



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas

**El reclutamiento y selección como una estrategia para el mejor control de  
contratación para las empresas de comida rápida en la ciudad de Guatemala**  
(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Mario Edmundo Soberanis Estacuy

Guatemala, mayo de 2020

**El reclutamiento y selección como una estrategia para el mejor control de contratación para las empresas de comida rápida en la ciudad de Guatemala**  
(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Mario Edmundo Soberanis Estacuy

Lic. Josué Roberto Zabala Vásquez (**Asesor**)

Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas (**Revisor**)

Guatemala, marzo 2020

**AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M.A César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**AUTORIDADES DE CIENCIAS ECONOMICAS**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**Lic. Samuel Zabala**

Coordinador

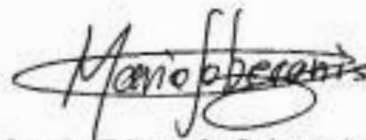
Guatemala noviembre 2019

Señores:  
Facultad de Ciencias Económicas  
Presente

Por este medio doy fe que soy el autor del artículo científico titulado **“El reclutamiento y selección como una estrategia para el mejor control de contratación para las empresas de Comida rápida en la ciudad de Guatemala”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Mario Edmundo Soberanis Estacuy  
Licenciatura en Administración de Empresas  
Carné No.: 201507150

REF.: UPANA.C.C.E.E.0000003-2020-L.

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 24 de febrero de 2020  
DICTAMEN**



**Tutor:** Licenciado Josué Zabala Vásquez  
**Revisor:** Licenciada Elsy Maricruz Barillas  
**Carrera:** Licenciatura en Administración de Empresas

**Tesis titulada:** "El Reclutamiento y selección como una estrategia para el mejor control de contratación para las empresas de comida rápida en la Ciudad de Guatemala".

**Presentada por:** Mario Edmundo Soberanis Estacuy

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciado



M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 26 de octubre de 2019

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: **“El Reclutamiento y selección como una Estrategia para el mejor control de contratación para las empresas de Comida Rápida en la Ciudad de Guatemala”**, realizado por Mario Edmundo Soberanis Estacuy, carné 201507150, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Josué Roberto Zabala Vásquez

Colegiado Activo 15017

Guatemala, 02 de diciembre de 2019

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados señores:

En relación a la Revisión del Artículo científico titulado: **“El reclutamiento y selección como una estrategia para el mejor control de contratación para las empresas de comida rápida en la ciudad de Guatemala”**, realizado por Mario Edmundo Soberanis Estacuy, carné 201507150, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo, observando que cumple con los requerimientos de estilo, establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extendiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,

  
Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas  
Colegiado 059

*Elsy Maricruz Barillas Divas*  
LICENCIADA EN PSICOLOGIA  
COLEGIADO No. 059

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por darme la vida, y dotarme de salud, inteligencia, fortaleza y valentía para permitirme realizar mis metas hasta ahora.

### **A mis padres**

Por ser un pilar fundamental en mi vida, por educarme de la mejor manera y brindarme todo su amor incondicional.

### **A mi esposa**

Por demostrarme su apoyo y amor en todos estos años que hemos compartido de vida, por estar conmigo incondicionalmente.

### **A mis hermanos**

Por su apoyo y respaldo en todas las necesidades que se presentaron durante mis estudios.

### **A mi asesor**

Por ser parte fundamental en la culminación de este artículo científico, y por apoyar en el desarrollo de éste con sus conocimientos profesionales.



# Contenido

	<b>Página</b>
<b>Abstract</b>	<b>i</b>
<b>Introducción</b>	
<b>Capítulo 1</b>	<b>ii</b>
<b>1. Metodología</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	
1.3.2 Objetivos específicos	
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	
1.5 Sujeto de investigación	2
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	
1.6.2 Geográfica	
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Muestra para población infinita	
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de datos	4
1.10 Procesamiento y análisis de datos	4
<b>2. Capítulo 2</b>	
<b>Resultados</b>	<b>5</b>
2.1. Presentación de resultados	6
<b>3. Capítulo 3</b>	
<b>Discusión</b>	<b>20</b>
3.1 Extrapolación	20

3.2 Hallazgos y análisis general	23
3.3 Conclusiones	25
<b>4. Referencias</b>	<b>26</b>
<b>Anexos</b>	
<b>Gráficas</b>	
Gráfica 1: ¿Cómo califica el tipo de contratación y selección de personal?	5
Gráfica 2: ¿Conoce si los controles de contratación están basados en principios internacionales?	6
Gráfica 3: ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser contratado?	7
Gráfica 4: ¿Desde qué aplicó a la plaza, cuánto tiempo pasó para ser llamado a su primera cita?	8
Gráfica 5: ¿Qué nivel de estudio le solicitaron para ser contratado?	9
Gráfica 6: ¿Cómo calificaría el nivel de satisfacción para la empresa por su contratación?	10
Gráfica 7: ¿Cree que el personal contratado es de la talla que mostraban los controles de contratación y selección?	11
Gráfica 8: ¿En su opinión habrá que mejorar los procedimientos de contratación?	12
Gráfica 9: ¿Cuál es su nivel de satisfacción en todo el proceso de contratación y selección?	13
Gráfica 10: ¿Le ha costado adaptarse a todo lo requerido en la contratación y selección?	14
Gráfica 11: ¿Conoce la misión, visión y objetivos de la empresa?	15
Gráfica 12: ¿Conoce si la empresa tiene alguna auditoría de calidad, para evaluar la calidad de los controles de contratación?	16
Gráfica 13: ¿Cómo califica el ambiente y el lugar de contratación y selección?	17
Gráfica 14: ¿Sus compañeros de trabajo cómo califican la satisfacción de trabajar en esta empresa?	18
Gráfica 15: ¿Conoce la historia de cómo se contrataba y seleccionaba personal?	19

## **Abstract**

En los restaurantes de comida rápida en la ciudad de Guatemala, su contratación es alta. Por tal razón se deseó conocer la satisfacción de parte de los trabajadores en este proceso, con el fin de determinar el nivel de reclutamiento y selección de personal que tenían.

Dentro de las personas contratadas en los restaurantes de comida rápida en la ciudad de Guatemala, se determinó que hay un alto porcentaje que sabían que se necesita tener un personal de trabajo muy seleccionado y con características propias de una buena atención.

Los resultados de esta investigación establecieron que un alto porcentaje de los trabajadores entrevistados estaban satisfechos con todo el proceso de reclutamiento, ya que el tiempo de trabajo es muy alto y su relación entre ellos mismos será igual. Por otro lado, se estableció que la calidad de los procesos de reclutamiento es establecida y desarrollada con estándares internacionales.

## **Introducción**

El presente documento se realiza con el Objetivo general de determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores en los procesos de contratación y selección de personal en la Ciudad de Guatemala,

El documento se comprende una serie de tres capítulos abordados de la siguiente manera:

En el capítulo 1 de metodología, se diseña la investigación y se definen los objetivos, tanto general como específicos, los cuales determinan cuál debería ser la población de estudio adecuada, al analizar que dentro de los objetivos específicos se encuentra el nivel de satisfacción de parte de los trabajadores en cuanto al proceso de contratación y selección, se define a este como un sujeto de investigación

En el capítulo dos llamado resultados, luego de proceder a la recopilación de datos, a partir de los dos instrumentos diseñados en la fase de metodología, se tabula la información obtenida y se presenta en gráficas analizadas, en el caso de las encuestas.

En el capítulo tres llamado discusión, se da inicio con la extrapolación se comparan los resultados obtenidos en la investigación contra la opinión de expertos recogida en libros de texto, con la finalidad de dar un preámbulo a un análisis bien fundamentado.

Finalmente se presentan las conclusiones, las cuales responden a los objetivos de la investigación, para sustentar que el trabajo desarrollado cumple con las expectativas planteadas desde un inicio.

# **Capítulo 1**

## **Metodología**

### **1.1 Planteamiento del problema**

El reclutamiento y selección de personal constituyen procesos fundamentales para la integración de toda organización, estos consisten en atraer y contratar al talento más idóneo para los puestos disponibles dentro de la empresa. Al consultar catálogos en línea de diferentes universidades, como antecedente, se puede constatar que el reclutamiento y selección de personal, se han investigado con un enfoque en plantas industriales, instituciones de formación, empresas de telecomunicaciones, entre otros; no así en restaurantes de comida rápida de la ciudad de Guatemala.

Actualmente en el país, existen una gran cantidad de restaurantes de comida rápida que generan un número importante de fuentes de empleo, por lo que el proceso de reclutamiento y selección cobra vital importancia, considerando que es una cifra importante de colaboradores los que acuden a convocatorias para optar a una plaza de trabajo, y que es en el momento de la atracción y contratación del personal en el cual se puede garantizar la calidad del servicio que se presta.

Para desarrollar la presente investigación se cuenta con los recursos tecnológicos y financieros suficientes para la recopilación de datos y análisis de la información. Asimismo, se cuenta con acceso a la muestra a encuestar en los restaurantes de comida rápida de la ciudad de Guatemala.

En la actualidad no existe una investigación que se enfoque en el proceso de reclutamiento y selección de los restaurantes de comida rápida en la Ciudad de Guatemala, por lo que el desarrollo de ésta se hace impostergable.

## 1.2 Pregunta de investigación

¿Cuál es el nivel de calidad aplicado en el reclutamiento y selección en los restaurantes de comida rápida de la ciudad de Guatemala?

## 1.3 Objetivos de investigación

### 1.3.1 Objetivo general

- Determinar el nivel de control en el reclutamiento y selección de personal en los restaurantes de comida rápida de la ciudad de Guatemala

### 1.3.2 Objetivos específicos

- Evaluar el nivel de control en el reclutamiento y selección de personal con respecto a los requisitos internacionales, para elegir al mejor candidato
- Evaluar el nivel de satisfacción de los colaboradores contratados, para determinar la calidad de reclutamiento con que se cuenta.
- Evaluar los procedimientos y métodos, para ver si llenan los requisitos necesarios para el reclutamiento y selección.

## 1.4 Definición del tipo de investigación

### 1.4.1 Investigación descriptiva

Se desarrollará una investigación de tipo descriptiva, la cual se enfoca principalmente en describir la naturaleza del fenómeno de estudio.

## 1.5 Sujeto de investigación

Personal operativo de restaurantes de comida rápida de la Ciudad de Guatemala.

Según datos publicados en el diario Prensa Libre, en Guatemala “se calcula que unas 78 mil 506 personas trabajan en el sector.” (Dardón, 2015)

De acuerdo con el dato anterior, se puede definir un universo de 78,506 colaboradores del sector comida rápida.

## 1.6 Alcance de la investigación

### 1.6.1 Temporal

La recolección de datos se desarrolló en el mes de octubre del año 2019.

### 1.6.2 Geográfico

Restaurantes de comida rápida en la ciudad capital de Guatemala, específicamente calzada Roosevelt desde la octava hasta veinticinco avenidas.

## 1.7 Definición de la muestra

### 1.7.1 Empleo de muestra infinita

De acuerdo con la información del diario guatemalteco Prensa Libre expuesta en la sección de sujeto de investigación, se estima un universo de 78,506 personas, dato que supera las 30,000 personas, por lo que se hace necesario el empleo de la fórmula infinita para el cálculo de la muestra. Para definir el número de personas a encuestar se trabajará con un nivel de confianza de 93%, representado por el estadístico z con valor de 1.81; asimismo el error muestral con que se trabajará será del 8%. Al no realizar una prueba piloto, se trabajará con valores para “p” y “q” de 50%.

$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$

$$n = \frac{1.81^2 * 0.5 * 0.5}{0.08^2}$$

$$n = \frac{0.819025}{0.0064}$$

$$n = 127.97$$

El dato obtenido es de 127.97 personas, el cual se aproxima a la cifra de 128 personas a encuestar.

## 1.8 Definir instrumentos de investigación

### Instrumento

#### Cuestionario a personal operativo

Se realizó un cuestionario a personal operativo de los restaurantes de comida rápida de la calzada Roosevelt de la ciudad de Guatemala, el cual constó de 15 preguntas en escala dicotómica y ordinal. El tema que abarcó el cuestionario está relacionado con la satisfacción en tiempos de contratación y selección de personal.

## 1.9 Recolección de datos

La recolección de datos se realizó los días 06, 07 y 08 de octubre de 2019.

Se solicitó autorización al gerente del restaurante de McDonald's, Burger King y Pizza Hut.

## 1.10 Procesamiento y análisis de datos

Se realizó un vaciado de datos en hojas de cálculo electrónicas, luego se determinaron porcentajes de respuesta de cada interrogante planteada al personal operativo.

Posteriormente se desarrollaron gráficas para representar de forma ilustrada las respuestas de los empleados con respecto a los planteamientos efectuados.



## Capítulo 2

### Resultados

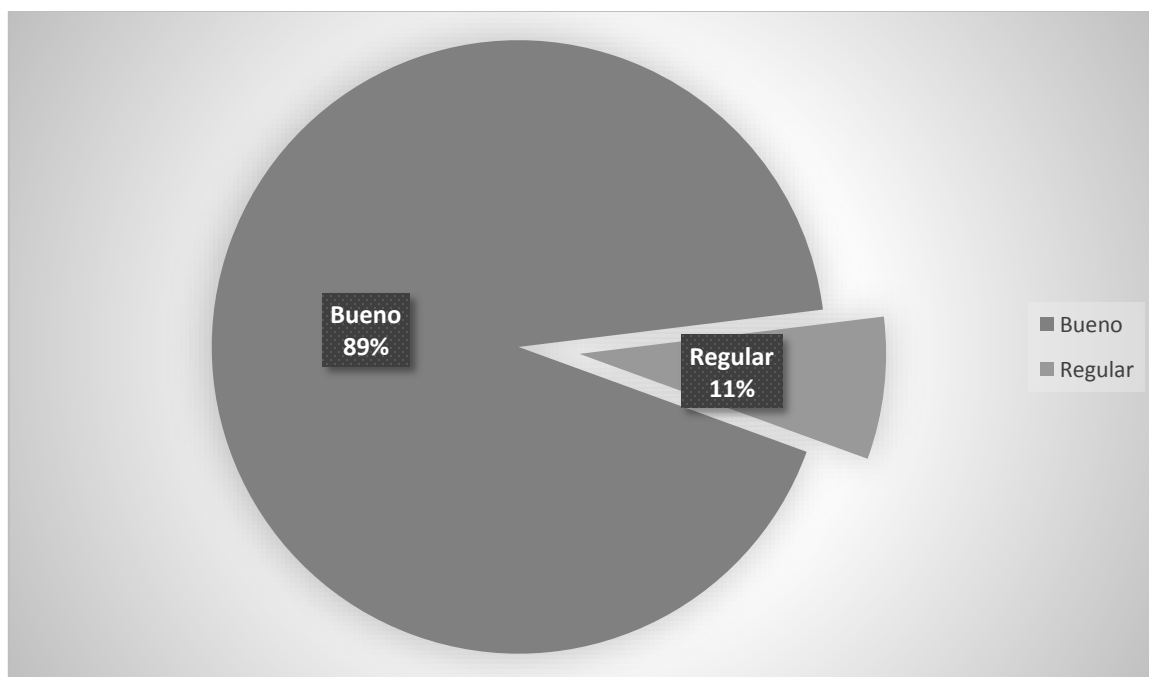
#### 2.1 Presentación de resultados

Cuestionario a empleados de los restaurantes

Con el objetivo de conocer la perspectiva de los empleados, con respecto a la contratación y selección, se desarrolló una encuesta de contratación y selección, con 15 preguntas dicotómicas, a continuación, se presentan los resultados

**Gráfica 1**

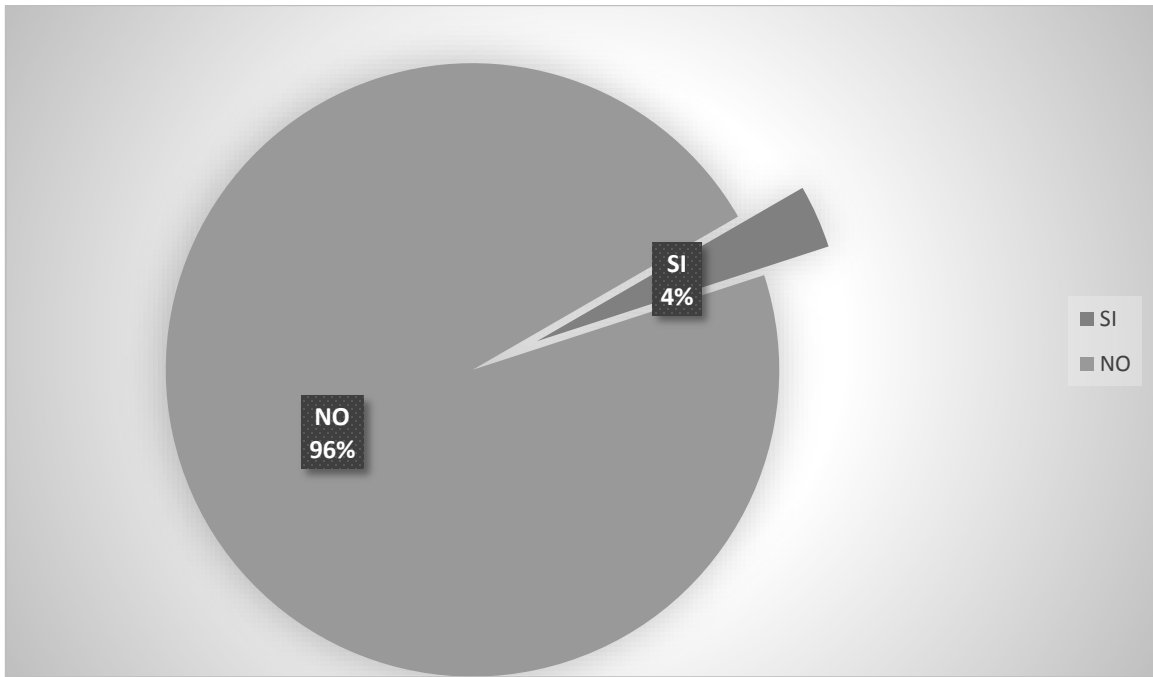
¿Cómo califica el tipo de contratación y selección de personal?



Fuente: elaboración propia, octubre 2019.

**Gráfica 2**

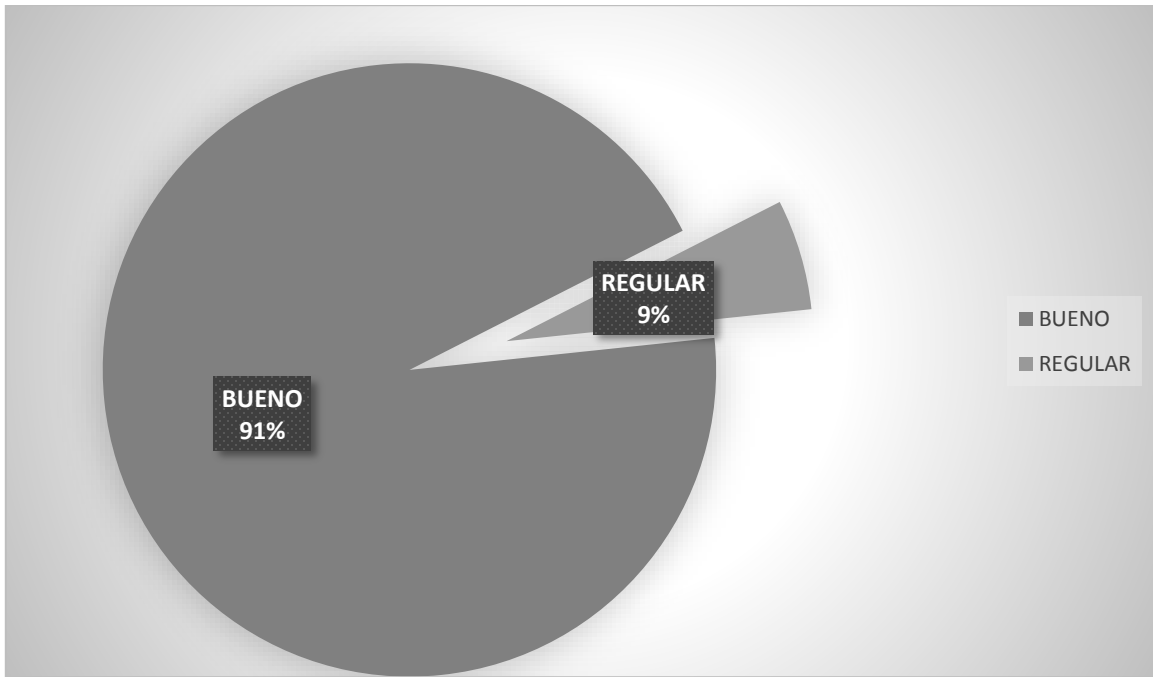
¿Conoce si los controles de contratación están basados en principios internacionales?



Fuente: elaboración propia, octubre 2019.

**Gráfica 3**

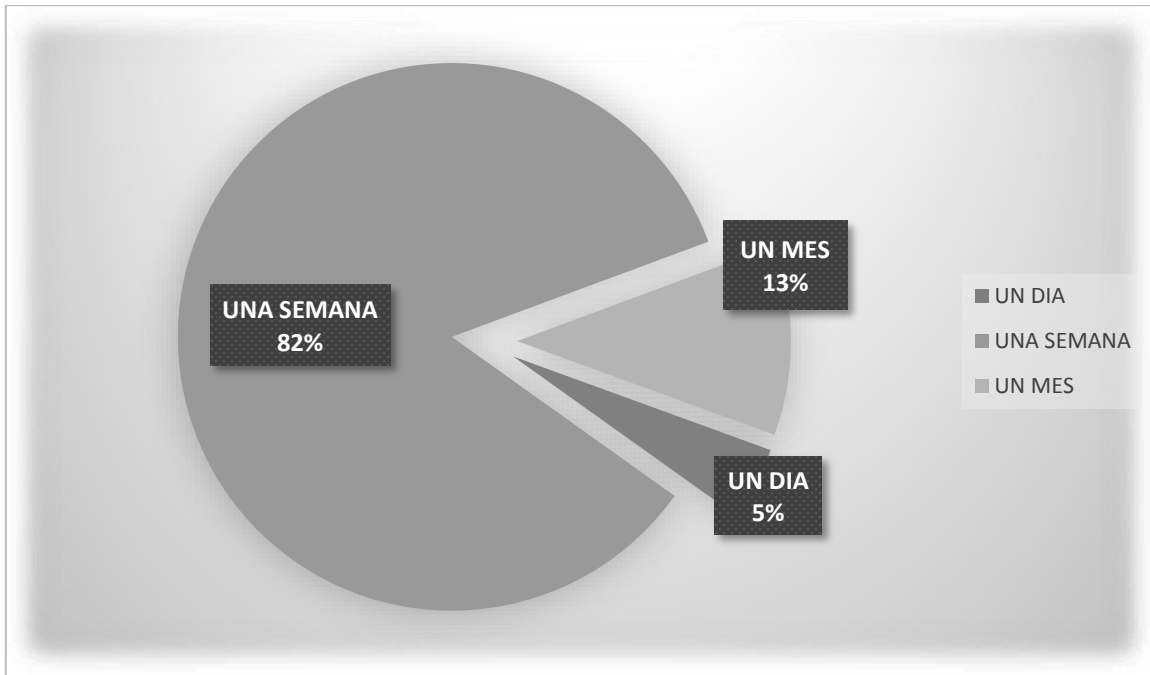
¿Cómo califica el tiempo de espera para ser contratado?



Fuente: elaboración propia, octubre 2019.

**Gráfica 4**

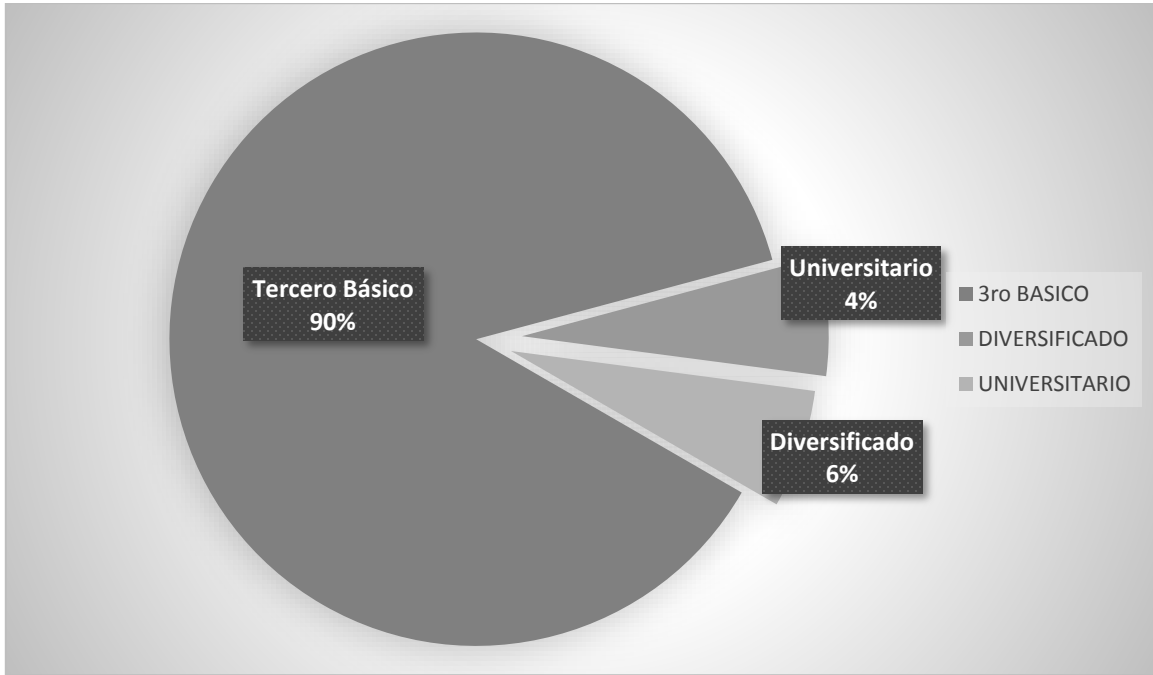
¿Desde qué aplicó a la plaza, cuánto tiempo pasó para ser llamado a su primera cita?



Fuente: elaboración propia, octubre 2019.9

**Gráfica 5**

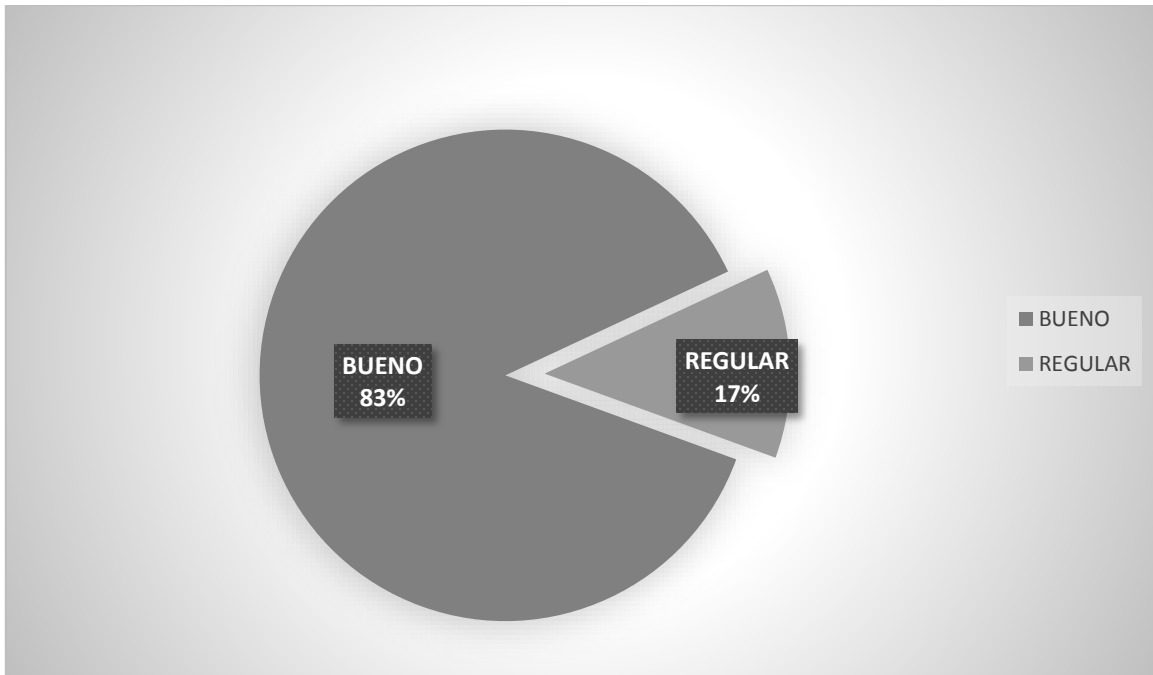
¿Qué nivel de estudio le solicitaron para ser contratado?



Fuente: elaboración propia, octubre 2019.

**Gráfica 6**

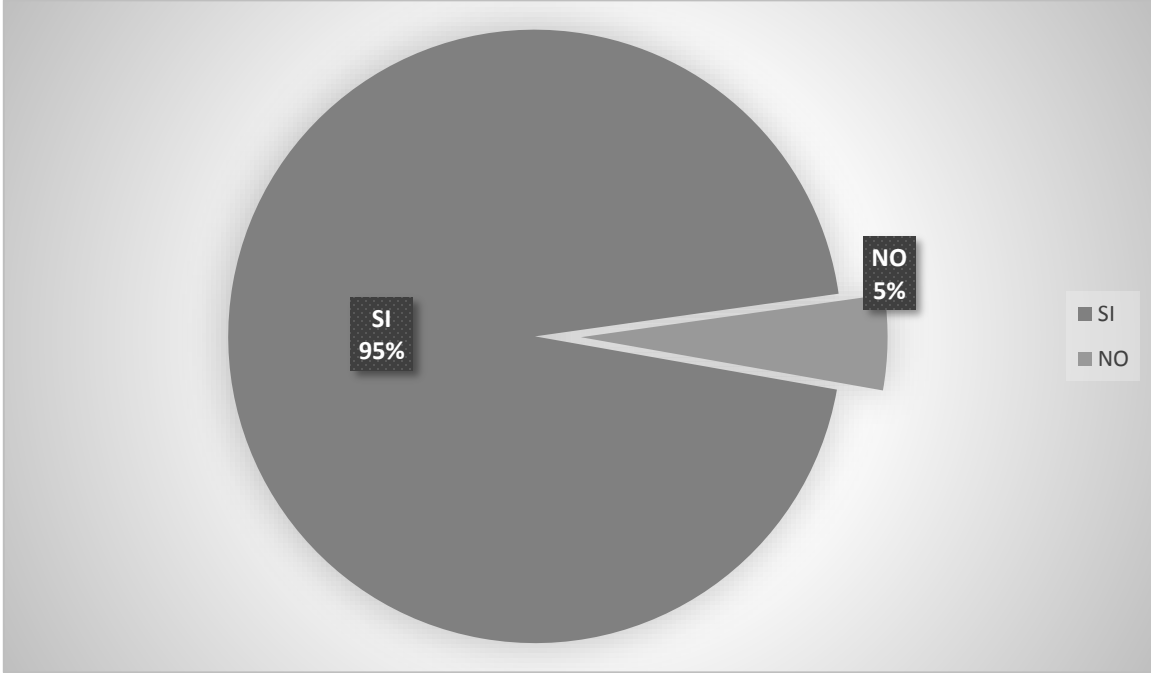
¿Cómo calificaría el nivel de satisfacción para la empresa por su contratación?



Fuente: elaboración propia, octubre 2019.

### Gráfica 7

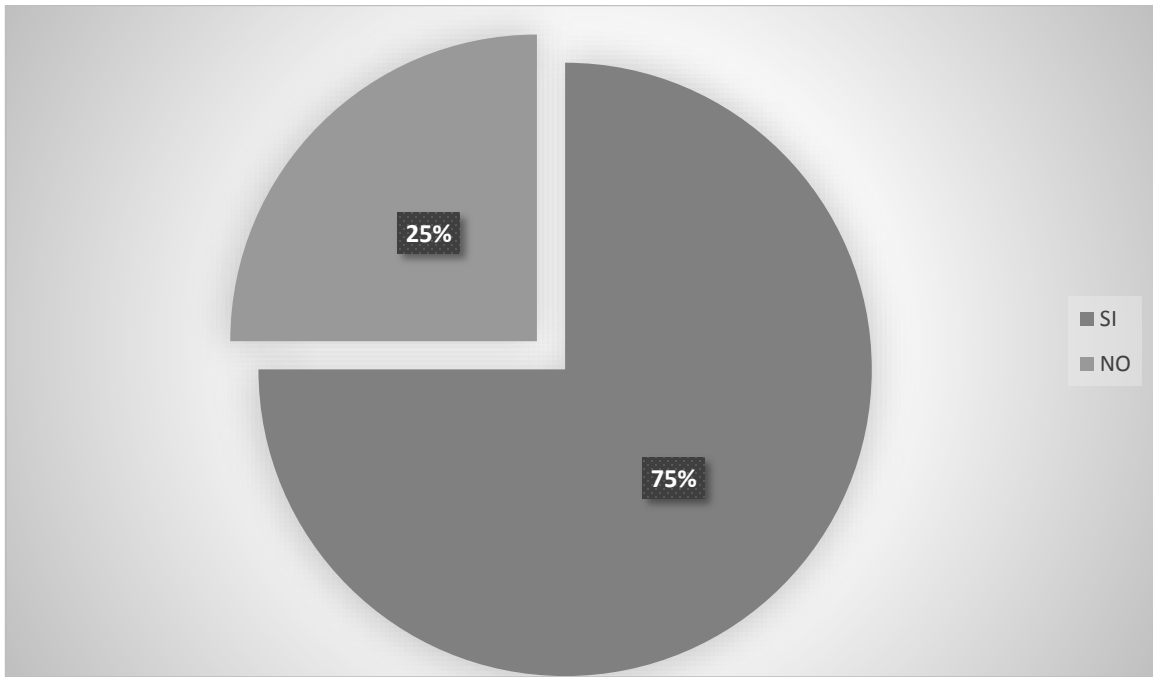
¿Cree que el personal contratado es de la talla que mostraban los controles de contratación y selección?



Fuente: elaboración propia, octubre 2019.

**Gráfica 8**

¿En su opinión habrá que mejorar los procedimientos de contratación?

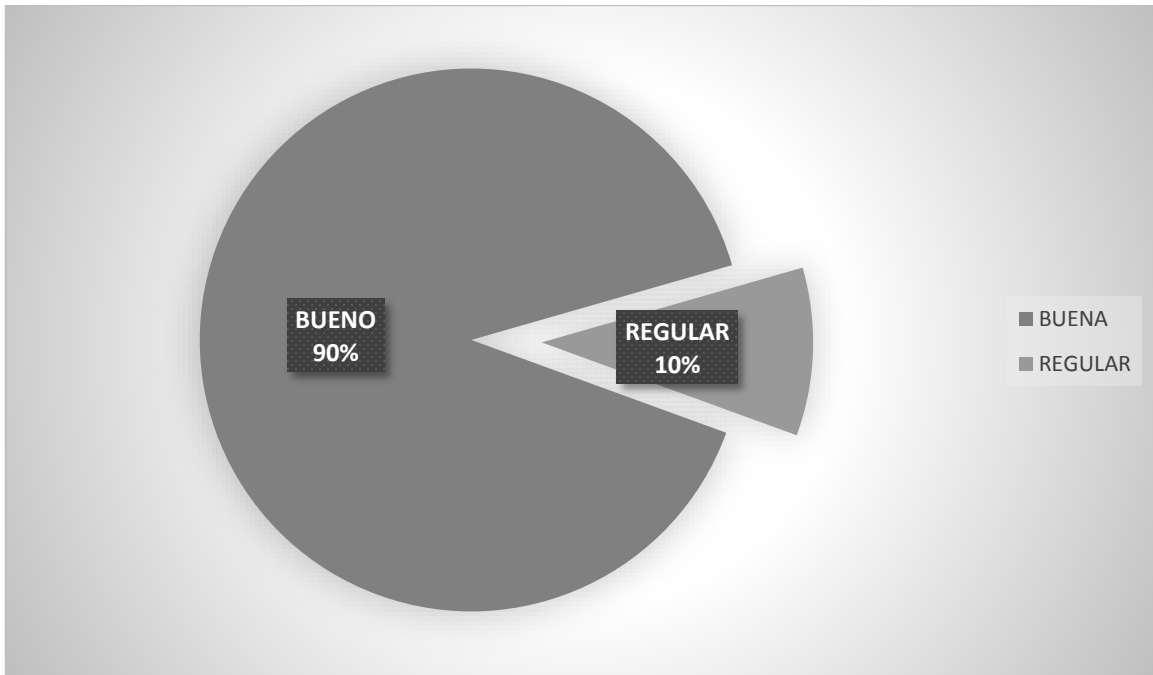


Fuente: elaboración propia, octubre 2019.



### Gráfica 9

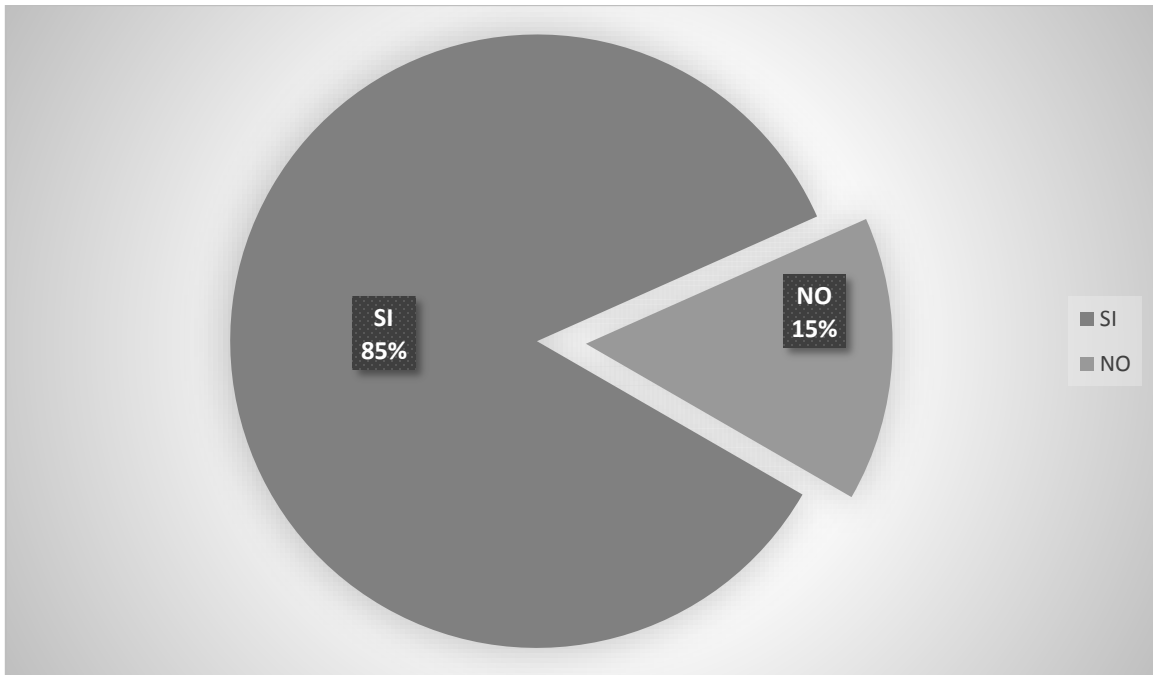
¿Cuál es su nivel de satisfacción en todo el proceso de contratación y selección?



Fuente: elaboración propia, octubre 2019.

**Gráfica 10**

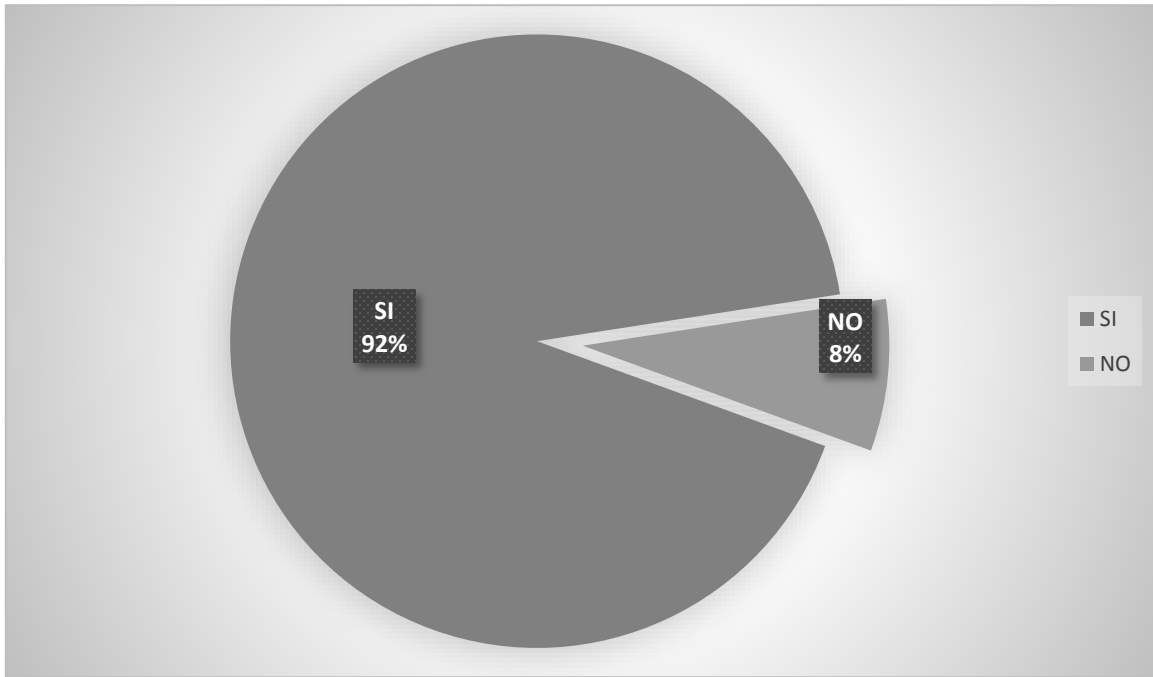
¿Le ha costado adaptarse a todo lo requerido en la contratación y selección?



Fuente: elaboración propia, octubre 2019.

**Gráfica 11**

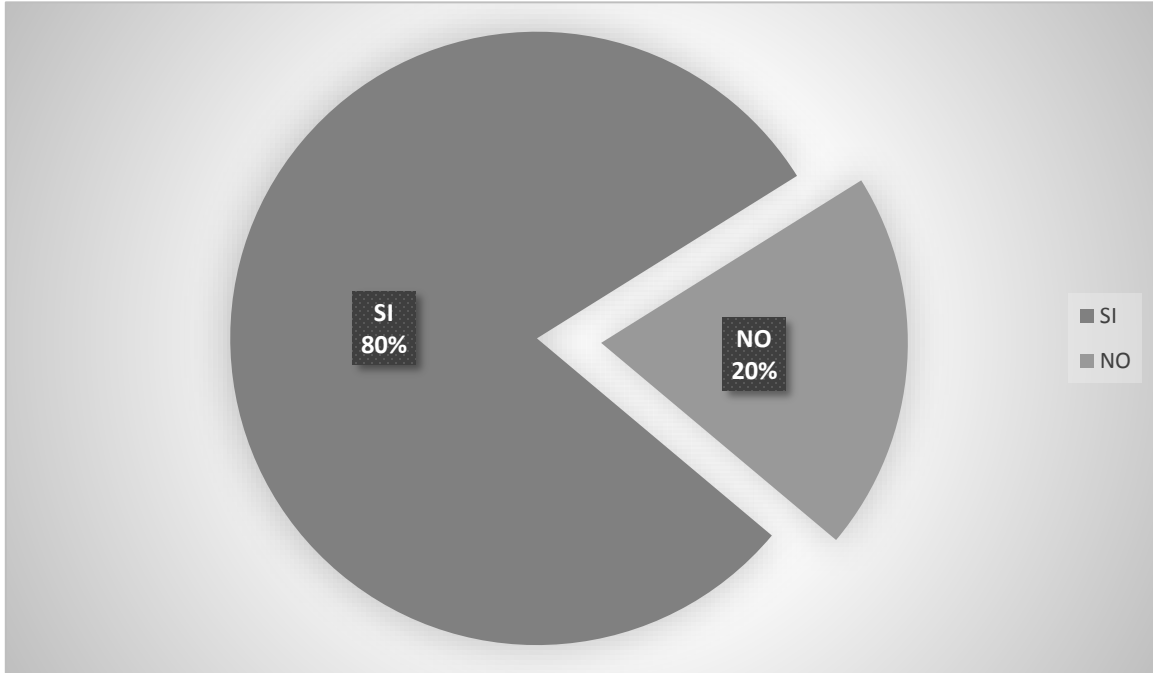
¿Conoce la misión, visión y objetivos de la empresa?



Fuente: elaboración propia, octubre 2019.

**Gráfica 12**

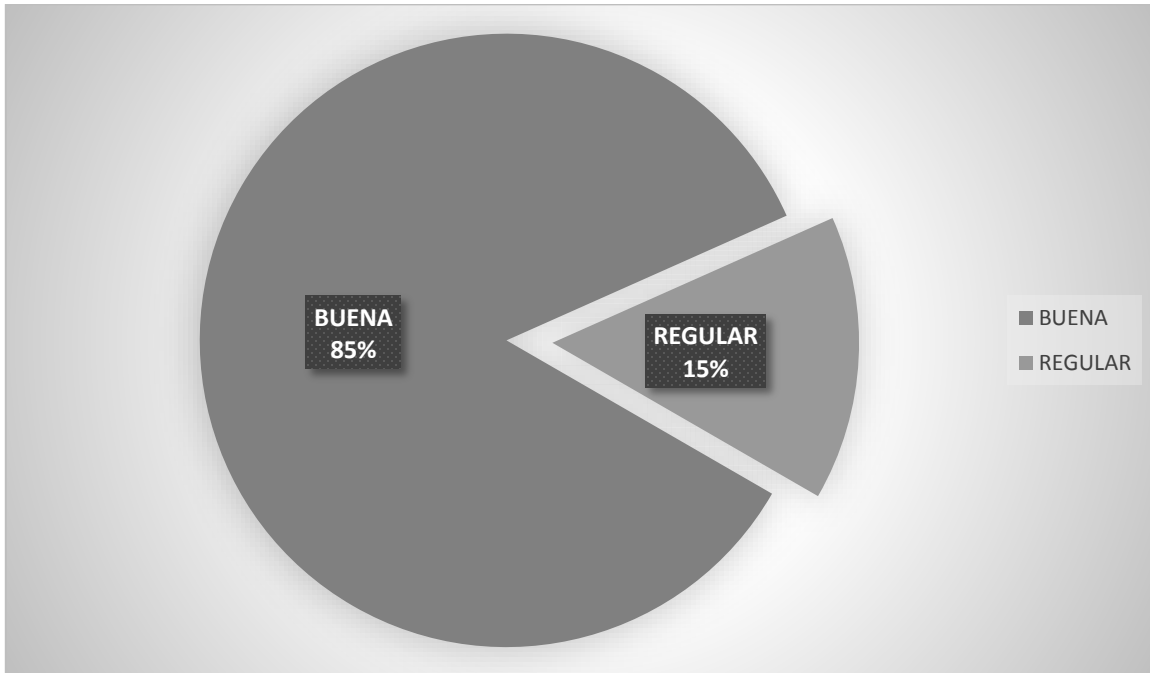
¿Conoce si la empresa tiene alguna auditoría de calidad, para evaluar la calidad de los controles de contratación?



Fuente: elaboración propia, octubre 2019.

### Gráfica 13

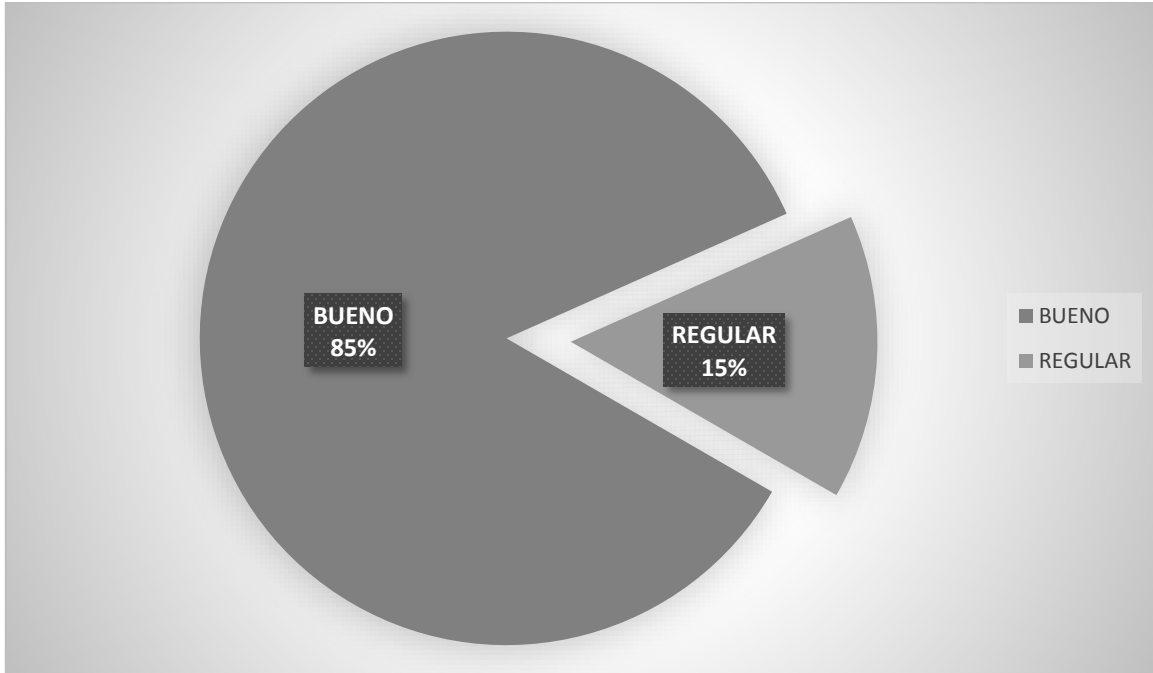
¿Cómo califica el ambiente y el lugar de contratación y selección?



Fuente: elaboración propia, octubre 2019.

### Gráfica 14

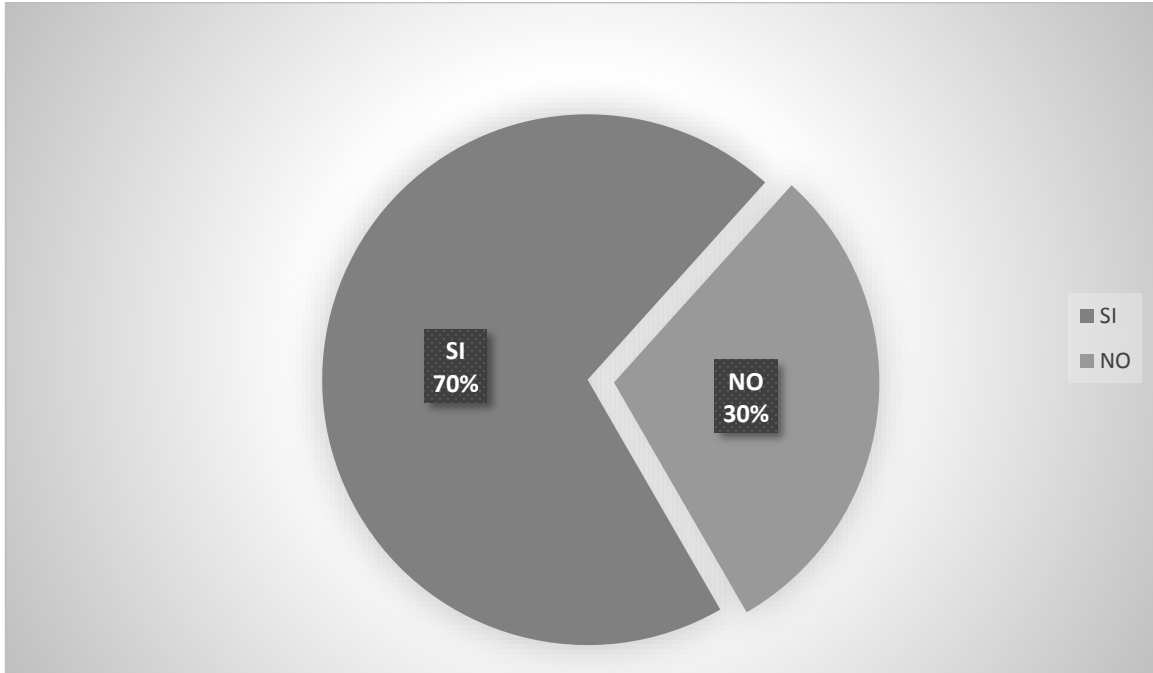
¿Sus compañeros de trabajo cómo califican la satisfacción de trabajar en esta empresa?



Fuente: elaboración propia, octubre 2019.

**Gráfica 15**

¿Conoce la historia de cómo se contrataba y seleccionaba personal?



Fuente: elaboración propia, octubre 2019.

## **Capítulo 3**

### **Discusión**

#### **3.1 Extrapolación**

A pesar de que se evidencia que los empleados de los restaurantes de comida rápida, la mayor parte de ellos muestran satisfacción con el tiempo de contratación y selección, al consultarles el tiempo de espera, la mayoría de los empleados manifestaron que esperan mejor el tipo de contratación en cuanto a que se realice en menor tiempo todo el proceso.

Los pasos estipulados que se siguen en una selección son los que agregan tiempo al proceso de contratación, como se puede analizar desde esta perspectiva: “Una vez que se integra un grupo de solicitantes adecuado, por medio del reclutamiento comienza el proceso de selección de personal. Este proceso incluye una serie de etapas que agregan tiempo y complejidad a la decisión de contratación.” (Alfaro, 2012, p.24)

Los sistemas de contratación y selección deben de estar en un constante cambio, debido a las nuevas técnicas que se están descubriendo. Es evidente que hay empresas que si se esfuerzan por aplicarlos mientras otras no. Y esto repercute en la calidad de contratación.

La contratación es una selección muy estricta, debido a los cambios que se dan constantemente en todo el mundo.

Las nuevas características del tercer milenio (globalización de la economía, fuerte competitividad en el mundo de los negocios, cambios rápidos e imprevisibles y dinamismo del ambiente), las organizaciones exitosas ya no administran ni recursos humanos ni personas, pues eso significa tratarlas como agentes pasivos y dependientes; ahora se administran con las personas. (Chiavenato, 2011, p.57)



En la contratación las empresas deben de trabajar la parte en que los colaboradores sientan una satisfacción de estar en la empresa, necesarios para ejercer dicho trabajo, no verlos como un pasivo en el cual solo se desea que produzcan sin nada más.

Toda empresa debe mantener la implementación de valores en todo el rol de la contratación y selección de personal.

Una marca incorpora los valores y las normas que guían el comportamiento de las personas.

A través de la cultura del empleador, los individuos se enteran de lo que persigue la compañía, de la gente que contrata, del ajuste entre los trabajos y el personal, y de los resultados que reconoce y recompensa. (Wayne, 2010, p.145)

El nivel académico para los empleados en general es de tercero básico y en algunos casos de diversificado o de la universidad, todo según los requerimientos.

Recibida la requisición de personal, se recurrirá al análisis y evaluación de puestos con el objeto de determinar los requerimientos que debe satisfacer la persona para ocupar el puesto eficientemente, así como el salario a pagársele. En caso de no existir dicho análisis y evaluación, deberá procederse a su elaboración para poder precisar que se necesita y cuanto se pagará. (Sales, 2012, p.1)

El nivel de servicio al cliente debe de ser muy alto, ya que en todo momento se tendrá contacto y por consiguiente se transmite la personalidad de atención o no.

Las empresas que triunfan en el mercado no siempre son aquellas que ofrecen el mejor producto, pero sí, las que ofrecen el mejor servicio. Por tanto, en servicio al cliente, la

actitud de quien atiende es un aspecto fundamental. Uno de los errores comunes en las empresas es contratar empleados mediocres, los cuales, al no ser despedidos a tiempo, representan un costo altísimo para las organizaciones. (Valderrama, 2017, p.1)

Los empleados deben de tener un carácter muy tolerante, que, en cualquier momento difícil, no respondan con ira o de forma insolente, para evitar problemas mayores, tanto para el empleado como para el restaurante de comida rápida.

La idea es la siguiente «Si tenemos productos que pueden competir en el mercado, tenemos trabajadores competentes». Es por estas razones que las empresas no quieren equivocarse a la hora de gestionar a su personal, y adoptan la gestión del talento humano por competencias, que en últimas busca desarrollar en los trabajadores los comportamientos de alto desempeño que garanticen el éxito en la realización de sus tareas. ¿Pero qué podemos hacer para tener los trabajadores más competentes del mercado? (Quintero, 2014, p.1)

Los controles de contratación y selección de personal sí están apegados a los estándares internacionales, y eso conlleva un nivel de profesionalismo y de identidad de éxito, para con sus clientes.

Desde hace ya algunos años, las Empresas y Organizaciones del mundo desarrollan sus actividades en un entorno económico y social muy competitivo, razón por la cual están en la búsqueda permanente de estrategias que les permitan generar soluciones para la gestión de las organizaciones orientadas a la creación de valor y a la competitividad sostenida. A través de la planificación estratégica, diseñan planes para el cumplimiento de sus objetivos y metas planteadas. En la actualidad las organizaciones buscan perfeccionarse de diferentes

formas, entre ellas a través de la implementación de sistemas de gestión, que les permitan optimizar sus procedimientos y ser más eficientes. (Narvaja, 2011, p.1).

Se evidenció que los empleados en un alto porcentaje conocen de memoria la visión y misión del restaurante de comida rápida, y eso los lleva a sentirse identificados con el rumbo y las exigencias que le piden a cada uno.

Una lista de valores estratégicos es un material de consulta al alcance de la mano al poner en marcha la estrategia. Algunos o todos los valores identificados serán formulados directa o indirectamente en la declaración de misión. Una misión sin valores incorporados pierde poder de convocatoria y credibilidad ante el cliente. También la declaración de visión es posible se base enteramente en los valores e incluso, la propia planeación táctica y a largo plazo utilizará la lista de valores como un recurso de consulta útil. (Castellanos, 2017, p.1)

### 3.2 Hallazgos y Análisis General

Con relación al tema del análisis de la contratación y selección de personal para los restaurantes de comida rápida en la ciudad de Guatemala, luego de proceder a un trabajo de campo en el cual se desarrollaron los instrumentos diseñados para recopilar información, y posteriormente desarrollar una extrapolación en la que se compararon los resultados con la literatura de expertos en el tema, se puede mencionar una serie de hallazgos relevantes, principalmente que los empleados en su mayoría sí están de acuerdo con todo el proceso que lleva la contratación, tanto en el tiempo que lleva como todo el proceso de preguntas hasta un punto muy personales, pero que a su vez ayudan a conocer al empleado y a tomar una mejor decisión para que sea contratado, y que a su vez los directivos de estas empresas sí están tomando muy en serio el tema buscando día con día los mejores procesos de contratación y que a su vez tengan un visto bueno internacionalmente, para que esto garantice y a su vez anime a invertir cada día en mejores controles, apegados a los establecidos internacionalmente.

Tradicionalmente se trabaja un tipo de contratación estándar, el cual no puede dar más información, más que la básica, y esto limita tanto el seguimiento de mejoras en la contratación, como en la innovación del mismo proceso, el cual va dejando dudas y diferencias laborales las cuales la empresa debe incurrir en mayores gastos a largo plazo, los cuales se evitarían si se pusiera mayor atención al proceso de contratación y selección.

Cabe mencionar que los empleados van cambiando su forma de proceder con respecto al cliente, y con respecto a los directivos ya que van siendo motivados y recompensados por sus buenas acciones que van desde una atención hasta un deseo de seguir trabajando, obviamente que van a darse problemas, pero se van solucionando conforme se dan.

Con respecto al desenvolvimiento de empleado y restaurante, aplicando estos procesos de contratación, da como resultado un mejor desempeño y a su vez va logrando los objetivos que los restaurantes se han puesto.

### 3.3 Conclusiones

- Los controles de contratación y selección de personal para los restaurantes de comida rápida en la ciudad de Guatemala muestran que son apegados a controles internacionales, ya que en su mayoría los restaurantes, invitan a las empresas expertas a impartir y elaborar talleres en donde los representantes de las empresas puedan conocerlos y de esa forma aplicarlos a la hora de contratar.
- Las personas que han pasado el proceso de contratación y selección se han dado cuenta que es muy importante hacer todo este procedimiento que a veces es muy cansado y con preguntas que en algunos casos son muy personales, pero que muestran en un alto porcentaje una satisfacción, porque ven que los directivos se toman el tiempo y el dinero para poder conocerlos mejor y de esa forma poder darles importantes beneficios a todos.
- Uno de los inconvenientes que se encontró con personas que no les pareció el proceso de contratación, es que en algunos casos esperaron mucho tiempo, pensando que no iban a ser contratados, pero al cabo de unos meses fueron llamados para ser contratados.

## Referencias

- a) Alfaro, M. (2012). *Administración de Personal* (1a ed.). Estado de México: Red Tercer Milenio.
- b) Chiavenato, I., Mascaró Sacristán, P., & Hano Roa, M. (2009). *Administración de recursos humanos* (8va ed.). México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana.
- c) Mondy, R., Mondy, J., & Huerta Sobrina, M. (2010). *Administración de recursos humanos*. (11a ed.) México: Pearson Educación de México.
- d) Castellanos Cruz, R. (2017). *Valores Estratégicos, Misión y Visión: Base del Plan Estratégico*. Recuperado el 8 de octubre de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/valores-estrategicos-mision-y-vision-base-del-plan-estrategico/>
- e) Dardón, B. (2015). *Guatemaltecos prefieren locales de comida rápida*. Recuperado el 11 de noviembre de 2019, de <https://www.prensalibre.com/economia/prefieren-locales-de-comida-rapida/>
- f) Quintero Rendón, A. (2014). *Selección de Personal por Competencias*. Recuperado el 12 de octubre de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/seleccion-personal-por-competencias/>
- g) Narvaja Luque, M. (2011). *Control de Gestión de Procesos de Reclutamiento y Selección de Personal por Competencias*. Recuperado el 15 de octubre de 2019, de [https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/10838/Control\\_de\\_Gesti%c3%b3n\\_de\\_Procesos\\_de\\_Reclutamiento\\_y\\_Selecci%c3%b3n\\_por\\_Competicencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/10838/Control_de_Gesti%c3%b3n_de_Procesos_de_Reclutamiento_y_Selecci%c3%b3n_por_Competicencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- h) Sales, M. (2012). *El Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal*. Recuperado el 11 de octubre de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/el-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal/>
- i) Valderrama Ara, C. (2017). *Servicio al Cliente, Añe sus Procesos de Selección*. Recuperado 9 de octubre de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/servicio-al-cliente-afine-procesos-seleccion/>

# **ANEXOS**

**Anexo 1 – Cuestionario pasado a colaboradores**

Numero \_\_\_\_\_



**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

Facultad de Ciencias Económicas Licenciatura en Administración de Empresas  
Encuesta a Colaboradores Restaurantes de Comida Rápida

1. ¿Cómo califica el tipo de control que tienen para la contratación y selección de personal?  
Bueno  Regular
2. ¿Conoce si los controles de contratación y selección de personal están basados en principios internacionales?  
Sí  No
3. ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser contratado?  
Bueno  Regular
4. ¿Desde qué aplico para la plaza cuanto tiempo paso para ser llamado a su primera cita?  
Un día  Una Semana  Un Mes
5. ¿Qué nivel de estudio le solicitaron para ser contratado?  
3ro. Básico  Graduado del Nivel Medio  Universitario
6. ¿Cómo calificaría el nivel de satisfacción para la Empresa, por su contratación?  
Bueno  Regular
7. ¿Cree que el personal contratado, es de la talla que mostraban los controles de selección?  
Sí  No



8. ¿En su opinión habrá que mejorar los procedimientos de contratación?  
Sí  No
9. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en todo el proceso de contratación y selección?  
Buena  Regular
10. ¿le ha costado adaptarse a todo lo requerido en la contratación y selección de personal?  
Sí  No
11. ¿Conoce la Misión, Visión y Objetivos de la Empresa?  
Sí  No
12. ¿Conoce si la Empresa tienen alguna auditoria de calidad para evaluar la calidad de los controles de contratación?  
Sí  No
13. ¿Cómo califica el ambiente y el lugar de contratación y selección?  
Buena  Regular
14. ¿Sus compañeros de trabajo como califican la satisfacción de trabajar en esta Empresa?  
Buena  Regular
15. ¿Conoce la historia de cómo se contrataba y seleccionaba personal?  
Buena  Regular