para que tenga un día de descanso o día libre.

5. ¿Cómo promueve la identificación de los colaboradores con la empresa?

Promovemos la identificación de nuestros colaboradores en ser dócil con sus horarios de trabajo o inconveniente del colaborador, por ejemplo, tenemos colaboradores que están estudiando y se cruzan con el horario de labor, en este caso dejamos al colaborar a que realice su objetivo o visión de superación, y por otro lado si tiene algún inconveniente las horas perdidas puede ser compensadas los días que el colaborador pueda realizar.

6. ¿Los trabajadores han propuesto alguna vez acciones de mejora en la empresa?

Bueno si, diariamente los colaboradores nos sorprenden con el empeño que le ponen a la empresa ya que de cada uno de nuestros colaboradores rescatamos sus acciones dentro de su área establecida. Y frecuentemente los colaboradores nos proponen en cambiar o realizar algunas cosas de mejora y más rápida para a la hora de la atención al cliente.

7. ¿Qué medios utiliza para motivar a sus trabajadores?

Nuestra frase del día es avanzamos rápido y nos vamos rápido a casa, con esta frase los trabajadores se motivan en realizar su trabajo con más entusiasmo ya que conforme vamos avanzando más en ventas podemos dar como cerrado el día más temprano a la hora de salida establecida. Aparte de esto, como ya hicimos mención siempre escogemos al empleador del mes dándoles un buen beneficio.

8. ¿De qué manera maneja la empresa la rotación de personal?

Tratamos de rotar lo menos posible al personal, lastimosamente por la situación que han pasado todos los restaurantes y la mayoría de negocios han tenido que recortar el personal por el tiempo de para qué han estado todos, ahora que ya hace un tiempo hemos reapertura, hemos llamado a nuestros trabajadores que han estado con nosotros el tiempo pre y post pandemia.

9. ¿De qué manera recompensan a sus trabajadores? ¿Con qué frecuencia?

Bueno los recompensamos con acumulación de horas extras que realizan para poder descansar un día más a la semana claro primero debe acumular una cierta cantidad de horas para recién hacer efectivo el descanso, también cuando cumplen con las metas trazadas. Frecuentemente recompensamos a nuestros colaboradores cuando visualizamos el empeño durante el empeño de la semana o del mes.

10. ¿Se realiza entrenamiento al personal nuevo que ingresa a la empresa?

Si, nos lleva máximo 2 semanas de entrenamiento del personal, por parte de gerencia le indica las cosas que debe realizar como práctica, también a la hora de atención al cliente gerencia se encargó de apoyar dándole la confianza para realizar un buen trabajo.

11. ¿Qué tipo de metas brinda la empresa para el personal?

La meta que siempre tenemos es la buena calidad servicio al cliente, reducir el tiempo de espera, ahí exigimos al mozo que sea rápido en la toma del pedido y al cocinero que demore el mínimo tiempo posible para poder sacar ese plato, y tener una mejor calidad en la comida ahí se le presiona al encargado de cocina para que este pendiente de los platos que salen tengan una buena presentación, rápidos, que estén ricos, y bien servidos.

12. ¿Dentro de la empresa, que tipo de capacitaciones se brinda al personal para su mejor profesional?

Nos enfocamos sobre la capacitación del servicio que sea de calidad, que siempre estén bien presentados, ahora más aun enfocarnos sobre el tema de salubridad, que siempre estén usando las tocas, guantes, alcohol, implementos de seguridad al momento de realizar un trabajo que contenga algún peligro hacia la persona.

13. ¿Qué aspectos son considerados para un ascenso laboral?

El desempeño y la capacidad para que pueda ser responsable al ascenso, y la experiencia que lleva realizando desde que ingresa a elaborar en la empresa.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro 05

Nombre del investigador/entrevistador: Andrew Murga Palomino

Nombre de la población: Entrevistado 5

Fecha de la entrevista: 20/04/21

Fecha del llenado de ficha: 11/05/21

Tema: Gestión del recurso humano en los restaurantes campestres – Chosica, 2021

Contextualización: La entrevista se da a través de la plataforma zoom debido a la situación de la pandemia.

Observaciones:

1. ¿Qué medios utilizan para el reclutamiento de personal?

Bueno nosotros hacemos como una convocatoria interna, pasamos la voz si algún colaborador tiene algún familiar o conocido para que pueda trabajar con nosotros, para que así tengamos un poco más de confianza al momento de trabajar tengamos un aval, en caso no fuese así recién colocamos la convocatoria en redes sociales como Facebook, compu trabajo.

2. ¿De qué manera se realiza la selección de personal dentro de la empresa?

Lo citamos al restaurante le hacemos unas cuantas preguntas como. ¿Si tiene experiencia en el puesto que está postulando? ¿Qué restaurantes ha trabajado? ¿Cuánto tiempo trabajado? Luego de eso le explicamos cual es nuestro método de trabajar los valores que tiene la empresa, las reglas que se deben cumplir para poder tener un ambiente laboral, terminando le damos un pequeño test de psicológico eso sería para poder seleccionar al personal adecuado para la empresa.

3. ¿Qué aspectos son considerados para la colocación de personal en cada puesto?

Los aspectos relevantes que consideramos que tenga nuestro colaborador son: responsables, puntuales, honestas, respetuosas, proactivos, sobre todo con gran experiencia en el puesto que trabajará, más que eso una persona que esté dispuesto aprender y como dicen que se ponga la camiseta se sienta identificado con ella.

4. ¿Cómo fomenta el compañerismo entre los trabajadores de la empresa?

Bueno primero generar un buen ambiente laborar para el colaborador, siempre recalamos en nuestro briefing (reuniones diarias) antes de empezar a laborar que el trabajo en equipo es por el bien de la empresa y el más beneficiado es nuestro cliente así se lleva una buena impresión del servicio brindado ya sea mozos, cocineros o caja.

5. ¿Cómo promueve la identificación de los colaboradores con la empresa?

Nosotros como empresa, hacemos que los trabajadores se identifiquen con el restaurante, haciendo el reconocimiento de logros del personal ya sea individual o grupal, mediante los briefing diario que tenemos, también brindamos un 25% de descuento en la carta, al personal que logre cumplir con la meta, en los cumpleaños le damos una torta y compartimos con todos así y muchas cosas más realizamos

6. ¿Los trabajadores han propuesto alguna vez acciones de mejora en la empresa?

Por supuesto que los colaboradores siempre en nuestros briefing que tenemos diario, hablamos de los puntos por corregir de algunas recomendaciones que recibimos de los clientes, ellos también nos brindas sus ideas de mejora y las evaluamos después lo aplicamos, porque debemos tener en cuenta que ellos tienen contacto directo con el cliente y ven todos los temas a mejorar.

7. ¿Qué medios utiliza para motivar a sus trabajadores?

Como te comentaba en la pregunta anterior nosotros motivamos al nuestro colaborador, haciendo reconocimiento de los logros personales y grupales en nuestros briefing, también en algunas ocasiones también compartimos momentos en la hora de almuerzo conversamos algunas cosas porque no todo no es trabajo

8. ¿De qué manera maneja la empresa la rotación de personal?

Bueno de pendiendo sea el caso , le explico si es por alguna falta grave del colaborador hacia la empresa lo retiramos de manera automática y buscamos a otro en su remplazo , pero si el colaborador desea renunciar por motivos personales , le hacemos siempre la pregunta si está seguro de la decisión que va a tomar , lo tratamos que se quede con nosotros pero si es más fuerte los motivos personales se respeta la decisión , le decimos que en una próxima convocatoria será considerado para que pueda retomar el trabajo con nosotros

9. ¿De qué manera recompensan a sus trabajadores? ¿Con qué frecuencia?

Nosotros brindamos recompensa de manera ya sea descuento de 25% de la carta, también por las horas extras que haga le podemos dar un día más de descanso cuando él desea, como te comentaba también en los cumpleaños de cada colaborador compramos torta algunos bocaditos para poder compartir entre todos nosotros poder generar un bien ambiente. la frecuencia podría ser mensual, semanal depende como sea las horas acumuladas o también si llega a las metas

10. ¿Se realiza entrenamiento al personal nuevo que ingresa a la empresa?

Claro que sí, en cada puesto de trabajo tenemos un encargado, él es que se encarga de brindar una capacitación de forma general y específica de las funciones que debe realizar de manera adecuada, es muy importante también poder hacer un recorrido por todo el restaurante así poder mostrar y explicar donde se encuentran las cosas, por ejemplo el almacén, donde se colocan los platos cosas así, pero sabemos que a la primera de repente no lo capta, le decimos que si tiene alguna duda la consulte con cualquiera de sus compañeros que también están aptos para poder ayudar

11. ¿Qué tipo de metas brinda la empresa para el personal?

Bueno la meta que ponemos a nuestros colaboradores es primero a los mozos que ofrezcan las recomendaciones del chef, algunos platos del día tienen que venderlo, también ofreces cocteles en el momento de happy hour, a los cocineros que saquen los platos en el menor tiempo posible, complementado de una buena calidad de la comida, y para finalizar una buena presentación.

12. ¿Dentro de la empresa, que tipo de capacitaciones se brinda al personal para su mejor profesional?

Bueno lo capacitamos cada cierto tiempo, pero siempre lo recalamos sobre la buena calidad del servicio que tiene que brindar, también el uso de los protocolos que es muy importante en estos tiempos, en vez en cuando también capacitamos también el buen uso de los extintores, sobre las zonas seguras

13. ¿Qué aspectos son considerados para un ascenso laboral?

El buen desempeño realizado por el colaborador, el tiempo que lleva trabajando con nosotros, porque el trabajador que lleva tiempo con nosotros conoce muy bien la empresa, también consideramos si tiene alguna capacitación, o si está estudiando así sabemos que tiene la capacidad requerida para el puesto que va ascender

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro 06

Nombre del investigador/entrevistador: Andrew Murga Palomino

Nombre de la población: Entrevistado 6

Fecha de la entrevista: 23/04/21

Fecha del llenado de ficha: 12/05/21

Tema: Gestión del recurso humano en los restaurantes campestres – Chosica, 2021

Contextualización: La entrevista se da a través de la plataforma zoom debido a la situación de la pandemia.

Observaciones:

¿Qué medios utilizan para el reclutamiento de personal?

En ese aspecto nosotros sabemos que las redes sociales son la mejor forma de comunicación, entonces usamos nuestra página de Facebook, esto nos trae buenos resultados ya que siempre que hemos lanzado una convocatoria hemos tenido buena aceptación y muchos curriculms en nuestro correo.

¿De qué manera se realiza la selección de personal dentro de la empresa?

Bueno si hablamos antes de la pandemia, lo que hacíamos era una revisión de los curriculum, luego venia la entrevista de forma presencial con los candidatos que se ajustan a lo que estamos buscando y ya en la entrevista se definía quien se quedaba con el cargo. Ahora ha variado un poco la situación, lo que hacemos son las video llamadas para las entrevistas, por ejemplo, si tengo 2 vacantes, selecciono a 4 candidatos los cuales voy citando de manera presencial a ver cuál es su desenvolvimiento y de acuerdo a eso se cierran los contratos. Dentro de su curriculum evaluamos la experiencia que tiene en el rubro ya que tratamos de mantener un estándar de calidad en todas nuestras operaciones.

¿Qué aspectos son considerados para la colocación de personal en cada puesto?

Para empezar, siempre buscamos personal con experiencia, es decir que por ese lado sabemos que no tendremos ningún inconveniente, pero también tenemos en cuenta los perfiles del puesto, ósea si necesito un mesero, tengo

que ver que sea una persona carismática, sonriente, que sepa llegar al cliente, ahora para el área de cocina necesito alguien comprometido a aprender ya que manejamos procesos muy propios. En lo que es el área contable, si nos basamos en los estudios que pueda tener el postulante ya que el tema de dinero es muy sensible.

¿Cómo fomenta el compañerismo entre los trabajadores de la empresa?

Con todo lo que estamos pasando con la pandemia es un poco más difícil entablar lazos, ya que existe el temor a un contagio, a no compartir en reuniones, sin embargo, tratamos de mantener en lo posible ese aspecto social activo, con lo que son las celebraciones de cumpleaños, que así sea algo muy significativo creo que es importante de festejar.

¿Cómo promueve la identificación de los colaboradores con la empresa?

Considero que uno se identifica con su trabajo, cuando es tratado bien y con respeto, en este caso siempre tratamos de brindar un ambiente laboral tranquilo, no nos gusta ser autoritarios, somos flexibles en lo que se puede y tratamos de manejar las cosas internamente.

¿Los trabajadores han propuesto alguna vez acciones de mejora en la empresa?

Bueno esto lo podemos ver en el área de atención al cliente, los mozos nos indican cuando observan algo que tal vez ya no está funcionando como antes, por ejemplo, cuando tuvimos que colocar los protocolos de ingreso al restaurante, a la inicial fue difícil la adaptación al cambio, pero entre todo el equipo pusieron de su granito de arena hasta que lo logramos.

¿Qué medios utiliza para motivar a sus trabajadores?

Nosotros creemos que una manera de motivar a un trabajador es proponiéndole retos y recompensas, siempre tratamos de hacer concursos, por ejemplo, para Halloween realizamos el concurso al mejor disfraz y al ganador se le entregan distintos premios, eso puede variar de acuerdo a la situación, también realizamos concursos como por ejemplo quien crea una frase llamativa para colocarla en las publicaciones de Facebook y el ganador se lleva algún descuento o postre a casa.

¿De qué manera maneja la empresa la rotación de personal?

Siempre hemos tratado que la rotación de personal sea mínima, pero a veces existen factores que nos impiden, algunos trabajadores nos dejan por temas de estudio, sin embargo, en esta pandemia si hemos tenido que finalizar muchos contratos, quedándonos con nuestros trabajadores más antiguos.

¿De qué manera recompensan a sus trabajadores? ¿Con qué frecuencia?

Como te mencione, los recompensamos con vales, descuentos, premios, la recompensa varia, no hay fechas exactas, generalmente es al mes cuando se elige al empleado del mes, luego es en cada fecha importante como cumpleaños, navidad, año nuevo, día del trabajador.

¿Se realiza entrenamiento al personal nuevo que ingresa a la empresa?

Por supuesto, si bien todos nuestros empleados cuentan con experiencia previa, ningún lugar de trabajo es igual que a otro, se brinda unos días de acompañamiento por parte del encargado de área quien es el que finalmente decide si ya el trabajador está apto para desarrollar sus funciones solo.

¿Qué tipo de metas brinda la empresa para el personal?

Las metas que se plantean son de acuerdo a la proyección de ventas y clientes que se tiene, es muy variable ya que también depende del stock de productos, por ejemplo, nosotros tenemos un proveedor de postres, no

elaboramos nuestros propios postres, estos alimentos tienen una fecha de vencimiento y obviamente significa pérdidas en caso eso llegue a suceder por lo que se les pide a los mozos que realicen lo que es la venta sugestiva de postres y así cerrar el día con el mínimo de desechos.

¿Dentro de la empresa, que tipo de capacitaciones se brinda al personal para su mejor profesional?

Los encargados de área y algunas veces el equipo gerencial son los encargados de realizar las capacitaciones, sobre todo nos enfocamos en lo que son capacitaciones cuando hay nuevos procedimientos en cocina, capacitaciones cuando hay actualizaciones de carta, también brindamos lo que es capacitación en el uso de implementos de seguridad ahora más que antes por el tema del covid.

¿Qué aspectos son considerados para un ascenso laboral?

En primer lugar, el tiempo que tiene en la empresa, eso es muy importante, luego de eso se verifica si es que ha tenido alguna falta en su historial, también que tan responsable es y la identificación que tiene con el restaurante.