

Análisis de las consecuencias ocasionadas por el inadecuado proceso de selección de personal en el Restaurante El Oriental de Maicao durante el primer semestre del año 2022

Sayida Mohamad Nisr Darwich

Leydys Paola Ferraro

Sandra Milena Martínez

Luis Manuel Gómez Daza

Carlos Iván Madronero

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN

Diplomado de Profundización en Gerencia de Talento Humano

Programa de Administración de Empresas

Colombia, Noviembre de 2022

Análisis de las consecuencias ocasionadas por el inadecuado proceso de selección de personal en el Restaurante El Oriental de Maicao durante el primer semestre del año 2022

Sayida Mohamad Nisr Darwich

Leydys Paola Ferraro

Sandra Milena Martínez

Luis Manuel Gómez Daza

Carlos Iván Madronero

Tutor. Tony Villalba

Grupo. 101007_10

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN

Diplomado de Profundización en Gerencia de Talento Humano

Programa de Administración de Empresas

Colombia, Noviembre de 2022

Título del Proyecto de Grado

Análisis de las consecuencias ocasionadas por el inadecuado proceso de selección de personal en el Restaurante El Oriental de Maicao durante el primer semestre del año 2022.

Dedicatoria

Dedicamos este proyecto primeramente a Dios, por darnos salud a todos los integrantes del grupo de trabajo y permitirnos llegar hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional; a nuestros padres, por demostrarnos su apoyo incondicional en cada paso que damos y alentarnos a cumplir nuestras metas y ser mejores cada día; a los tutores de Universidad Nacional Abierta y a Distancia con los que hemos coincidido a lo largo de nuestra formación, que siempre nos han motivado a seguir adelante y asesorado para mejorar nuestras competencias.

Agradecimientos

Primeramente, damos gracias a Dios por darnos sabiduría y la oportunidad de nutrir nuestros conocimientos y aptitudes. Así mismo, agradecemos a nuestros padres por habernos apoyado incondicionalmente y haber creído en nosotros, siendo ellos ejemplo de superación y sacrificio, quienes nos han enseñado la importancia de mejorar cada día y valorar todo lo que tenemos. De

igual manera, agradecemos a nuestro tutor de curso por el esfuerzo, dedicación y acompañamiento en arduas horas de estudio a lo largo de nuestro proceso de formación profesional, que no ha sido un camino fácil, pero gracias a su asesoría, avanzar en el camino hacia la meta de culminar nuestras carreras ha sido menos complicada. A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) por abrirnos las puertas y permitirnos cumplir nuestros objetivos personales y profesionales gracias a su modalidad de estudio.

Resumen

El presente proyecto de grado tiene como objetivo analizar las consecuencias que ha ocasionado el inadecuado proceso de selección de personal llevado a cabo en el Restaurante El Oriental ubicado en el municipio de Maicao – La Guajira durante el primer semestre del año 2022, y está encaminado en proponer estrategias para el mejoramiento de los procesos de reclutamiento y selección de personal del restaurante.

Para ello, se realizó una investigación cuantitativa de tipo descriptiva, y la técnica utilizada para recopilar la información necesaria fue una encuesta de once preguntas que se aplicó a una muestra conformada por los trece empleados que laboran en la empresa objeto de estudio con el fin de conocer qué piensan ellos de este proceso, si consideran que se realiza de forma eficaz y adecuada y se invierte el tiempo suficiente, o si por el contrario se cometen errores y omiten pasos fundamentales durante su ejecución.

Dicha encuesta permitió identificar que existe una variedad de fallas en el proceso de selección de personal que se realiza en el Restaurante El Oriental, pues no se emplea el tiempo necesario y se omiten pasos importantes como la aplicación de pruebas de personalidad, psicotécnicas y situacionales, las cuales cumplen un papel fundamental al momento de seleccionar los mejores talentos. De igual manera, a partir de la investigación realizada se logró deducir que los errores cometidos en los procesos de reclutamiento y selección de personal dentro la empresa mencionada han impactado negativamente en la productividad, la rentabilidad, la motivación laboral y el clima organizacional de la entidad.

Para mitigar dichas consecuencias se propusieron estrategias que contribuyan al mejoramiento de los procesos de reclutamiento y selección de personal, entre las cuales se encuentra contar con un equipo calificado para la gestión del talento humano, asegurarse de aplicar diferentes pruebas a

los candidatos que permitan evaluar sus aptitudes, habilidades y experiencias, y no apresurarse en el proceso.

Palabras clave: Reclutamiento, selección de personal, pruebas, entrevista, candidatos.

Abstract

The objective of this degree project is to analyze the consequences caused by the inadequate personnel selection process carried out in the El Oriental Restaurant located in the municipality of Maicao - La Guajira during the first semester of the year 2022 and is directed in proposed strategies for the improvement of recruitment and personnel selection processes.

For this, a quantitative descriptive investigation was carried out, and the technique used to collect the necessary information was a survey of eleven questions that was applied to a sample made up of the thirteen employees who work in the company under study in order to find out what they think of this process, if they consider that it is carried out efficiently and appropriately and enough time is invested, or if, on the contrary, mistakes are made and fundamental steps are omitted during its execution.

This survey allowed us to identify that there are a variety of flaws in the personnel selection process that is carried out in El Oriental Restaurant, since the necessary time is not used and important steps are omitted, such as the application of personality, psychotechnical and situational tests, which play a fundamental role when selecting the best talents. In the same way, from the investigation carried out, it was possible to deduce that the errors committed in the recruitment and selection processes of personnel within the aforementioned company have had a negative impact on productivity, profitability, work motivation and the organizational climate of the entity. To mitigate these consequences, strategies were proposed that contribute to the improvement of the recruitment and selection processes, among which is having a qualified team for the management of human talent, making sure to apply different tests to the candidates that allow evaluating their skills, abilities and experiences, and not rush the process.

Keywords: Recruitment, personnel selection, tests, interview, candidates.

Tabla de contenido

Introducción.....	12
Caracterización de la empresa seleccionada.....	13
Tema del proyecto.....	14
Planteamiento del problema.....	15
Descripción del problema.....	15
Formulación del problema.....	16
Justificación de la investigación.....	17
Objetivos.....	19
Objetivo general.....	19
Objetivos específicos.....	19
Antecedentes del problema.....	20
Marco teórico.....	25
Procesos de reclutamiento y selección de personal.....	25
Etapas del proceso de reclutamiento y selección de personal.....	26
Importancia del reclutamiento y selección de personal dentro de una organización.....	28
Errores comunes en los procesos de reclutamiento y de selección de personal.....	29
Proceso de reclutamiento y selección de personal en Colombia.....	30
Herramientas que facilitan la atracción de candidatos en los procesos de reclutamiento y selección de personal.....	33
Marco legal.....	35
Metodología de la investigación.....	37
Tipo de estudio.....	37

Paradigma.....	37
Población.....	37
Tamaño de la muestra.....	37
Variables.....	38
Variable independiente.....	38
Variable dependiente.....	38
Variables cuantitativas.....	38
Variables cualitativas.....	38
Hipótesis nula.....	38
Hipótesis alterna.....	38
Descripción de la técnica seleccionada.....	39
Resultados.....	40
Conclusiones.....	60
Recomendaciones.....	62
Bibliografía.....	64
Anexos.....	69

Lista de gráficas

Gráfica 1.....	40
Gráfica 2.....	42
Gráfica 3.....	44
Gráfica 4.....	47
Gráfica 5.....	49
Gráfica 6.....	51
Gráfica 7.....	53
Gráfica 8.....	55
Gráfica 9.....	57
Gráfica 10.....	58

Introducción

La selección del personal se entiende como un proceso sistemático y bien organizado a través del cual las organizaciones tienen como propósito conocer las aptitudes, actitudes, competencias y habilidades de los diferentes aspirantes a un determinado puesto de trabajo con el fin de seleccionar aquel cuyo perfil sea el más idóneo y calificado, asegurándose así de que el candidato elegido desempeñará un buen papel en su puesto de trabajo llevando a cabo de manera adecuada sus funciones y tareas, y por ende contribuirá a alcanzar los objetivos que tiene la organización.

Sin embargo, si no se efectúa un proceso de selección de personal adecuado y no se elige a un candidato apto para el puesto, la empresa perderá tiempo y dinero. Teniendo en cuenta lo mencionado, en el presente proyecto de grado se busca analizar el proceso de selección de personal que se llevó a cabo en el Restaurante El Oriental ubicado en el municipio de Maicao – La Guajira durante el primer semestre del año 2022, con el fin de determinar los errores cometidos en dicho proceso que han causado que el índice de rotación de personal en la empresa sea alto, y las consecuencias que esto ha ocasionado en la productividad, la rentabilidad, la motivación laboral y el clima organizacional del restaurante. Así mismo, se busca proponer estrategias que permitan a la empresa analizada mejorar su proceso de reclutamiento y selección de personal.

Caracterización de la Empresa Seleccionada

La empresa seleccionada para desarrollar el proyecto de grado es el “Restaurante El Oriental”, la cual es una pequeña empresa de tipo industrial que se dedica a la producción y comercialización de alimentos exclusivamente de origen árabe. Dicho restaurante cuenta con 16 años de experiencia en el mercado gastronómico, y actualmente se encuentra ubicado en la carrera 8 #10-1 del municipio de Maicao - La Guajira.

El “Restaurante El Oriental” está conformado por 13 empleados, entre los cuales se encuentran el gerente general, un contador, una cajera, un chef, dos asistentes del chef, un lavaplatos, tres meseras, un auxiliar de limpieza y dos domiciliarios. Así mismo, fue creada por una sociedad colectiva constituida por dos socios que cuentan con una igualdad de participaciones y derechos. Vale la pena mencionar que entre los productos que produce y comercializa el restaurante mencionado se encuentra el manaish, el tabule, el fatush, el shawarma, el sándwich falafel, entre otros.

En relación a los valores corporativos del “Restaurante El Oriental”, entre ellos se destacan el respeto, el trabajo en equipo, el compromiso, la orientación al cliente, la creatividad e innovación, la confiabilidad y la honestidad.

Tema del Proyecto

El tema seleccionado para trabajar en el proyecto de grado es “la selección del personal”. Siendo así, es importante tener presente que dicho concepto surge de la necesidad de las empresas de retener y contratar personas idóneas y capacitadas para ocupar un puesto de trabajo dentro de la organización y llevar a cabo sus actividades adecuadamente, y que así estos contribuyan con el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados por la empresa.

Para seleccionar el candidato más idóneo que pueda ocupar un puesto de trabajo dentro de una organización, esta última puede realizar entrevistas personalmente o por videoconferencia, además de evaluar al candidato mediante pruebas diseñadas específicamente para obtener la información clave que permita determinar si son aptos para un puesto en específico tales como las pruebas profesionales o de conocimiento, los cuestionarios de personalidad, los cuestionarios psicotécnicos y las pruebas situacionales.

Conviene mencionar que todo este proceso de selección y contratación de personal dentro de las organizaciones se llevan a cabo por etapas con el propósito de poder conocer adecuadamente las competencias de los diferentes candidatos, y así seleccionar el más idóneo y calificado.

Planteamiento del Problema

Descripción del Problema

Teniendo en cuenta que los empleados de una empresa son los encargados de la mayoría de las tareas que se llevan a cabo dentro de esta, se puede deducir que una buena selección de personal es un factor clave para que una organización tenga éxito, pues el proceso de selección de personal permite evaluar adecuadamente a los candidatos para los diferentes puestos de trabajo, determinando así sus aptitudes, actitudes y experiencia de manera transparente y objetiva, con el fin de seleccionar y contratar los candidatos más idóneos para desempeñar el puesto de trabajo y así cumplir los objetivos planteados por la entidad. Vale la pena destacar que es fundamental que los valores y propósitos de los candidatos que se seleccionen se encuentren alineados con la empresa.

Conviene especificar que una inadecuada selección de personal traerá consigo resultados poco favorables para la organización tales como costos para la entidad en dinero, tiempo y recursos, y que según lo manifestado por Zabalegui (2021), entre los errores más frecuentes que se pueden encontrar en el desarrollo de los procesos de reclutamiento y selección del personal se encuentran el hecho de no contar con equipo calificado para desempeñar dicho proceso y el hecho de no buscar la compatibilidad del candidato con la organización, pues además de evaluar y considerar sus conocimientos y competencias, es importante conocer si se ajusta o no a la cultura organizacional de la entidad, identificando sus intereses y motivaciones, pues en caso de que no se ajusten los resultados pueden conducir a una insatisfacción laboral o rotación del personal.

Así mismo, de acuerdo con lo manifestado por Tomic Consultores (s.f.), otro de los errores comunes en el proceso de selección de personal sucede cuando la empresa busca personal

de manera urgente, sin llevar a cabo una selección rigurosa, lo cual priva la posibilidad de que el candidato pase por todas las pruebas y filtros que evalúan y establecen si su perfil cumple con lo que busca la empresa.

Actualmente el índice de rotación de personal dentro de la empresa “Restaurante El Oriental” es alto, y una de las principales causas es el proceso de selección inadecuado que se efectúa dentro de dicha entidad, pues en ocasiones precipitan dicho proceso, acelerando y acortando los pasos a seguir por lo cual no alcanzan a evaluar de manera detallada el perfil de los candidatos, y los conlleva a correr con el riesgo de incorporar en la empresa a una persona que no cumpla con todos los requisitos necesarios para desempeñar sus labores en su puesto de trabajo.

Esto trae consecuencias económicas al “Restaurante El Oriental”, pues genera más costes tanto en tiempo como en dinero invertido para captar a nuevo personal, además de que en ese lapso de tiempo la organización disminuye su productividad ya sea por falta de recursos humanos o porque el personal a cargo no cuenta con las capacidades y competencias necesarias para desempeñar su cargo. Cabe destacar que la alta rotación debido al proceso de selección de personal deficiente puede generar un mal clima laboral, lo cual también puede conllevar a una disminución de la productividad y desmotivación del personal.

Formulación del Problema

¿Cuáles han sido las consecuencias que ha ocasionado el inadecuado proceso de selección de personal llevado a cabo en el Restaurante El Oriental ubicado en el municipio de Maicao – La Guajira durante el primer semestre del año 2022?

Justificación de la Investigación

El éxito de cualquier empresa, ya sea grande o pequeña, es fruto del esfuerzo del recurso humano que la compone, por consiguiente, para que las empresas cuenten con un equipo de trabajo enfocado y calificado que contribuya al cumplimiento de sus objetivos estratégicos es fundamental que se lleve a cabo un proceso de selección de personal de manera óptima en el que se evalúen las competencias, experiencias y habilidades de los candidatos, pues en caso de seleccionar y contratar empleados que no se encuentren aptos para el puesto vacante, la empresa perderá dinero, recursos y tiempo. Debido a esto, es importante que los encargados de seleccionar el personal dentro de una organización no se afanen al momento de buscar al candidato más idóneo para ocupar el puesto de trabajo vacante, sino que efectúen un proceso de selección de personal transparente, asertivo y organizado.

En vista de lo mencionado, el presente proyecto de grado está orientado a analizar las consecuencias que ha ocasionado el inadecuado proceso de selección de personal que se efectuó en el Restaurante El Oriental ubicado en el municipio Maicao – La Guajira durante el primer semestre del año 2022. Los motivos para realizar este proyecto son que durante dicho lapso de tiempo se evidenció una alta rotación de personal en la empresa Restaurante El Oriental, además de una disminución de la productividad y de la rentabilidad de la entidad que ha ocasionado una reducción de las ventas y por ende de la utilidad, un aumento de la desmotivación del personal, y un deterioro del clima laboral dentro de la organización, lo cual ha generado que el restaurante no haya rendido en su máximo nivel durante el primer semestre del año mencionado.

Siendo así, para mitigar las consecuencias negativas generadas por el inadecuado proceso de selección de personal que se efectuó dentro del Restaurante El Oriental es importante analizar cómo se lleva a cabo dicho proceso en la empresa objeto de estudio desde el inicio hasta el final,

pues esto permitirá detectar las fallas que se cometen y así proponer soluciones que permitan mejorar el proceso de selección y por ende incrementar la rentabilidad del restaurante. Vale la pena mencionar que de acuerdo con lo manifestado por Turistium (2020), la mala praxis en el reclutamiento y selección de personal desencadena en más rotación de personal, generando así más costes tanto en tiempo como en dinero invertido para atraer a nuevo personal, y por consiguiente, una disminución productiva ya sea porque existe una vacante en el organigrama o por contar con recursos humanos sin las aptitudes ni capacidades necesarias para el correcto desempeño de su puesto de trabajo.

Así mismo, considerando que por medio de la presente investigación se busca analizar las consecuencias ocasionadas por el proceso de selección deficiente que se ejecutó en el Restaurante El Oriental durante el primer semestre del año 2022, es posible afirmar que este proyecto concederá aportes relevantes puesto que dará a conocer los errores que se cometen en el proceso de selección de personal de dicho restaurante y los impactos que estos han causado dentro de la organización, con el propósito de plantear propuestas que permitan mejorar la ejecución del proceso de selección y por ende disminuir los efectos negativos causados en la productividad, la rentabilidad, la motivación de personal y el clima laboral de la empresa.

De igual manera, tomando en cuenta la finalidad de la investigación se puede manifestar que este proyecto busca aportar información significativa que pueda ser utilizada como una herramienta importante y beneficiosa tanto por la empresa analizada como por cualquier otra, pues dará a conocer los principales errores que se pueden llevar a cabo en el proceso de selección de personal de una organización, las consecuencias que genera y las propuestas de mejora que les permitirá reclutar, seleccionar y por ende contratar personal idóneo cuyo desempeño sea el esperado y requerido dentro de la empresa.

Objetivos

Objetivo General

Analizar las consecuencias que ha ocasionado el inadecuado proceso de selección de personal llevado a cabo en el Restaurante El Oriental ubicado en el municipio de Maicao – La Guajira durante el primer semestre del año 2022.

Objetivos Específicos

Diagnosticar los errores cometidos en el proceso de selección de personal del Restaurante El Oriental ubicado en el municipio de Maicao – La Guajira durante el primer semestre del año 2022.

Identificar los impactos que ha generado el inadecuado proceso de selección de personal en la productividad, la rentabilidad, la motivación laboral y el clima organizacional del Restaurante El Oriental ubicado en el municipio de Maicao – La Guajira durante el primer semestre del año 2022.

Proponer estrategias para el mejoramiento del proceso de reclutamiento y selección de personal del Restaurante El Oriental ubicado en el municipio de Maicao – La Guajira.

Antecedentes del Problema

El recurso humano de una empresa constituye un elemento fundamental y un factor de éxito para esta, pues las habilidades y competencias con las que cuenta el personal permitirán obtener una ventaja competitiva en el mercado y lograr que la organización pueda sostenerse y perdurar en el tiempo. Siendo así, es importante que en toda empresa se lleve a cabo un proceso de selección de personal adecuado que permita elegir al candidato más apto para el puesto vacante, y de quien se espera un desempeño laboral eficiente.

Lo afirmado anteriormente se evidencia con los resultados obtenidos en la tesis de grado elaborada por Cancinos (2015) titulada “Selección de personal y desempeño laboral”, la cual según lo mencionado por la autora buscaba comprender la relación entre ambos conceptos a través de un estudio que realizó en un Ingenio Azucarero que se encuentra en el municipio de San Andrés Villa Seca, en el departamento de Retalhuleu, en la República de Guatemala, con 36 empleados del área administrativa que llevaban trabajando menos de seis meses. Para llevar a cabo su investigación de tipo cuasi experimental, Cancinos implementó como instrumento una escala de Likert que le permitió conocer el nivel de efectividad del proceso de selección y una escala de satisfacción gráfica para identificar el nivel de desempeño de los empleados.

En los resultados obtenidos en su investigación, Cancinos (2015) destaca que se determinó que el nivel de efectividad del proceso de selección corresponde al 71,15% y el nivel de desempeño de los empleados está en un rango aceptable, y dedujo que al mejorar el proceso de selección también incrementaría el nivel de desempeño de los empleados, por lo que culminó sugiriendo utilizar técnicas para conocer la personalidad de los aspirantes durante el proceso de selección, además de un programa de fortalecimiento con psicometría, entrevista profunda y la

realización de una evaluación de desempeño periódicamente a cada uno de los empleados para asegurar su buen desempeño laboral.

Conviene especificar que la importancia de seleccionar y contratar candidatos eficientes y aptos para un puesto de trabajo dentro de una empresa radica en que es el capital humano quien aporta el talento, ejecuta todas las tareas del día a día y por ende contribuye a alcanzar el éxito de la compañía, pues de acuerdo con lo establecido por Montoya y Boyero (2016) en su investigación titulada “El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional” realizada bajo una metodología de revisión documental, el recurso humano es considerado como el elemento diferenciador y el factor estratégico en una organización debido a que es quien logra la gestión y el cumplimiento tanto de las metas como de los objetivos establecidos.

Igualmente, Montoya y Boyero (2016) manifiestan que el recurso humano es el que da validez y uso a los demás recursos, pues aunque las empresas cuenten con grandes recursos económicos para la efectuar sus labores, con tecnología de punta y/o edificaciones que respondan a los estándares internacionales, si la compañía no cuenta con el personal apto y calificado para la ejecución de estos recursos financieros, para la aplicación de las herramientas tecnológicas y/o para la ocupación de los bienes inmobiliarios, tendrá consecuencias negativas como la ausencia de clientes y la existencia de servicios deficientes que no satisfacen las necesidades del mercado, y por ende, no se llegarán a cumplir los objetivos y metas planteadas por la organización.

En vista de lo mencionado, se puede decir que actualmente las empresas requieren de personal que cuente con las capacidades, competencias, actitudes y habilidades necesarias para dar un cumplimiento adecuado a las actividades de su puesto de trabajo, evidenciando esto la importancia de llevar a cabo un adecuado proceso de selección que garantice que las compañías

cuenten con trabajadores aptos y comprometidos, capaces de ejecutar sus labores satisfactoriamente.

Por su parte, los autores Quijano y Silva (2016) en su investigación titulada “Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de Transportes CIVA – Chiclayo 2016”, la cual realizaron con el objetivo de determinar la relación de la selección de personal en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de transportes, llegaron a la conclusión de que la relación entre ambas variables es alta, y que en general, el proceso de selección de personal en la empresa transportes CIVA – Chiclayo se ha venido desarrollando en algunos aspectos favorablemente considerando a su vez que es necesario que se revisen los instrumentos de evaluación y el proceso de simulación debido a que estos han denotado un rango de inconformidad considerable por parte de los empleados.

Así mismo, Quijano y Silva (2016) lograron identificar que el nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes CIVA – Chiclayo mantiene un nivel alto en relación con la aceptación de los clientes, pues a través de una encuesta como metodología cuantitativa que implementaron en su investigación para poder analizar los procesos de selección de personal y evaluar el nivel de desempeño laboral de los empleados de la empresa de transportes, determinaron que el personal de dicha compañía cuenta con las habilidades y destrezas necesarias para satisfacer las necesidades de los clientes.

No obstante, mediante la aplicación de la encuesta también detectaron que el personal carece de competencias que son necesarias para superar las expectativas de los clientes, y que existen problemas de relaciones humanas, de información y actitudinales, para lo cual los autores Quijano y Silva (2016) elaboraron una propuesta de mejora basada en estrategias de selección de personal que permita generar un cambio positivo a beneficio de la compañía estudiada,

proponiendo así que para mejorar el proceso de selección de personal en la empresa transportadora es necesario que se reestructuren los procesos referentes a las técnicas de evaluación y simulación, pruebas psicológicas e identificación de competencias, pues esto permitirá seleccionar a los candidatos apropiados para los puestos de trabajo, mejorar el desempeño laboral y por ende dar cumplimiento a los objetivos de la entidad.

Por otro lado, Fiallos y Medina (2017) en su proyecto de investigación titulado “La selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa LO&LO” que buscaba estudiar la incidencia que tiene la selección de personal en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de cobranza “LO&LO”, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato, en Ecuador, destacan que en dicha compañía ha habido un proceso desordenado y poco adecuado de selección de personal que ha provocado una saturación de personal no capacitado y poco confiable para el manejo de cobros de luz eléctrica, generando así consecuencias negativas tales como una insatisfacción laboral en los colaboradores y una pérdida de credibilidad y prestigio con sus comensales.

Para su investigación, Fiallos y Medina (2017) vieron la necesidad de aplicar un enfoque cualitativo en su metodología, utilizando como herramienta la encuesta para obtener la información necesaria y precisa sobre la problemática que afecta a la empresa LO&LO en relación al proceso de selección, cuya muestra estuvo compuesta por 50 colaboradores que forman parte de la empresa LO&LO en la ciudad de Ambato.

Tras aplicar la encuesta, Fiallos y Medina (2017) reafirmaron que un buen proceso de selección de personal influye significativamente en los niveles de desempeño laboral de los empleados, pues mediante dicho proceso es que se seleccionan los candidatos y se asignan a sus

puestos de trabajo, por lo que es necesario que estén capacitados para que puedan cumplir con las exigencias de su cargo a cabalidad.

De igual manera, a partir de la encuesta aplicada se pudo deducir que el proceso de selección llevado a cabo en la empresa LO&LO era deficiente, pues los autores Fiallos y Medina (2017) manifestaron que en la empresa LO&LO no se aplican las pruebas psicométricas necesarias para asegurar que los nuevos empleados se ajustan a las necesidades del cargo, sino que llaman a personas conocidas por personal interno de la empresa que consideran que son capaces de cumplir con las labores requeridas, sin pasar por un proceso de selección adecuado, puesto que solo reciben sus hojas de vida y seleccionan a quien a su criterio personal se presenta como el candidato más calificado, sin tener en cuenta la importancia que tiene asegurarse de que un empleado cuente con las competencias, habilidades, actitudes, experiencia y aptitudes necesarias para su cargo dentro de una organización.

Así mismo, mediante la encuesta se detectó que el hecho de no realizar un proceso de selección adecuado y contratar personal con bajo desempeño laboral ha ocasionado un bajo rendimiento de la compañía y por ende una desmotivación laboral por parte del personal que la conforma. Considerando los resultados obtenidos en su encuesta, los autores Fiallos y Medina (2017) concluyeron que es importante establecer un formato de selección de personal mediante el desarrollo de perfiles de cargo para cada puesto de trabajo, debido a que este permitirá atraer y/o reclutar candidatos que cumplan con los requisitos descritos en dichos documentos, y de esta forma lograr una mejor inserción de nuevos empleados calificados para los puestos de trabajo vacantes.

Marco Teórico

A diferencia del pasado, en el cual no se le daba la importancia que merece a los procesos de reclutamiento y selección de personal dentro de las organizaciones, pues hace un par de décadas atrás escogían a los candidatos sin garantizar que éstos contaran con las habilidades y competencias necesarias para cubrir los puestos vacantes, y por ende las empresas obtenían resultados inadecuados y consecuencias que afectaban su rendimiento tales como accidentes laborales, un clima laboral desagradable, altas rotaciones de personal, una baja productividad, entre otros, hoy en día se le ha dado una mayor importancia a dichos procesos como factor relevante para mitigar los impactos negativos antes mencionados.

Este cambio se debe a que actualmente las empresas consideran que la selección del candidato adecuado y apto para cada puesto de trabajo juega un papel fundamental para el éxito de éstas, pues el personal es un activo invaluable y se puede decir que el más importante dentro de las organizaciones. Siendo así, un proceso de reclutamiento y selección de personal apropiado permitirá atraer, seleccionar y contratar empleados de calidad y cualificados cuyo perfil cumpla con los requerimientos del puesto de trabajo vacante, garantizando con esto que sus labores contribuyan al cumplimiento de los objetivos planteados por la organización.

Procesos de Reclutamiento y Selección de Personal

De acuerdo con lo establecido por Chiavenato (2000) en su libro “Administración de recursos humanos”, la selección de personal hace parte del proceso de provisión de personal, y viene luego del reclutamiento, pues tanto el reclutamiento como la selección de personal son dos fases de un mismo proceso que corresponde a la consecución de recursos humanos para la empresa.

Así mismo, Chiavenato (2000) afirmó que mientras que el reclutamiento busca divulgar, llamar la atención y atraer de manera selectiva a los candidatos idóneos para el puesto de trabajo que cumplan con los requisitos mínimos que el cargo exige, el proceso de selección tiene como tarea escoger entre los aspirantes reclutados aquellos que tengan mayores probabilidades de adaptarse al puesto vacante y desempeñar sus labores eficientemente.

En consecuencia, de lo mencionado, Chiavenato (2000) definió la selección de personal como el proceso que consiste en escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados para ocupar los cargos existentes dentro de la organización, tratando de mantener o incrementar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante que en todo proceso de selección de personal se tengan en cuenta tanto los requisitos del cargo como el perfil de los aspirantes que buscan cubrirlo, para así descartar a los candidatos que no cumplen con las exigencias del cargo y llevar a cabo dicho proceso de una manera ordenada, justa y transparente.

Etapas del Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal

Aclaradas las diferencias entre los procesos de reclutamiento y selección de personal, es importante destacar que si bien, existen diferentes maneras de llevar a cabo los procesos mencionados, las etapas más importantes que se deben tener en cuenta dentro de una organización para efectuar un proceso de selección eficiente y efectivo son las siguientes:

Primeramente, se deben detectar y analizar las necesidades que se deben cubrir dentro de la empresa las cuales pueden ser por diversas razones tales como la creación de nuevos puestos de trabajo, la incorporación de nuevas tecnologías, el despido de empleados, entre otros. De igual manera, es importante que en esta etapa se determine la condición de las necesidades, indicando si son permanentes, temporales, puntuales, etc.

Luego de identificar la necesidad, esta se procede a remitirse al departamento de Recursos Humanos (si existe), o al personal encargado de llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección, con el fin de que evalúe la necesidad y así proceda a definir el perfil del candidato, indicando en él aspectos relevantes tales como las tareas y responsabilidades que debe asumir el nuevo empleado dentro de la organización, la experiencia que debe tener dentro del sector, entre otros aspectos.

Posteriormente se debe iniciar con la fase de reclutamiento, la cual según lo establecido por Nébot (1999), en esta etapa el departamento o personal encargado del proceso consulta archivos y coloca anuncios a través de diferentes medios que llamen la atención de candidatos. Vale la pena destacar que el reclutamiento puede llevarse dentro de la organización (interno) o fuera de ésta (externo).

Seguidamente se procede a recibir y almacenar los currículums de los candidatos de manera organizada, para lo cual Kenjo (2022) sugiere que para esta etapa se implemente un sistema CRM, pues afirma que ayudará a ir creando una base de datos de candidatos propia, lo cual facilitará el acceso a la información. Luego se realiza una preselección, en el cual se descartan los candidatos que no cumplen con todos los requisitos y se obtiene una lista de los mejores aspirantes, para continuar llevando a cabo el proceso de selección de personal, en el cual se encuentra al mejor candidato para el puesto de trabajo vacante.

Conviene especificar que para encontrar al mejor candidato es fundamental la aplicación de pruebas que midan de manera rigurosa sus habilidades, competencias y maneras de responder bajo presión, exámenes médicos que informen sobre el estado de salud del candidato y además, realizarles una entrevista que permita conocer la personalidad del aspirante.

Finalmente se recopilan los resultados de los exámenes, pruebas y entrevistas de los diferentes candidatos preseleccionados para realizar un informe que permita visualizar las fortalezas y debilidades de cada uno, y así tomar la decisión final, en la cual se escoge el candidato más apto para el puesto vacante, siendo éste el que se incorporará y vinculará a la empresa.

Importancia del Reclutamiento y Selección de Personal Dentro de una Organización

Considerando que las empresas dependen significativamente de sus empleados para obtener los resultados esperados, se puede decir que es importante que dentro de éstas se lleven a cabo los procesos de reclutamiento y selección de personal de manera eficiente, puesto que dichos procesos son los que permiten y garantizan que las organizaciones atraigan y seleccionen a los candidatos más calificados que respondan a las necesidades de la compañía y contribuyan a alcanzar sus objetivos.

De igual manera, según lo establecido por The People Company (2022), con un proceso de reclutamiento y selección de personal ineficiente la empresa podría desaprovechar la oportunidad y no contratar a personas con el potencial que necesita, y así perder tiempo y dinero, pues en poco tiempo tendría que invertir en formación y capacitaciones.

The People Company (2022) también afirmó que los procesos de reclutamiento y selección de personal forman parte esencial de la planeación estratégica y de la visión del crecimiento de la organización, puesto que para alcanzar los objetivos y tener éxito ante la competencia es fundamental contar con un equipo creativo, talentoso y comprometido.

Por su parte, Pérez (2019) indicó que, si bien los procesos de reclutamiento y selección pueden ser una tarea un poco agitada, al cumplir con dichos procesos de manera adecuada se construirá una marca de empleador sólida que marcará una impresión positiva al público y

posibles candidatos, se eliminarán significativamente la rotación de empleados y se incrementará la moral de los miembros de la empresa, lo cual contribuirá a una mayor eficiencia y mayores ganancias para la entidad. Es importante destacar que, al disminuir la rotación de personal, la empresa podrá ahorrar en gastos que debe considerar al momento de reclutar aspirantes.

Es relevante señalar que realizar los procesos mencionados adecuadamente permitirá mantener a los trabajadores motivados y por ende mejorar la relación entre la empresa y empleados, y que según Redacción de Recursos Humanos Tv (2021) dicha mejora fortalecerá la comunicación interna de la empresa, fomentará la convivencia e impulsará el sentido de pertenencia, lo cual contribuirá a un incremento de la productividad puesto que entre más satisfechos, motivados y felices se sientan los empleados, más productivos son.

Errores Comunes en los Procesos de Reclutamiento y de Selección de Personal

De acuerdo con lo planteado por Krowdy (2019), entre los errores comunes en los procesos de reclutamiento y selección de personal que hacen perder tiempo y dinero a las empresas se encuentra la mala descripción del perfil del puesto de trabajo que se necesita conseguir, pues en muchos casos no se define con claridad las funciones que le corresponden al empleado que ocuparía el puesto vacante, y esto incurre a que no se determinen claramente las actitudes, habilidades y competencias que se deben evaluar a los aspirantes.

Así mismo, Krowdy (2019) afirma que no definir precisamente el sueldo que le corresponde a la persona que ocupe el cargo vacante es otro de los errores comunes, pues asegura que esto no es algo que pueda dejarse a la intuición ni al presupuesto disponible de la empresa debido a que muchas veces la compensación propuesta no se encuentra de acuerdo con el mercado ni con la experiencia demandada.

Pérez (2019) por su parte manifiesta que uno de los errores comunes en los procesos de reclutamiento y selección de personal es no considerar el reclutamiento interno, puesto que muchas empresas siempre buscan “afuera” y no tienen en cuenta los talentos internos dentro de la organización. Dicho autor afirma que en algunos casos el empleado ideal para cubrir la vacante puede encontrarse ya en la empresa.

Igualmente, Pérez (2019) señala que no asegurarse de que el candidato se ajuste a la cultura organizacional de la empresa es otro de los errores comunes, puesto que menciona que es fundamental buscar la compatibilidad del candidato con la organización y asegurarse de que éste se identifique con los valores y la filosofía de la empresa. Así mismo, dicho autor establece que otra de las fallas es la ausencia de personal clave durante las entrevistas laborales, debido a que es importante que las personas claves como los jefes directos participen activamente en las entrevistas a los candidatos.

Por último, otra de las fallas más comunes en los procesos de reclutamiento y selección de personal conforme a lo planteado por el Equipo Genomawork (2022) es apurar o abreviar dichos procesos con el fin de cubrir vacantes lo más rápido posible omitiendo pasos relevantes, pues con esto se priorizaría la velocidad de la contratación por sobre la calidad del candidato escogido y conllevaría a un riesgo de realizar una mala selección y contratación de personal.

Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal en Colombia

Barrios et al. (2015) en su investigación titulada “Prácticas exitosas de gerencia del talento humano en doce empresas antioqueñas (Colombia)” que tenía como finalidad caracterizar las prácticas exitosas en gestión humana en 12 organizaciones de diferentes sectores económicos (servicios, industrial, solidario y transporte) y tamaños en la ciudad de Medellín, en el departamento de Antioquia, para lo cual implementaron como metodología el análisis

documental y herramientas cualitativas como la entrevista semiestructurada que fueron aplicadas a los directores de personal o responsables del área de Gestión Humana de las 12 empresas objeto de estudio, lograron obtener como resultado que en dichas empresas se efectúan una serie de prácticas de gestión humana exitosas e innovadoras.

En relación al proceso de selección de personal, Barrios et al. (2015) afirman que los entrevistados indicaron que dicho proceso es exitoso debido a que en la actualidad se llevan a cabo una serie de procedimientos que permiten obtener mejores resultados, pues a diferencia de antes, los entrevistadores señalan que ahora los procesos se hacen a través de una convocatoria, independientemente de cómo llegue el currículum, las hojas de vida se buscan por medio de centros de empleo, centros de egresados o se efectúa una convocatoria interna.

De igual manera, Barrios et al. (2015) manifiestan en su investigación que un desempeño destacado puede conseguirse seleccionando a las personas indicadas para los cargos claves, y que, gracias a la implementación del sistema por competencias, el proceso de selección dentro de las empresas se ha vuelto cada vez más exigente debido a la definición de perfiles y de herramientas de selección que posibilitan una observación más objetiva.

Por otro lado, Torres et al. (2020) en su investigación titulada “Importancia del reclutamiento y la selección del personal en el sector hotelero: Caso Villavicencio-Colombia”, cuyo objetivo era analizar las prácticas de reclutamiento y selección de personal que se efectúan en los hoteles Pymes de la ciudad de Villavicencio a través de un estudio descriptivo en el cual utilizaron como instrumento un cuestionario, obtuvieron como resultado que los hoteles Pymes de la ciudad de Villavicencio no suelen brindarle la importancia necesaria al proceso de reclutamiento, y esto se debe a la informalidad y la falta de recursos que destinan para dicho proceso.

Torres et al. (2020) afirman que la falta de importancia que le otorgan los hoteles Pymes al proceso de reclutamiento ha traído como consecuencia que dichos hoteles no logren atraer a los candidatos más idóneos para los diferentes cargos. De igual manera, dichos autores aseguran que el tamaño de los hoteles ha obligado a la mayoría de estos a hacer uso de las fuentes externas para atraer nuevo personal, donde en muchos casos implementan las recomendaciones o la voz a voz de sus colaboradores como técnica para atraer y reclutar personal.

Además, Torres et al. (2020) dedujeron que son pocos los hoteles Pymes de Villavicencio que realizan reclutamiento interno, y que los que lo realizan, lo hacen a causa de ascensos y transferencias. Sin embargo, en su investigación Torres et al. (2020) destacan que los hoteles Pymes de Villavicencio se esfuerzan más en los procesos de selección de personal, pues consideran que de la correcta ejecución de esta práctica depende en gran parte el éxito y cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Según Torres et al. (2020), los hoteles Pymes de Villavicencio tienen un presupuesto limitado pero suficiente para llevar a cabo el proceso de selección de personal de manera efectiva y eficiente, para lo cual analizan y verifican las hojas de vida rigurosamente con el fin de asegurarse de que los candidatos cumplan con las condiciones y competencias requeridas para el puesto vacante, implementan la entrevista estructurada y no estructurada para conocer y evaluar a los candidatos, además de pruebas propias de cada una de las empresas y algunas pruebas de simulación que permiten identificar el comportamiento de los aspirantes frente a situaciones habituales en los hoteles.

Vale la pena mencionar que de acuerdo con lo afirmado por Torres et al. (2020), en el proceso de selección que efectúan los hoteles objeto de estudio de Villavicencio, generalmente intervienen el gerente, el área de recursos humanos y el jefe inmediato.

Para continuar analizando la eficiencia de los procesos de selección de personal que se lleva a cabo en las empresas colombianas, es factible tener en cuenta el proyecto de grado realizado por Carrasquilla et al. (2020) titulado “Propuesta de mejora para el proceso de selección de personal de la empresa Canpack Colombia SAS”, el cual buscaba analizar el proceso de selección de la compañía Canpack Colombia SAS, identificando sus fortalezas y oportunidades bajo la metodología de investigación cualitativa.

Para ello, Carrasquilla et al. (2020) utilizaron como instrumento para recolectar información entrevistas ni estructuradas, las cuales le permitieron diagnosticar que en la compañía Canpack Colombia SAS el proceso de selección es ineficiente puesto que dicha empresa no cuenta con el personal necesario en el área de recursos humanos que efectúe de manera adecuada las diferentes etapas que conforman el proceso de selección de personal. Igualmente, entre sus resultados lograron deducir que en el proceso de selección no implementan pruebas psicotécnicas que permitan determinar las aptitudes y la personalidad del aspirante, y que solo se realizan pruebas técnicas enfocadas al ajuste del cargo.

Además, Carrasquilla et al. (2020) manifestaron que el lapso de tiempo entre el proceso de reclutamiento y el de selección que se realiza en la empresa analizada en su proyecto es relativamente corto, lo que indica que en muchas ocasiones apresuran dichos procesos omitiendo etapas relevantes que permitirían mitigar o reducir la rotación de personal.

Herramientas que Facilitan la Atracción de Candidatos en los Procesos de Reclutamiento y Selección de Personal

A medida que han ido evolucionando rápidamente las nuevas tecnologías, durante los últimos años las empresas han empezado a tener a su disposición herramientas que facilitan su

proceso de reclutamiento de personal, permitiendo con esto que los procesos de selección sean más rápidos y eficientes.

Conforme a lo mencionado por Manjarrés (2019), esto se debe a que si bien inicialmente el proceso de reclutamiento se efectuaba por medio de las bases de datos con las que contaba la empresa, y/o ofertas de cargos en el periódico, lo cual limitaba el acceso de información a los posibles candidatos interesados, actualmente las organizaciones cuentan con un sin número de redes sociales, portales web y otros medios dinámicos y apropiados que facilitan la comunicación entre la empresa reclutadora y el candidato

De igual manera, Manjarrés (2019) resalta LinkedIn como red social, pues considera que se ha convertido en una herramienta fundamental para la consecución de profesionales, y destaca que las redes sociales permiten un mayor alcance de la información, interacción en tiempo real con los entes y un bajo costo en comparación con los métodos tradicionales de reclutamiento.

Manjarrés (2019) señala que otra herramienta que ha permitido que los reclutadores se acerquen a los candidatos son los portales de empleo, los privados y los públicos, donde según dicha autora estos son espacios virtuales en los cuales los aspirantes registran su información para que los reclutadores tengan fácil acceso a ella por medio de filtros especializados que disminuyen el tiempo de reclutamiento, contribuyendo a que su esfuerzo se concentre principalmente en realizar una evaluación detallada y profunda a los candidatos con el fin de garantizar la selección del más adecuado para el puesto.

Marco Legal

Si bien en Colombia no existe una ley o normatividad que decrete o regule la manera en que se lleven a cabo los procesos de reclutamiento y selección de personal en las organizaciones, por lo que cada entidad tiene la autonomía de efectuarlos de la forma que consideren pertinente, algunos artículos de la Constitución Política de la República de Colombia y del Código Sustantivo del Trabajo en Colombia vigentes relacionados con el tema investigado que contribuyen a dar fundamento a la investigación realizada en este proyecto son los siguientes:

El artículo 25 de la Constitución Política de la República de Colombia decreta que el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado, e indica que toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas. Así mismo, el artículo 26 de la Constitución Política de la República de Colombia manifiesta que toda persona es libre de escoger profesión u oficio, que la ley podrá exigir títulos de idoneidad, que las autoridades competentes inspeccionarán y vigilarán el ejercicio de las profesiones y que las ocupaciones, artes y oficios que no exijan formación académica son de libre ejercicio, salvo aquellas que impliquen un riesgo social.

Por su parte, el artículo 11 “derecho al trabajo” del Código Sustantivo del Trabajo en Colombia indica que toda persona tiene derecho al trabajo y goza de libertad para escoger profesión u oficio, dentro de las normas prescritas por la Constitución y la Ley. Igualmente, considerando que tras el proceso de selección de personal se efectúa el proceso de contratación, el Código Sustantivo del Trabajo en Colombia también señala en su artículo 23 denominado “definición” que contrato de trabajo es aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.

Luego de la selección y contratación de personal se da el periodo de prueba, para lo cual el artículo 76 “definición” del Código Sustantivo del Trabajo en Colombia decreta que el periodo de prueba es la etapa inicial del contrato de trabajo que tiene por objeto, por parte del empleador, apreciar las aptitudes del trabajador, y por parte de éste, la conveniencia de las condiciones del trabajo.

Metodología de la Investigación

Tipo de Estudio

Se llevará a cabo una investigación cuantitativa de tipo descriptiva mediante la cual se buscará recolectar y analizar los datos para contestar a la pregunta de investigación. Se optó por este enfoque debido a que permite medir de manera independiente y precisa las variables, sin influir sobre éstas.

Vale la pena aclarar que esta investigación cuantitativa de tipo descriptiva tiene como finalidad recolectar información mediante la aplicación de preguntas cerradas muy concretas, para posteriormente analizar los datos recolectados, identificar relaciones, y realizar las recomendaciones correspondientes a la empresa objeto de estudio.

Paradigma

Paradigma positivista, en el cual la relación entre los investigadores del proyecto y el fenómeno de estudio es controlada, pues no influye en la ejecución del estudio. Así mismo, se busca comprobar la hipótesis utilizando datos estadísticos válidos y confiables.

Población

Personal que conforma la empresa “Restaurante El Oriental” ubicado en el municipio de Maicao – La Guajira.

Tamaño de la Muestra

Considerando que el Restaurante El Oriental es una pequeña empresa de tipo industrial conformada por 13 empleados, para obtener la mayor precisión en los resultados el tamaño de la muestra corresponderá a los 13 empleados que laboran en el Restaurante El Oriental (el gerente general, un contador, una cajera, un chef, dos asistentes del chef, un lavaplatos, tres meseras, un auxiliar de limpieza y dos domiciliarios).

Variables

Variable Independiente

Manera en que ejecutan el proceso de selección de personal.

Variable Dependiente

Consecuencias del inadecuado proceso de selección de personal, impacto económico causado por el proceso de selección de personal deficiente.

Variables Cuantitativas

Edad, tiempo que le disponen al proceso de selección de personal, tiempo que lleva laborando cada miembro en la empresa objeto de estudio.

Variables Cualitativas

Género, experiencia, nivel de estudios.

Hipótesis Nula

El inadecuado proceso de selección de personal que se llevó a cabo en el Restaurante El Oriental ubicado en el municipio de Maicao – La Guajira durante el primer semestre del año 2022 no afectó negativamente la productividad, la rentabilidad, la motivación laboral y el clima organizacional de la empresa.

Hipótesis Alterna

El inadecuado proceso de selección de personal que se llevó a cabo en el Restaurante El Oriental ubicado en el municipio de Maicao – La Guajira durante el primer semestre del año 2022 generó consecuencias negativas que afectaron la productividad, la rentabilidad, la motivación laboral y el clima organizacional de la empresa.

Descripción de la Técnica Seleccionada

La técnica de investigación que se utilizará para recopilar la información necesaria es la encuesta, pues ésta permite recolectar los datos de manera rápida y efectiva. Conviene especificar que las encuestas se pueden describir como cuestionarios cuyas preguntas pueden ser abiertas y/o cerradas.

Entre las ventajas que posee la encuesta como técnica de investigación se encuentra que posibilita la obtención de datos sobre una amplia variedad de cuestiones a la vez, se puede aplicar de manera masiva y virtualmente, además de que la información se recopila de forma estandarizada a través de un cuestionario, lo cual facilita el análisis estadístico y las comparaciones de los resultados.

En la planificación de la encuesta para la presente investigación sobre el análisis de las consecuencias ocasionadas por el inadecuado proceso de selección de personal en el Restaurante El Oriental de Maicao durante el primer semestre del año 2022 se plantearán once preguntas en el cuestionario, de las cuales una será abierta y las diez restantes serán cerradas.

Igualmente, se aplicará una prueba piloto a dos empleados que laboren en el Restaurante El Oriental de Maicao con el fin de verificar y asegurar que las preguntas de la encuesta cumplan con los criterios de validez y confiabilidad.

Resultados

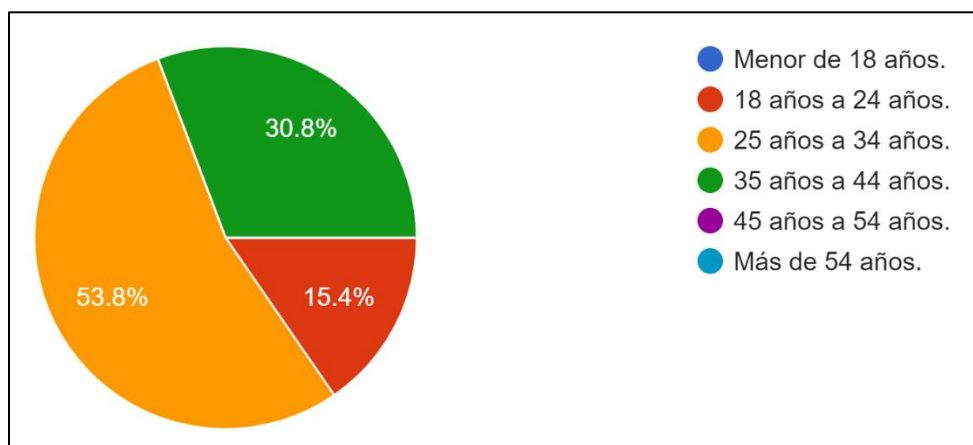
Pregunta # 1: ¿Cuál de las siguientes categorías corresponde a su edad?

Resultados

- **0%:** Menor de 18 años.
- **15.4%:** Entre 18 y 24 años.
- **53.8%:** Entre 25 y 34 años.
- **30.8%:** Entre 35 y 44 años.
- **0%:** Entre 45 y 54 años.
- **0%:** Más de 54 años.

Gráfica 1

Edad del personal que labora en el Restaurante El Oriental – Noviembre de 2022



Nota. Elaboración propia (2022), a partir de los datos obtenidos de la encuesta “Análisis de las consecuencias ocasionadas por el inadecuado proceso de selección de personal en el Restaurante El Oriental de Maicao durante el primer semestre del año 2022”.

Interpretación de los resultados de la pregunta # 1

De acuerdo con los resultados obtenidos en la gráfica 1, se puede deducir que el 53.8% de los 13 empleados que laboran en el Restaurante El Oriental tienen entre 25 a 34 años, es decir, 7

colaboradores en total se encuentran en dicho rango de edad. Así mismo, se puede observar que 4 de las 13 personas encuestadas tienen entre 35 a 44 años (que equivale al 30.8%), y que los dos encuestados restantes (el 15.4%) tienen entre 18 y 24 años.

Igualmente, a partir del gráfico 1 se evidencia que ninguna de las personas que labora en el Restaurante El Oriental es menor de 18 años, ni tiene 45 años o más, concluyendo así que la mayoría de los empleados de dicho restaurante tiene entre 25 a 34 años.

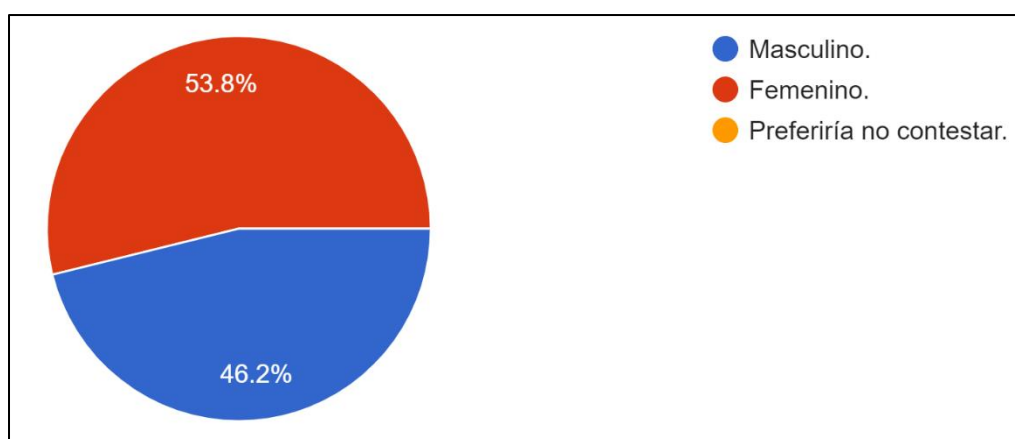
Pregunta # 2: ¿Con qué género te identificas más?

Resultados

- **53.8%:** Masculino.
- **46.2%:** Femenino.
- **0%:** Preferiría no contestar.

Gráfica 2

Género del personal que labora en el Restaurante El Oriental – Noviembre de 2022



Nota. Elaboración propia (2022), a partir de los datos obtenidos de la encuesta “Análisis de las consecuencias ocasionadas por el inadecuado proceso de selección de personal en el Restaurante El Oriental de Maicao durante el primer semestre del año 2022”.

Interpretación de los resultados de la pregunta # 2

Conforme a los resultados obtenidos en la gráfica 2, es posible afirmar que el 53.8% de los empleados que labora en el Restaurante El Oriental pertenece al género femenino, es decir, 7 de los 13 encuestados, mientras que el 46.2%, lo cual corresponde a los 6 encuestados restantes, se identifica con el género masculino.

Vale la pena mencionar que ninguno de los encuestados optó por la opción “preferiría no contestar”, concluyendo con esto que la mayoría de los empleados que labora en el Restaurante El Oriental pertenece al género femenino.

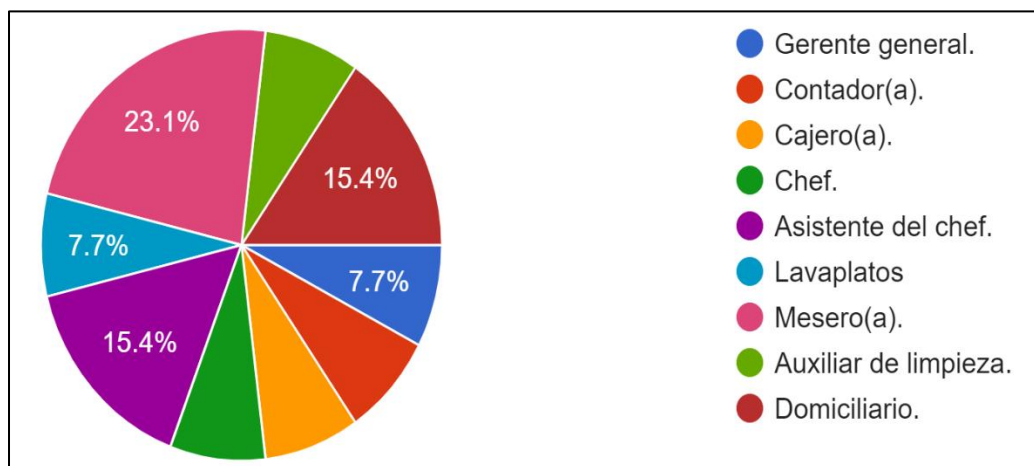
Pregunta # 3: ¿Qué cargo ocupa en la organización?

Resultados

- 7.7%: Gerente general.
- 7.7%: Contador(a).
- 7.7%: Cajero(a).
- 7.7%: Chef.
- 15.4%: Asistente del chef.
- 7.7%: Lavaplatos
- 23.1%: Mesero(a).
- 7.7%: Auxiliar de limpieza.
- 15.4%: Domiciliario.

Gráfica 3

Cargo que ocupa el personal que labora en el Restaurante El Oriental – Noviembre de 2022



Nota. Elaboración propia (2022), a partir de los datos obtenidos de la encuesta “Análisis de las consecuencias ocasionadas por el inadecuado proceso de selección de personal en el Restaurante El Oriental de Maicao durante el primer semestre del año 2022”.

Interpretación de los resultados de la pregunta # 3

Los resultados obtenidos en la gráfica 3 permiten determinar el cargo que ocupa cada uno de los 13 miembros que labora actualmente en el Restaurante El Oriental. Siendo así, se puede deducir que dicho restaurante cuenta con un gerente general (lo cual corresponde al 7.7% del total de encuestados), un contador (el 7.7%), un cajero (el 7.7%), un chef (el 7.7%), dos asistentes del chef (el 15.4%), una persona encargada del lavaplatos (el 7.7%), tres meseros (el 23.1%), un auxiliar de limpieza (el 7.7%) y dos domiciliarios (el 15.4%).

Pregunta # 4 (abierta): Si usted hace parte del equipo encargado de realizar el proceso de selección de personal dentro del Restaurante el Oriental, responda la siguiente pregunta: ¿Cuál es su perfil profesional? (especifique si es pregrado, maestría, doctorado, etc.).

Resultados

Sólo se obtuvo una respuesta, la cual fue “Pregrado en administración de empresas”.

Interpretación de los resultados de la pregunta # 4

Teniendo en cuenta que se obtuvo una única respuesta de la pregunta # 4, se puede deducir que sólo una de las personas que labora en el Restaurante El Oriental se encarga de realizar el proceso de selección de personal, y que considerando los diferentes cargos de los 13 miembros de dicha empresa, lo más probable es que sea el gerente general.

Así mismo, se puede identificar que la persona encargada de llevar a cabo el proceso de selección de personal dentro de la empresa objeto de estudio tiene un pregrado en administración de empresas, y que los conocimientos adquiridos al estudiar dicha profesión son primordiales para que el gerente general planifique, organice, dirija y controle los diferentes recursos del restaurante (humanos, tecnológicos, financieros y materiales).

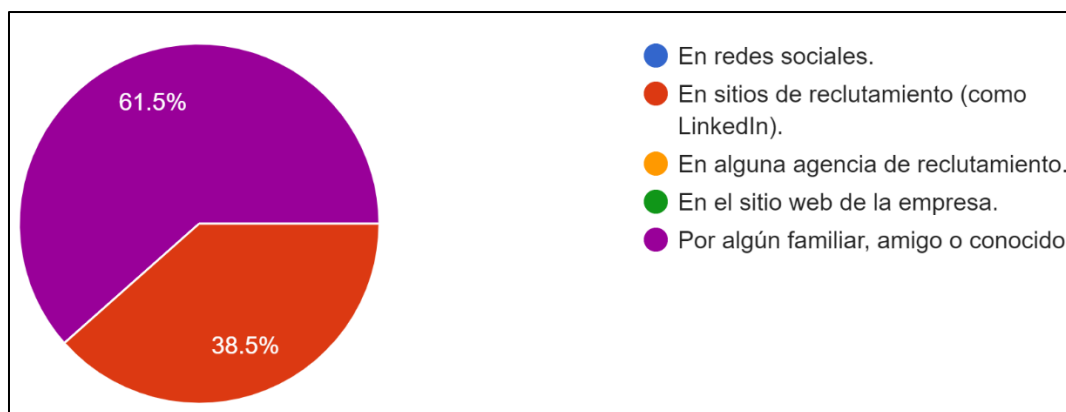
Pregunta # 5: Antes de empezar a trabajar en el Restaurante El Oriental, ¿cómo se enteró de la oferta laboral?

Resultados

- **0%:** En redes sociales.
- **38.5%:** En sitios de reclutamiento (como LinkedIn).
- **0%:** En alguna agencia de reclutamiento.
- **0%:** En el sitio web de la empresa.
- **61.5%:** Por algún familiar, amigo o conocido.

Gráfica 4

Medio por el cual el personal que labora en el Restaurante El Oriental se enteró de la oferta laboral – Noviembre de 2022



Nota. Elaboración propia (2022), a partir de los datos obtenidos de la encuesta “Análisis de las consecuencias ocasionadas por el inadecuado proceso de selección de personal en el Restaurante El Oriental de Maicao durante el primer semestre del año 2022”.

Interpretación de los resultados de la pregunta # 5

Frente a los resultados obtenidos en la gráfica 4, es posible concluir que el 61.5% de los empleados que laboran en el Restaurante El Oriental se enteraron de la oferta laboral por medio

de algún familiar, amigo o conocido, es decir, 8 de los 13 colaboradores, mientras que los 5 encuestados restantes (que corresponde al 38.5%) afirman haberse enterado de la oferta laboral a través de sitios de reclutamiento como lo pueden ser LinkedIn, CompuTrabajo, entre otros.

De igual manera, los resultados demuestran que ninguno de los empleados que trabaja actualmente en el Restaurante El Oriental se enteró de la oferta laboral por medio de redes sociales, alguna agencia de reclutamiento o en el sitio web de la empresa, lo cual permite concluir que la mayoría de los empleados obtuvieron conocimiento de la oferta laboral gracias a la información dada por algún familiar, amigo o conocido.

Así mismo, se evidencia que el restaurante objeto de estudio utiliza plataformas (como LinkedIn) para atraer y reclutar personas interesadas y candidatos potenciales para los puestos de trabajo vacantes, además de que dichos sitios de reclutamiento les permite exponer la cultura empresarial y transmitir los valores de la entidad.

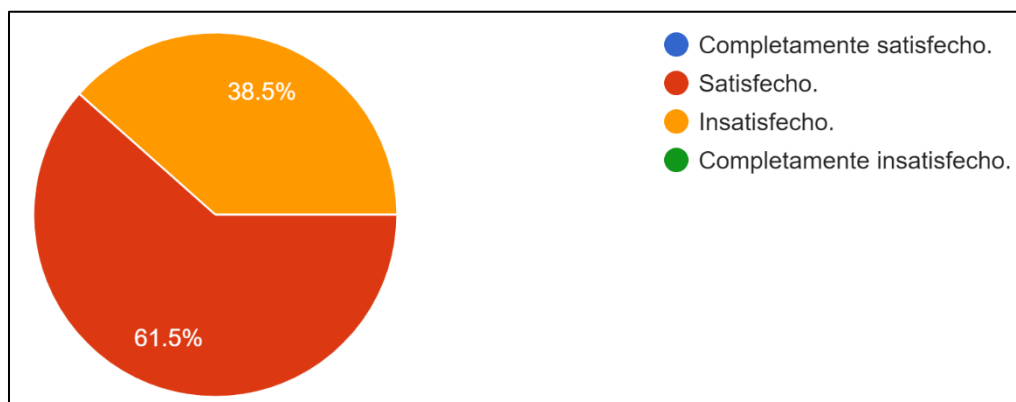
Pregunta # 6: Durante el proceso de selección de personal, ¿qué tan satisfecho se sintió con la explicación que le dio su reclutador(a) acerca de los detalles del puesto de trabajo vacante?

Resultados

- **0%:** Completamente satisfecho.
- **61.5%:** Satisfecho.
- **38.5%:** Insatisfecho.
- **0%:** Completamente insatisfecho.

Gráfica 5

Nivel de satisfacción del personal que labora en el Restaurante El Oriental con referencia a la explicación dada por el reclutador acerca de los detalles del puesto de trabajo durante el proceso de selección de personal – Noviembre de 2022



Nota. Elaboración propia (2022), a partir de los datos obtenidos de la encuesta “Análisis de las consecuencias ocasionadas por el inadecuado proceso de selección de personal en el Restaurante El Oriental de Maicao durante el primer semestre del año 2022”.

Interpretación de los resultados de la pregunta # 6

A partir de los resultados obtenidos en la gráfica 5, se puede afirmar el 61.5% de los encuestados se encuentra satisfecho con la explicación dada por el reclutador durante el proceso

de selección de personal acerca de los detalles del puesto de trabajo vacante, es decir 8 de los 13 empleados que laboran actualmente en el Restaurante El Oriental.

No obstante, también se evidencia que los 5 empleados restantes que fueron encuestados, lo cual corresponde al 38.5%, se sintieron insatisfechos con la explicación que les dio el reclutador durante el proceso de selección sobre los detalles del puesto de trabajo, lo cual permite deducir que es importante que la persona encargada de realizar el proceso de selección de personal en el Restaurante El Oriental mejore significativamente la manera en que explica a los candidatos los detalles del puesto de trabajo vacante con el fin de que éstos incrementen su nivel de satisfacción con la explicación dada y así conozcan más a detalle las funciones y responsabilidades que debe asumir la persona que obtenga el puesto.

Vale la pena destacar que ninguno de los encuestados afirmó sentirse completamente satisfecho o insatisfecho con la explicación dada por el reclutador durante el proceso de selección de personal acerca de los detalles del puesto de trabajo vacante.

Pregunta # 7: Durante el proceso de selección de personal, ¿le realizaron una entrevista y le aplicaron pruebas de personalidad, psicotécnicas, situacionales, entre otras?

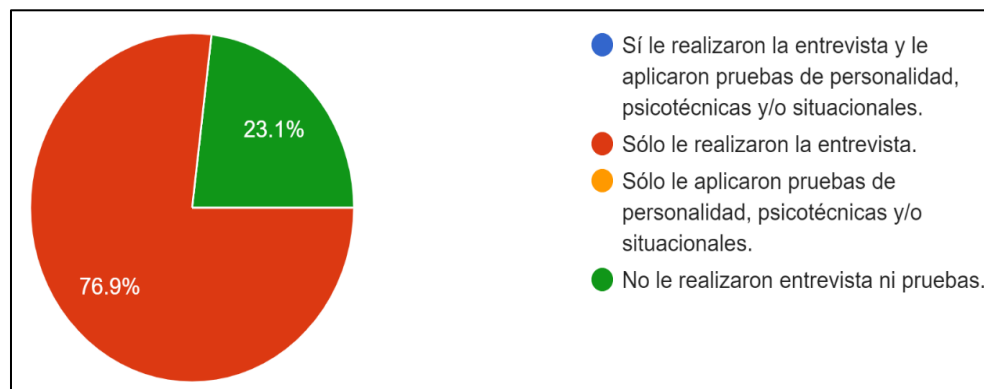
Resultados

- **0%:** Sí le realizaron la entrevista y le aplicaron pruebas de personalidad, psicotécnicas y/o situacionales.
- **76.9%:** Sólo le realizaron la entrevista.
- **0%:** Sólo le aplicaron pruebas de personalidad, psicotécnicas y/o situacionales.
- **23.1%:** No le realizaron entrevista ni pruebas.

Gráfica 6

Respuesta de los miembros que laboran en el Restaurante El Oriental acerca de las técnicas que utilizaron para conocerlos y evaluarlos durante el proceso de selección de personal –

Noviembre de 2022



Nota. Elaboración propia (2022), a partir de los datos obtenidos de la encuesta “Análisis de las consecuencias ocasionadas por el inadecuado proceso de selección de personal en el Restaurante El Oriental de Maicao durante el primer semestre del año 2022”.

Interpretación de los resultados de la pregunta # 7

Los resultados obtenidos en la gráfica 6 permiten identificar que durante el proceso de selección de personal, al 76.9% de los empleados que labora en el Restaurante El Oriental (10

encuestados) le realizaron la entrevista, pero no le aplicaron pruebas de personalidad, psicotécnicas y/o situacionales. De igual manera, la gráfica demuestra que al 23.1% de los empleados, lo que corresponde a 3 encuestados, no le realizaron entrevistas ni pruebas.

Además, se evidencia que ninguno de los empleados que labora en el Restaurante El Oriental manifestó que se le realizó la entrevista y se le aplicó también pruebas de personalidad, psicotécnicas y/o situacionales, y que a ninguno de los encuestados se le aplicó sólo dichas pruebas y no se le realizó la entrevista.

Dichos resultados permiten deducir que la persona encargada de realizar el proceso de selección de personal en el Restaurante El Oriental no le realiza pruebas de personalidad, psicotécnicas y/o situacionales a los candidatos que permitan analizar sus aptitudes, actitudes, habilidades, maneras de responder bajo presión, entre otros aspectos, siendo estas pruebas fundamentales para reclutar y seleccionar a los mejores talentos.

Así mismo, se puede determinar que en algunos casos el encargado de llevar a cabo el proceso de selección de personal en dicho restaurante contrata a personas sin antes haberlos entrevistado o aplicado alguna prueba, lo cual es un gran riesgo que desencadena en un incremento de la rotación de personal, una disminución de la productividad, entre otras consecuencias.

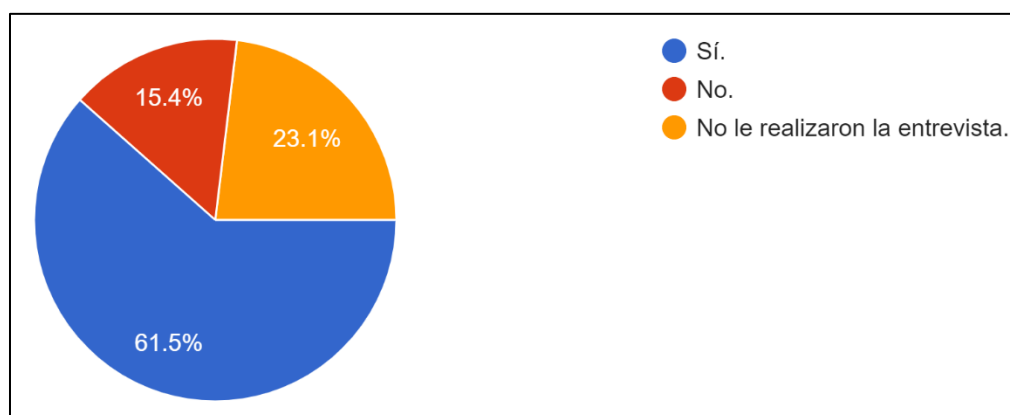
Pregunta # 8: Durante la entrevista para el puesto de trabajo, ¿pudo hablar sobre sus habilidades, experiencia y objetivos profesionales relevantes?

Resultados

- **61.5%:** Sí.
- **15.4%:** No.
- **23.1%:** No le realizaron la entrevista.

Gráfica 7

Respuesta de los miembros que laboran en el Restaurante El Oriental en la cual manifiestan si pudieron o no hablar sobre sus habilidades, experiencias y objetivos profesionales durante la entrevista para el puesto de trabajo – Noviembre de 2022



Nota. Elaboración propia (2022), a partir de los datos obtenidos de la encuesta “Análisis de las consecuencias ocasionadas por el inadecuado proceso de selección de personal en el Restaurante El Oriental de Maicao durante el primer semestre del año 2022”.

Interpretación de los resultados de la pregunta # 8

Los resultados obtenidos en la gráfica 7 permiten afirmar que durante el proceso de selección de personal sólo 8 de los empleados que laboran en el Restaurante El Oriental tuvieron la oportunidad de hablar sobre sus habilidades, experiencia y objetivos profesionales relevantes,

lo cual corresponde al 61.5% de los encuestados. Por su parte, dos encuestados a los cuales le realizaron la entrevista durante el proceso de selección (el 15.4%) manifestaron que no pudieron hablar sobre dichos aspectos cuando fueron entrevistados. Conviene especificar que los 3 encuestados restantes (el 23.1%) afirman que no se les realizó la entrevista, lo cual confirma los resultados obtenidos en la pregunta anterior.

Teniendo en cuenta lo mencionado, es importante que la persona encargada del proceso de selección de personal en el Restaurante El Oriental se asegure de realizar la entrevista a todos los candidatos potenciales, y que en dicho momento se le de la oportunidad a los aspirantes de hablar sobre sus habilidades, experiencias, entre otros aspectos, pues esto permitirá determinar si la persona es competente y cumple con los requisitos para el puesto de trabajo vacante.

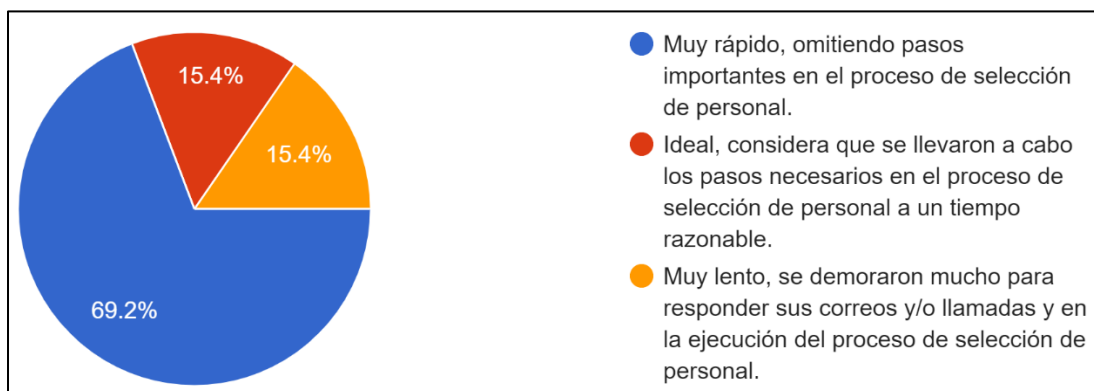
Pregunta # 9: En cuanto al tiempo, ¿cómo considera que se llevó a cabo el proceso de selección de personal dentro del Restaurante El Oriental?

Resultados

- **69.2%:** Muy rápido, omitiendo pasos importantes en el proceso de selección de personal.
- **15.4%:** Ideal, considera que se llevaron a cabo los pasos necesarios en el proceso de selección de personal a un tiempo razonable.
- **15.4%:** Muy lento, se demoraron mucho para responder sus correos y/o llamadas y en la ejecución del proceso de selección de personal.

Gráfica 8

Opinión del personal que labora en el Restaurante el Oriental acerca del tiempo que se le dedica al proceso de selección de personal en la empresa – Noviembre de 2022



Nota. Elaboración propia (2022), a partir de los datos obtenidos de la encuesta “Análisis de las consecuencias ocasionadas por el inadecuado proceso de selección de personal en el Restaurante El Oriental de Maicao durante el primer semestre del año 2022”.

Interpretación de los resultados de la pregunta # 9

Por lo que concierne al tiempo invertido para realizar el proceso de selección de personal dentro del Restaurante El Oriental, el 69.2% de los encuestados (lo cual corresponde a 9 empleados) manifiestan que dicho proceso se llevó a cabo muy rápido y que se omitieron pasos

importantes. Sin embargo, dos de los encuestados (el 15.4%) afirman que el tiempo fue ideal, y consideran que se efectuaron los pasos necesarios a un tiempo razonable.

Por su parte, los dos encuestados restantes (el 15.4%) indican que el proceso se realizó de manera muy lenta y que se demoraron mucho para responder sus correos y/o llamadas, lo cual permite concluir que la mayoría de los empleados que labora en el Restaurante El Oriental considera que el proceso de selección se realizó de una manera muy rápida.

Dicho resultado se puede deber a que en la empresa objeto de estudio buscan ocupar el puesto vacante y solucionar el tema de una manera rápida, precipitándose y omitiendo pasos relevantes como lo es la aplicación de pruebas psicotécnicas, de personalidad, situacionales, entre otras, y en algunos casos la realización de las entrevistas, lo cual es un error que trae consigo consecuencias negativas al restaurante tales como pérdida de tiempo y dinero. Considerando lo anterior, es importante que los procesos de selección de personal tengan un ritmo adecuado, y que no se omitan pasos relevantes, pues esto permite garantizar que se seleccione al candidato idóneo para el puesto.

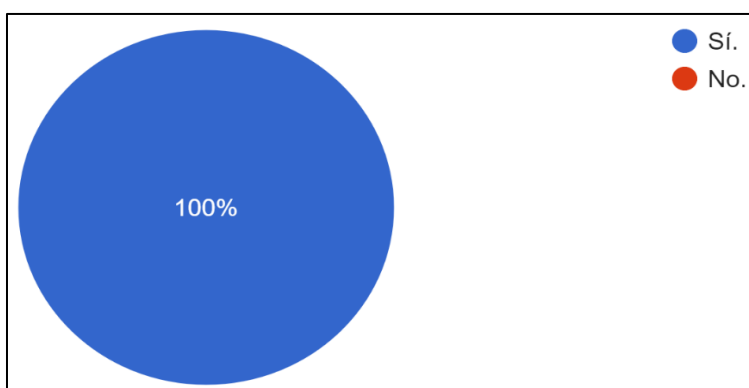
Pregunta # 10: ¿Las labores que desempeña actualmente dentro del Restaurante El Oriental van acorde con lo descrito en el puesto de trabajo al momento de postularse?

Resultados

- **100%:** Sí.
- **0%:** No.

Gráfica 9

Opinión de los miembros del Restaurante El Oriental acerca de si las labores que desempeña dentro de la empresa van acordes con lo descrito en el puesto de trabajo al momento de postularse – Noviembre de 2022



Nota. Elaboración propia (2022), a partir de los datos obtenidos de la encuesta “Análisis de las consecuencias ocasionadas por el inadecuado proceso de selección de personal en el Restaurante El Oriental de Maicao durante el primer semestre del año 2022”.

Interpretación de los resultados de la pregunta # 10

Con lo que respecta a las labores que desempeñan, el 100% de los encuestados, es decir los 13 empleados que laboran actualmente en el Restaurante El Oriental, afirman que sus labores van acordes con lo descrito en el puesto de trabajo al momento de postularse, lo cual permite descifrar que dicha empresa cumple con lo establecido en la descripción del puesto y se asegura que las obligaciones, funciones o tareas que asuma el candidato sean las que les corresponde.

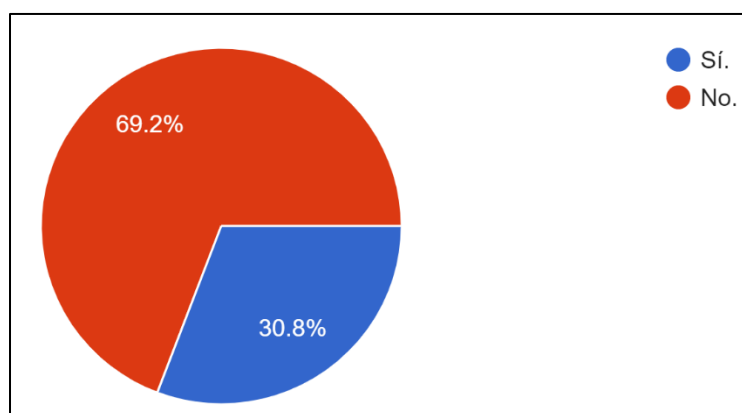
Pregunta # 11: En general, ¿considera que el proceso de reclutamiento y selección de personal que se aplicó en el Restaurante El Oriental durante el primer semestre del año 2022 es adecuado?

Resultados

- **30.8%:** Sí.
- **69.2%:** No.

Gráfica 10

Respuesta de los miembros del Restaurante El Oriental en el cual dan su opinión acerca de si el proceso de reclutamiento y selección de personal que se aplicó durante el primer semestre del año 2022 es adecuado – Noviembre de 2022



Nota. Elaboración propia (2022), a partir de los datos obtenidos de la encuesta “Análisis de las consecuencias ocasionadas por el inadecuado proceso de selección de personal en el Restaurante El Oriental de Maicao durante el primer semestre del año 2022”.

Interpretación de los resultados de la pregunta # 11

Los resultados de la gráfica 10 permiten deducir que 9 de los 13 empleados que laboran en el Restaurante El Oriental (el 69.2%) consideran que el proceso de reclutamiento y selección de personal que se aplicó en dicha empresa durante el primer semestre del año 2022 no es adecuado, mientras que los 4 empleados restantes (el 30.8%) opinan que sí es adecuado.

El hecho de que la mayoría de los encuestados considere que el proceso de reclutamiento y selección de personal aplicado en el restaurante mencionado durante el primer semestre del año 2022 no es adecuado puede deberse a que opinan que se efectuó de manera muy rápida, omitiendo pasos primordiales como la realización de pruebas que permiten conocer más al candidato tanto en el plano personal como profesional, conociendo sus aptitudes, personalidad, motivación, entre otros aspectos que son fundamentales tener en cuenta al momento de seleccionar al candidato que ocupará el puesto vacante, pues esto garantiza que su desempeño sea el esperado.

Conclusiones

En cuanto a lo abordado con anterioridad, es posible afirmar los proceso de reclutamiento y selección de personal son instrumentos claves para fomentar el desarrollo y la competitividad de la empresa, por lo que es fundamental llevarlos a cabo de manera correcta para crear un equipo de trabajo capacitado y enfocado, que contribuya al logro de los objetivos planteados por la entidad.

Sin embargo, tras el análisis expuesto también se logró deducir que el proceso de selección de personal llevado a cabo en el Restaurante El Oriental ubicado en Maicao durante el primer semestre del año 2022 es inadecuado, pues en este se omiten pasos relevantes con el propósito de acelerar el proceso y ocupar el puesto rápidamente, ocasionando consecuencias negativas para la empresa como lo son el incremento de la rotación de personal por no garantizar la contratación de candidatos que cumplan con los requisitos para desempeñar correctamente las funciones del puesto vacante, la disminución de la productividad, la generación de un clima laboral poco estable, la desmotivación de los empleados, entre otras consecuencias, confirmando con esto la hipótesis alterna planteada en el proyecto.

De igual manera, los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados que laboran en el Restaurante El Oriental permiten concluir que durante el proceso de selección de personal que se realiza en dicha empresa no se aplican pruebas de personalidad, psicotécnicas y/o situacionales, siendo estas necesarias para medir la motivación, la capacidad de adaptación, la actitud, las aptitudes, la experiencia y las habilidades de los candidatos, y por ende, se consideran herramientas indispensables para evitar una contratación fallida que pueda afectar el rendimiento y la rentabilidad del restaurante.

Así mismo, se logró determinar que en algunos casos la persona encargada de efectuar el proceso de selección de personal dentro de la empresa objeto de estudio no le realiza la entrevista a los aspirantes, siendo esta la prueba que más tiene peso al momento de decidir a quién se va a contratar, pues en la entrevista el representante de la empresa tiene la oportunidad de evaluar la aptitud e idoneidad del candidato, constatar la información proporcionada en su currículum, además de conocer los rasgos inherentes a su personalidad y apariencia.

Para finalizar, se puede concluir que el proceso de selección de personal que se realiza en el Restaurante El Oriental tiene muchas fallas, por lo que es importante que la persona encargada no apresure dicho proceso ni omita pasos fundamentales que puedan acarrear inconvenientes tanto para la organización como para los empleados, para lo cual es necesario que ajuste y mejore la manera en que lo efectúa.

Recomendaciones

Tras detectar los errores cometidos en el proceso de selección de personal llevado a cabo en el Restaurante El Oriental durante el primer semestre del año 2022, y analizar sus consecuencias, se le recomienda la persona encargada de realizar dicho proceso, en este caso el gerente general, contar con un equipo calificado para desempeñar un correcto proceso de reclutamiento y selección, y si no lo tiene, capacitarse para efectuarlos de manera pertinente, previniendo fallas que puedan generar consecuencias negativas a la empresa.

Así mismo, otra propuesta de mejora o recomendación que tiene como finalidad mitigar los impactos negativos que ha causado el inadecuado proceso de selección de personal en la productividad, la rentabilidad, la motivación laboral y el clima organizacional del Restaurante El Oriental consiste en implantar políticas de reclutamiento y selección de personal en el cual se establezca que la realización de entrevistas es obligatoria para todos los aspirantes preseleccionados durante el proceso, y se garantice que estos tengan la oportunidad de hablar sobre sus habilidades, experiencias y objetivos profesionales relevantes, pues la entrevista le dará la oportunidad al gerente general de conocer las aptitudes y actitudes de los candidatos y constatar la información proporcionada en su currículum, asegurándose así de seleccionar los mejores talentos y crear un equipo enfocado que contribuya a incrementar el rendimiento y la rentabilidad del restaurante.

De igual manera, se le sugiere no utilizar una única prueba en el proceso de selección, como lo puede ser la entrevista, pues si bien esta es indispensable para conocer aspectos relevantes del candidato, es necesario aplicar otras pruebas como lo son la de personalidad, psicotécnicas y situacionales, que permiten evaluar el potencial de los candidatos e identificar en qué medida sus características y actitudes se adaptan al puesto de trabajo vacante y a la cultura

organizacional del restaurante. Además, se le recomienda emplear el tiempo necesario para llevar a cabo los procesos, sin apresurarse ni omitir pasos importantes que contribuyan a garantizar una correcta elección.

Bibliografía

iDtalento. (20 de 05 de 2022). *Pruebas de selección de personal*. Obtenido de iDtalento:

<https://idtalento.com/pruebas-de-seleccion-de-personal/>

Asamblea Constituyente de Colombia de 1991. (1991). *Constitución Política de Colombia 1991*.

Obtenido de Secretaría General del Senado de Colombia:

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html#1

Barrios González, M., Gallego Pineda, G., López Velásquez, A. M., & Restrepo Escobar, F. (30

de 11 de 2015). *Prácticas exitosas de gerencia del talento humano en doce empresas*

antioqueñas (Colombia). Obtenido de Redalyc.org:

<https://www.redalyc.org/journal/5518/551857280004/551857280004.pdf>

Cancinos, A. (08 de 2015). *Selección de personal y desempeño laboral*. Obtenido de Recursos

Biblioteca Universidad Rafael Landívar:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>

Carrasco, L. (24 de 02 de 2017). *Consecuencias de reclutar de forma errónea*. Obtenido de

Infoempleo: <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/consecuencias-de-reclutar-de-forma-erronea>

Carrasquilla Castellanos, M., García Guzmán, A., Galindo Rodríguez, M., Prada Machuca, O., &

Gómez Vargas, M. (11 de 2020). *Propuesta de mejora para el proceso de selección de personal de la empresa Canpack Colombia SAS*. Obtenido de Repositorio Institucional

UNAD:

[https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/37992/an52gar640.pdf?sequence=](https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/37992/an52gar640.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[1&isAllowed=y](https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/37992/an52gar640.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos. Quinta edición*. Santafé de Bogotá, Colombia: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>
- Equipo de redacción de INTERIM GROUP. (27 de 01 de 2021). *5 Soluciones infalibles a tus problemas en la selección de personal*. Obtenido de INTERIM GROUP: <https://interimgrouphr.com/blog/problemas-seleccion-personal/>
- Equipo Genomawork. (29 de 08 de 2022). *10 errores en reclutamiento y selección que no puedes cometer este 2022*. Obtenido de Genomawork: <https://www.genoma.work/post/errores-problemas-en-reclutamiento-y-seleccion>
- Fiallos, S., & Medina, A. (1 de 04 de 2017). *La selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa LO&LO*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25037>
- GDM. (31 de 05 de 2021). *7 Errores del proceso de reclutamiento y selección de personal que debes evitar*. Obtenido de GDM: <https://blog.gdm.com.mx/blog/proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal>
- Kenjo. (2022). *¿Cuáles son las etapas en el proceso de reclutamiento y selección de personal?* Obtenido de Blog Kenjo: <https://blog.kenjo.io/es/cuales-son-las-etapas-en-el-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal>
- Krowdy. (2019). *5 errores comunes de la selección de personal y cómo solucionarlos*. Obtenido de Blog Krowdy: <https://blog.krowdy.com/errores-comunes-de-seleccion-de-personal-y-como-solucionarlos>

- Manjarrés, P. (12 de 04 de 2019). *¿Cómo ha evolucionado el reclutamiento de personal en Colombia?* Obtenido de TASA WORLDWIDE SAS: <https://www.tasa.com.co/ha-evolucionado-reclutamiento-personal-colombia/>
- Montoya, C., & Boyero, M. (15 de 02 de 2016). *El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional*. Obtenido de Revista Científica "Visión de Futuro":
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357947335001/html/index.html>
- Nebot López, M. (1999). *La Selección de Personal: Guía Práctica para Directivos y Mandos de Las Empresas*. FC Editorial. Obtenido de
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JEMaDyZKTWcC&oi=fnd&pg=PA11&dq=concepto+de+selecci%C3%B3n+de+personal&ots=QBPSRWyVDh&sig=-sKaSw_dVQbYeTJVvyDehCwkb84#v=onepage&q=concepto%20de%20selecci%C3%B3n%20de%20personal&f=false
- Pérez, Ó. (08 de 07 de 2019). *Estos son los errores más comunes en tu proceso de reclutamiento y selección de personal*. Obtenido de Blog PeopleNext:
<https://blog.peoplenext.com/estos-son-los-errores-mas-comunes-en-tu-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal>
- Pérez, Ó. (02 de 10 de 2019). *La importancia del proceso de reclutamiento y selección de personal*. Obtenido de Blog PeopleNext: <https://blog.peoplenext.com/la-importancia-del-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-en-una-empresa#sub4>
- Presidente de la República de Colombia. (05 de 08 de 1950). *Código Sustantivo del Trabajo*. Obtenido de Función Pública:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=33104>

Quijano, A., & Silva, K. (2016). *Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes CIVA – Chiclayo 2016*. Obtenido de Repositorio

Universidad Señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/2291>

Redacción de Recursos Humanos Tv. (27 de 08 de 2021). *Importancia de mejorar la relación entre empresa y empleados*. Obtenido de Recursos Humanos Tv:

<https://recursoshumanos.tv/blog-de-la-semana/importancia-de-mejorar-la-relacion-entre-empresa-y-empleados/>

Rodriguez Hincapié, V. (16 de 08 de 2021). *Importancia de la selección de personal en las empresas*. Obtenido de LinkedIn: <https://es.linkedin.com/pulse/importancia-de-la-selecci%C3%B3n-personal-en-las-empresas#>

The People Company. (26 de 04 de 2022). *Importancia del reclutamiento y selección de personal*. Obtenido de The People Company:

<https://thepeoplecompany.net/blog/importancia-del-reclutamiento-y-seleccion-de-personal/>

Tomic Consultores. (s.f.). *Importancia de una buena selección de personal*. Obtenido de Tomic Consultores: <https://tomicconsultores.cl/importancia-de-una-buena-seleccion-de-personal/>

Torres Flórez, D., Velasquez Díaz, J., & Hernández González, J. (2020). *Importancia del reclutamiento y la selección del personal en el sector hotelero: Caso Villavicencio-Colombia*. Obtenido de Desarrollo Gerencial:

<https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/3619/4713>

Turistium. (2020). *Tres consecuencias de una mala selección de personal*. Obtenido de

Turistium: <https://turistium.com/tres-consecuencias-de-una-mala-seleccion-de-personal/#>

Zabalegui, B. (05 de 11 de 2021). *¿Cuáles son los problemas de reclutamiento y selección de personal con los que se puede encontrar el candidato?* Obtenido de ICIMS:

<https://www.icims.com/es/blog/cuales-son-los-problemas-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal-con-los-que-se-puede-encontrar-el-candidato/>

Anexos

Instrumento utilizado en el proyecto de investigación

Encuesta sobre el análisis de las consecuencias ocasionadas por el inadecuado proceso de selección de personal en el Restaurante El Oriental de Maicao durante el primer semestre del año 2022.

Análisis de las consecuencias ocasionadas por el inadecuado proceso de selección de personal en el Restaurante El Oriental de Maicao durante el primer semestre del año 2022

Cordial saludo.

A través de la siguiente encuesta se busca obtener la información necesaria que permita determinar la manera en que se lleva a cabo el proceso de selección de personal en el Restaurante El Oriental de Maicao con el fin de diagnosticar las fallas y realizar las recomendaciones necesarias. Siendo así, sus respuestas como miembro actual de dicha empresa son muy importantes, por lo que le agradecemos de antemano su participación.

Bendiciones.

sayida.nisrd@gmail.com (no se comparten) [Cambiar cuenta](#)

*Obligatorio

¿Cuál de las siguientes categorías corresponde a su edad? *

- Menor de 18 años.
- 18 años a 24 años.
- 25 años a 34 años.
- 35 años a 44 años.
- 45 años a 54 años.
- Más de 54 años.

¿Con qué género te identificas más? *

- Masculino.
- Femenino.
- Preferiría no contestar.

Análisis de las consecuencias oca x +

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciuehuXwkt3Lw1wZcCRUGxrDCJlcRTD_0N3t9NOvQ93V38Q/viewform

¿Qué cargo ocupa en la organización? *

- Gerente general.
- Contador(a).
- Cajero(a).
- Chef.
- Asistente del chef.
- Lavaplatos
- Mesero(a).
- Auxiliar de limpieza.
- Domiciliario.

Si usted hace parte del equipo encargado de realizar el proceso de selección de personal dentro del Restaurante el Oriental, responda la siguiente pregunta: ¿cuál es su perfil profesional? (especifique si es pregrado, maestría, doctorado, etc.).

Tu respuesta

Escribe aquí para buscar

27°C

8:22 p. m.
17/11/2022

Análisis de las consecuencias oca x +

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciuehuXwkt3Lw1wZcCRUGxrDCJlcRTD_0N3t9NOvQ93V38Q/viewform

Antes de empezar a trabajar en el Restaurante El Oriental, ¿cómo se enteró de la oferta laboral? *

- En redes sociales.
- En sitios de reclutamiento (como LinkedIn).
- En alguna agencia de reclutamiento.
- En el sitio web de la empresa.
- Por algún familiar, amigo o conocido.

Durante el proceso de selección de personal, ¿qué tan satisfecho se sintió con la explicación que le dio su reclutador(a) acerca de los detalles del puesto de trabajo vacante? *

- Completamente satisfecho.
- Satisfecho.
- Insatisfecho.
- Completamente insatisfecho.

Escribe aquí para buscar

27°C

8:22 p. m.
17/11/2022

Análisis de las consecuencias oca x +

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciuehuXwkT3Lw1wZcCRUGxrDCJlcRTD_0N3t9NOvQ93V38Q/viewform

Durante el proceso de selección de personal, ¿le realizaron una entrevista y le aplicaron pruebas de personalidad, psicotécnicas, situacionales, entre otras? *

- Si le realizaron la entrevista y le aplicaron pruebas de personalidad, psicotécnicas y/o situacionales.
- Sólo le realizaron la entrevista.
- Sólo le aplicaron pruebas de personalidad, psicotécnicas y/o situacionales.
- No le realizaron entrevista ni pruebas.

Durante la entrevista para el puesto de trabajo, ¿pudo hablar sobre sus habilidades, experiencia y objetivos profesionales relevantes? *

- Sí.
- No.
- No le realizaron la entrevista.

En cuanto al tiempo, ¿cómo considera que se llevó a cabo el proceso de selección de personal dentro del Restaurante El Oriental? *

Escribe aquí para buscar

27°C 8:23 p. m. 17/11/2022

Análisis de las consecuencias oca x +

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciuehuXwkT3Lw1wZcCRUGxrDCJlcRTD_0N3t9NOvQ93V38Q/viewform

No le realizaron la entrevista.

En cuanto al tiempo, ¿cómo considera que se llevó a cabo el proceso de selección de personal dentro del Restaurante El Oriental? *

- Muy rápido, omitiendo pasos importantes en el proceso de selección de personal.
- Ideal, considera que se llevaron a cabo los pasos necesarios en el proceso de selección de personal a un tiempo razonable.
- Muy lento, se demoraron mucho para responder sus correos y/o llamadas y en la ejecución del proceso de selección de personal.

¿Las labores que desempeña actualmente dentro del Restaurante El Oriental van acorde con lo descrito en el puesto de trabajo al momento de postularse? *

- Sí.
- No.

En general, ¿considera que el proceso de reclutamiento y selección de personal que se aplicó en el Restaurante El Oriental durante el primer semestre del año? *

Escribe aquí para buscar

27°C 8:23 p. m. 17/11/2022

Análisis de las consecuencias oca x +

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciuehuXwkT3Lv1wZcCRUGxrDCJlcRD_0N3t9NOvQ93V38Q/viewform

¿Las labores que desempeña actualmente dentro del Restaurante El Oriental van acorde con lo descrito en el puesto de trabajo al momento de postularse? *

Sí.

No.

En general, ¿considera que el proceso de reclutamiento y selección de personal que se aplicó en el Restaurante El Oriental durante el primer semestre del año 2022 es adecuado? *

Sí.

No.

Enviar Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) · [Condiciones del Servicio](#) · [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Escribe aquí para buscar

27°C 8:23 p. m. 17/11/2022