

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LOS  
RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE,  
UTCUBAMBA, AMAZONAS-2022**

**Autora: Bach. Diana Lucely Vasquez Guevara**

**Asesor: Mg. Fernando Rogelio Sánchez Altamirano**

**Registro:**

**CHACHAPOYAS-PERÚ**

**2023**

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



## ANEXO 3-H

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

#### 1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): VASQUEZ GUEVARA DIANA LUCELY  
DNI N°: 7100016  
Correo electrónico: dianavasquez66vora5@gmail.com  
Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
Escuela Profesional: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

#### Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): \_\_\_\_\_  
DNI N°: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Facultad: \_\_\_\_\_  
Escuela Profesional: \_\_\_\_\_

#### 2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE BABA GRANDE, UCHUABAMBA, AMAZONAS - 2022

#### 3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: SÁNCHEZ ALTAMIRANO FERNANDO ROSELIO  
DNI, Pasaporte, C.E N°: 6715283  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) https://orcid.org/0000-0002-9233-3248

#### Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: \_\_\_\_\_  
DNI, Pasaporte, C.E N°: \_\_\_\_\_  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) \_\_\_\_\_

#### 4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Immunología)

CIENCIAS SOCIALES - ECONOMIA, NEGOCIOS - NEGOCIOS, ADMINISTRACIÓN

#### 5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

#### 6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 17 / OCTUBRE / 2023

  
Firma del autor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del autor 2

  
Firma del Asesor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del Asesor 2

## **DEDICATORIA**

A mis padres María Guevara  
y Wilson Vasquez por ser el pilar fundamental  
para cristalizar mis proyectos y sueños de vida,  
por su constante e incondicional apoyo  
durante el trayecto académico.

**Diana Vasquez**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor Fernando Rogelio Sánchez Altamirano, por su tiempo, dedicación y conocimientos compartidos durante el proceso de planificación y ejecución del presente estudio de investigación.

A los propietarios de los diferentes restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande, por brindarme las facilidades necesarias para aplicar el instrumento de recaudación de datos y poder obtener información verídica e indispensable para esta investigación.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Ph. D. Jorge Luis Maicelo Quintana

**RECTOR**

Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres

**Vicerrector Académico**

Dra. María Nelly Luján Espinoza

**Vicerrectora de Investigación**

Mg. Cirilo Lorenzo Rojas Mallqui

**Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**

## VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



# UNTRM

**REGLAMENTO GENERAL**  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-L

#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo ( ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE, UTEUBAMBA, AMAZONAS - 2022.

del egresado DIANA LUCELY VASQUEZ GUEVARA.  
de la Facultad de CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.  
de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

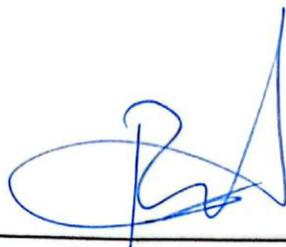
Chachapoyas, 12 de JULIO de 2023

Firma y nombre completo del Asesor

Fernando Rogelio Sánchez Altamirano



## JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



---

Mag. ESTER ROXANA MUÑOZ TORRES

**PRESIDENTA**



---

Mag. FRANKLIN OMAR ZAVALA CHAVEZ ARROYO

**SECRETARIO**



---

Mag. MÜLLER RAUL MUÑOZ ZUMAETA

**VOCAL**

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

## ANEXO 3-Q

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LOS RESTAURANTES DE LA  
CIUDAD DE BAGUA GRANDE, UTCUBANOA, AMAZONAS - 2017

presentada por el estudiante ( )/egresado (x) DIANA LUCELY VASQUEZ GUEVARA  
de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
con correo electrónico institucional 7100001662@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 17 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene \_\_\_\_\_ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 16 de AGOSTO del 2017

  
SECRETARIO

  
PRESIDENTE

  
VOCAL

OBSERVACIONES:

.....  
.....

# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



ANEXO 3-S

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 17 de octubre del año 2023, siendo las 09:00 horas, el aspirante: Diano Lucely Vasquez Buenara, asesorado por Mg. Fernando Rogelio Sánchez Altamirano defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: Gestión del talento humano en los restaurantes de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas-2022, para obtener el Título Profesional de Licenciada de Administración de Empresas, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. Ester Roxana Muñoz Torres  
Secretario: Mg. Franklin Omar Huavaleta Chavez Arroyo  
Vocal: Mg. Müller Paul Muñoz Huamanta

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 10:15 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

  
SECRETARIO

  
VOCAL

  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

## ÍNDICE

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS.....	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS.....	vi
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS .....	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS .....	vii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	ix
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN .....	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS .....	23
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	23
2.1.1. Tipo de investigación.....	23
2.1.2. Diseño de investigación .....	23
2.2. Variables y operacionalización .....	23
2.3. Población y Muestra .....	26
2.3.1. Población.....	26
2.3.2. Muestra.....	26
2.3.3. Muestreo.....	27
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	27
2.4.1. Técnica .....	27
2.4.2. Instrumento.....	27
2.5. Métodos.....	28
2.5.1. Inductivo .....	28
2.5.2. Deductivo .....	28
2.5.3. Analítico.....	28

2.6. Análisis de datos.....	28
III. RESULTADOS.....	29
3.1. Análisis e interpretación de datos por dimensiones-variable gestión del talento humano.....	29
3.1.1. Resultados de la dimensión integrar .....	29
3.1.2. Resultados de la dimensión organizar.....	30
3.1.3. Resultados de la dimensión recompensar .....	31
3.1.4. Resultados de la dimensión desarrollar.....	32
3.1.5. Resultados de la dimensión retener .....	33
3.1.6. Diagnóstico de la situación de la gestión del talento humano de los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande.....	34
3.2. Propuesta de plan de gestión de talento humano en el sector restaurante de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas. ....	35
IV. DISCUSIÓN .....	39
V. CONCLUSIONES .....	42
VI. RECOMENDACIONES .....	43
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	44
ANEXOS .....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variable .....	25
Tabla 2. Restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande.....	26
Tabla 3. Proceso de integrar en la gestión del talento humano de los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande.....	29
Tabla 4. Proceso de organizar en la gestión de talento humano de los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande.....	30
Tabla 5. Proceso de recompensar en la gestión de talento humano de los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande.....	31
Tabla 6. Proceso de desarrollar en la gestión del talento humano de los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande.....	32
Tabla 7. Proceso de retener en la gestión del talento humano de los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande.....	33
Tabla 8. Diagnóstico general de la gestión del talento humano en los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande.....	34
Tabla 9. Plan de acción para mejorar los procesos de gestión del talento humano en los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas.....	35

## RESUMEN

La investigación titulada “Gestión del talento humano en los restaurantes de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas-2022” planteó el problema central en la siguiente interrogante: ¿Cuál es la realidad de la gestión del talento humano en los restaurantes de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas-2022?, su objetivo general fue diagnosticar la situación de la gestión del talento humano en los restaurantes de ciudad de Bagua Grande; se desarrolló mediante una investigación no experimental de alcance descriptivo- propositivo; empleando como técnica e instrumento de recolección de datos a la encuesta y al cuestionario respectivamente, el mismo que fue aplicado a 50 colaboradores de los 35 restaurantes de la especialidad pescados y mariscos situados en la ciudad de Bagua Grande, como criterios de inclusión se consideró a dos colaboradores por empresa que por lo menos hayan tenido dos meses de antigüedad laboral y como criterios de exclusión a los colaboradores que no estuvieron disponibles por factor tiempo. Los resultados obtenidos en la presente investigación indican que el nivel de gestión de talento en las empresas estudiadas posee una condición regular (50%), y los procesos que requieren mayor atención son: recompensar, desarrollar y retener por encontrarse en una condición deficiente; concluyendo que la gestión del talento humano en los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos, necesitan innovación en todos los procesos para implementarse eficaz y eficientemente y obtener resultados positivos. En ese contexto, se ha propuesto un plan de acción para mejorar los procesos de gestión del talento humano en los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas.

Palabras claves: Gestión del talento humano, procesos, plan de acción.

## **ABSTRACT**

The research titled “Management of human talent in restaurants in the city of Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas-2022” raised the central problem in the following question: What is the reality of human talent management in restaurants in the city? of Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas-2022?, its general objective was to diagnose the situation of human talent management in the restaurants of the city of Bagua Grande; It was developed through a non-experimental research of descriptive-propositive scope; using the survey and questionnaire respectively as a data collection technique and instrument, which was applied to 50 employees of the 35 restaurants specializing in fish and seafood located in the city of Bagua Grande, considering two as inclusion criteria. collaborators per company who have had at least two months of work seniority and as exclusion criteria those collaborators who were not available due to time factor. The results obtained in this research indicate that the level of talent management in the companies studied has a condition of medium value (50%), and the processes that require greater attention are: rewarding, developing and retaining for being in a poor condition. . ; Concluding that human talent management in fish and seafood specialty restaurants needs innovation in all processes to be implemented effectively and efficiently and obtain positive results. In this context, an action plan has been proposed to improve human talent management processes in fish and seafood specialty restaurants in the city of Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas.

**Keywords:** Human talent management, processes, action plan.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La gestión del talento humano ha ido transformándose con el transcurrir del tiempo por factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales los mismos que han conllevado a construir una ideología empresarial basada en la importancia del recurso intangible humano.

Armas et al. (2017) manifiesta que, hoy en día múltiples factores internos y externos influyen en el crecimiento del sector empresarial, constituyendo de forma compuesta y sistémica un escenario competitivo, dinámico y lleno de incertidumbre ante las constantes variaciones del mercado.

Asimismo, el autor antes citado sostiene la idea que para conseguir el éxito, las organizaciones deben adaptarse y anteponerse a los continuos cambios y convertirse en unidades de aprendizaje, debido a que la versatilidad del mercado empresarial hoy en día ha dado lugar a una significativa e importante evolución de la gestión del talento humano en las organizaciones, influenciada por las investigaciones y aportes de distintas ciencias; técnicamente estos cambios han traído consigo una variación en la cultura organizacional de las empresas, tanto que han modificado paradigmas, modelos e ideas tradicionales en relación al talento humano dentro de la organización, siendo así que las personas pasaron de ser consideradas recursos u objetos a ser el activo más importante de la empresa, (Armas, 2017).

Según la Corporación Deloitte (2018) expone que, en América Latina la gestión de recursos humanos es aún más complicada, debido a las constantes fluctuaciones del entorno socioeconómico, requiriendo una gran capacidad de adaptación por parte de las organizaciones y una visión a largo plazo para desarrollarse en el mercado; asimismo añaden que, los componentes económicos como como el PBI, la tasa de inflación, el desempleo y la población económicamente activa, influye fuertemente en las decisiones que los directivos o propietarios tomen en relación a la inversión, dirección y ejecución de estrategias para el crecimiento de su unidad.

Se considera una situación económica positiva cuando el PBI de un país aumenta, ya que esto significa un incremento en la riqueza de la población y por lo tanto, un mayor poder adquisitivo, un crecimiento económico conduce a un aumento en

el empleo, ya que requiere una mayor demanda de colaboradores para la producción de bienes y servicios ofertados por el sector empresarial de distintos rubros; sin embargo, no siempre es así, ya que es posible tener un aumento en el PBI sin un correspondiente aumento en el empleo, tal y como se presenta en los países de Brasil y Argentina que, a pesar de tener los índices más altos de América Latina, también presentan cifras de desempleo más elevados en comparación con otros estados (Corporación Deloitte, 2018).

Durante mucho tiempo, el papel del área de gestión de talento humano en las empresas de América Latina ha sido visto como una tarea netamente administrativa de apoyo, esto se reflejó en una encuesta realizada a los líderes de consultoría de los países participantes (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Panamá, Perú y Uruguay), principalmente en organizaciones nacionales, donde un 70% consideró que la función del área de gestión de personas era básicamente administrativa, mientras que el 30% se encargaba de controlar el cumplimiento de políticas. Cabe señalar que las prácticas de recursos humanos en América Latina tienen su origen y crecimiento en el proceso de industrialización de las regiones, siendo afectadas e influenciadas siempre por las teorías importadas de las multinacionales extranjeras, conllevando a una fusión de sistemas de administración; esto explica porque el papel de recursos humanos cambia drásticamente en las empresas multinacionales, donde el 80% de los participantes consideran a esta área como un aliado estratégico (Corporación Deloitte, 2018).

Pantoja (2019) en su investigación sobre gestión del talento humano en las micro, pequeñas y medianas empresas de servicios en Colombia manifestó que, el 53.4% de las microempresas se dedican a actividades comerciales relacionadas con alimentos, ropa y accesorios, así como servicios de restaurantes y cafeterías. En ese mismo contexto, el autor refiere que los representantes o directivos de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana carecen de visión estratégica en relación a la gestión del talento humano, puesto que su enfoque es más en actividades operativas netamente estructuradas y definidas, conduciendo a minimizar la importancia de fusionar la gestión estratégica del capital humano y las estrategias organizacionales en general.

Asimismo, el estudio reveló que en la etapa de reclutamiento y selección las microempresas mayormente recurren a fuentes informales, entre ellas destacan las recomendaciones de amigos y familiares, predominando los procesos tradicionales centrados en valorización de certificados, entrevistas e intuiciones, dejando de considerar las pruebas técnicas acompañadas de un plan de inducción o socialización. Con relación al proceso de formación y capacitación, estas carecen de planificación o estructuración de planes o programas, puesto que su inversión para potenciar sus habilidades de los colaboradores es limitada. En la fase de remuneración, se limitan básicamente a cumplir con la remuneración mínima vital determinada por el estado, mas no consideran aplicar estrategias de incentivos o motivación para orientar al personal a mejorar el rendimiento y con ello el cumplimiento de objetivos organizacionales. En la etapa de evaluación de desempeño, se lleva a cabo mediante actividades informales que se orientan principalmente en buscar errores, dificultades o problemas y no al fortalecimiento de fortalezas o conocimientos de los colaboradores involucrados. En cuanto al desarrollo o línea de carrera, en las microempresas colombianas no se practican o gestionan, debido a que consideran que su estructura es limitada y no permite ascender; concluyendo que la gran mayoría de MiPymes fracasan por carencia de activos intangibles, específicamente de la capacidad de sus directivos para sobreponerse día a día ante los cambios que el mercado y la competencia atrae, de tal manera que permita direccionar sus estrategias a corto, mediano y largo plazo, siendo conscientes que necesitan ser flexibles y adaptarse rápidamente a los cambios (Pantoja, 2019).

Según el Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2022) señala que en el Perú el sector terciario en el año 2021 concentró a la mayoría de la PEA ocupada a nivel nacional absorbiendo 6 millones 49 mil 925 (35,3%), seguida por la rama extractiva, que absorbió 4 millones 989 mil 481 personas (29,1%); el rubro de restaurantes y hoteles obtuvieron una concentración de 6.3% del total de trabajadores de la PEA. Las cifras expuestas representan un considerable porcentaje de generación de empleo, reflejando que el rubro de restaurantes es uno de los sectores claves para minimizar el índice de desempleados en el Perú y por ende la reducción de la pobreza. Sin embargo, no somos ajenos al gran y preocupante dilema de la informalidad empresarial que radica en el Perú, el

mismo que trae consigo el empleo informal. Según el MTPE en el año 2021 la tasa de empleo informal en la región Amazonas presentó un porcentaje de 88.3 % con una variación de 3.4% en comparación al año 2017 que representó una cifra de 84.9%. Los índices mostrados son preocupantes puesto que señala que la mayor parte de colaboradores en Amazonas no perciben un salario justo ni beneficios que por ley corresponde.

La gestión de talento humano en las empresas independientemente de cualquier índole, rubro o tamaño es de vital importancia para la consecución de los objetivos planteados; sin embargo, la gran mayoría están dirigidas por personas que aún consideran una inversión sin retorno o un gasto vano. Los empresarios dedicados al rubro restaurante en la ciudad de Bagua Grande no son ajenos a la problemática de la deficiente gestión del capital intangible de su negocio; si bien no existe investigaciones locales en el rubro que respalden lo mencionado, se ha podido evidenciar directamente en razón de distintos aspectos la falta de direccionamiento o administración democrática en los pequeños negocios, entre los que podemos mencionar: deficiente nivel de servicio ofrecido al cliente, alto nivel de rotación, relaciones interpersonales inadecuadas, desempeño laboral deficiente y estancamiento de los negocios.

La investigación formuló la siguiente interrogante: ¿Cuál es la realidad de la gestión del talento humano en los restaurantes de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas-2022?

Teóricamente, la investigación se justifica porque la variable de estudio posee fundamentos y teorías probadas por expertos tal y como lo menciona Chiavenato en su libro gestión del talento humano que, la administración del recurso intangible ha conllevado a las organizaciones a cristalizar sus objetivos con éxito, simbolizando el capital más importante que cualquier otro, puesto que son las personas quienes definen el statu quo y la innovación de la organización. Asimismo, el autor en su teoría clasifica la variable de estudio en seis procesos entre los que comprende la fase de integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y auditar, cada proceso está vinculado uno del otro, de tal manera que su influencia es reciproca tanto positiva o negativa. (Chiavenato, 2008)

Socialmente, el estudio se justifica porque los pequeños empresarios dedicados al rubro restaurante de la ciudad de Bagua Grande, gestionarán su talento humano basado en procesos probados con resultados positivos, que generará un mejor rendimiento en su producción y crecimiento organizacional, adaptándose cada vez mejor a los cambios que el mercado atrae, mediante estrategias planificadas que respondan a las exigencias de sus clientes y competencia.

Metodológicamente, el estudio se justifica porque se basa en el planteamiento de una realidad problemática por medio de la formulación de una interrogante, proposición de objetivos generales y específicos, búsqueda de antecedentes que respaldan la investigación, descripción de la localización y tamaño de la población a estudiar mediante la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos, para posteriormente analizar y concluir la investigación con datos reales y verídicos contrastados con resultados de investigaciones similares o del mismo campo.

La investigación tuvo como objetivo general: Diagnosticar la situación de la gestión del talento humano en los restaurantes de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas-2022. Como objetivos específicos: a) analizar los procesos en la gestión del talento humano implementados en los restaurantes de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas-2022, b) identificar los procesos que requieren mayor atención en la gestión del talento humano implementados en los restaurantes de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas-2022, c) proponer un plan de gestión de talento humano en el sector Restaurante de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas-2022.

Los antecedentes que respaldan la investigación se citan a continuación: Duque (2021) en su estudio tuvo como objetivo general reconocer y examinar los elementos primordiales que motivan al segmento de millennials para postular a una vacante laboral en el sector público de la administración gubernamental de la ciudad de Quito-Ecuador; la investigación se desarrolló con una metodología de tipo descriptivo de diseño no experimental; el cual para la obtención de información utilizó la encuesta, administrada a 374 jóvenes que poseen una edad promedio dentro de los 25 y 35 años, situados en la capital de Quito. Finalmente,

el autor concluyó que los principales factores inmersos en las estrategias de motivación para lograr la atracción y retención de los colaboradores en la era millennials son: Estabilidad económica, crecimiento profesional, bonos económicos y trabajos por objetivos.

Bahamon (2020) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo general plantear una propuesta de ejecución de técnicas y habilidades eficientes de administración del capital humano en sectores de comidas ligeras en Nieva-Bogotá; su estudio se desarrolló mediante una investigación exploratoria de enfoque cuantitativo, como técnica de recaudación de datos empleó la entrevista y encuesta respectivamente, tomando como muestra a las organizaciones y colaboradores dispuestos a participar del estudio. A través de la interpretación de resultados se evidenció que los colaboradores poseen opiniones negativas sobre la administración de personal en las Mypes a diferencia de la gestión ejecutada por los directivos de las grandes empresas. Finalmente, el estudio llegó a la conclusión que, gran parte de la dirección de las pequeñas empresas no llevan a cabo eficientemente la gestión del capital humano o simplemente no planifican e implementan en lo absoluto por falta de conocimiento de los procesos, actividades y estrategias que involucra gestionar o dirigir el capital humano dentro de una empresa, lo que genera una limitación significativa en el crecimiento de todos los factores que conforman la organización.

Yáñez y Martínez (2017) en su trabajo de investigación consideraron como principal objetivo, esquematizar mejoras en las etapas que comprende la administración del talento humano incluyendo el proceso de instrucción para el crecimiento del activo humano en dos empresas de servicio en Puebla-México; empleó la investigación de tipo descriptiva - propositiva y como técnica de recaudación de información a la entrevista, la misma que fue suministrada a colaboradores de ambas organizaciones que por lo menos hayan atravesado por cuatro etapas del proceso de gestión. Los autores llegaron a la conclusión que en ambos casos de estudio aún se considera a los colaboradores como recursos pasivos administrables de la empresa, lo que no permite reconocer y potencializar sus capacidades y destrezas que poseen.

Yzquierdo y Vasquez (2018) en su tesis tuvieron como principal objetivo diagnosticar como la gestión del capital humano influye en la productividad laboral del personal de restorán Longhorn- Cajamarca; aplicaron un estudio de tipo no experimental-correlacional de corte transaccional, utilizando el cuestionario como instrumento recolector de datos; como muestra seleccionaron a todos los colaboradores del restaurante; el cual después de realizar un minucioso análisis se obtuvo como resultado que: el 73.3% de los encuestados mencionaron que en algunas ocasiones los responsables implementan los procesos que comprende la gestión del talento humano dentro del restaurante, asimismo el 66.7% de los colaboradores indicaron que no es bueno el desempeño laboral dentro la empresa. Finalmente se concluyó que, administrar adecuadamente el capital humano es sumamente importante debido a que refuerza las actitudes y aptitudes del personal frente al puesto en el que se ha sido designado, mejorando el desempeño y productividad laboral de los integrantes que lo constituyen.

Uyeda y Soto (2021) en su investigación tuvieron como principal objetivo identificar el vínculo existente entre la administración del talento humano y la satisfacción laboral en el restorán Delpino S.A.C situado en la Ciudad de Huacho-Perú; se llevó a cabo a través de una investigación básica, por su nivel correlacional - no experimental, empleando como medio de recaudación de información el cuestionario aplicado a todos los colaboradores de la organización como sujetos de investigación. Por medio de programas como excel y SPSS procesaron la información y datos el cual obtuvieron como resultado que: según el 66% del personal encuestado consideró que el nivel de gestión de personal desarrollado la empresa es regular, por lo que la satisfacción de los colaboradores es de nivel medio.

Pillaca (2018) en su investigación tuvo como objetivo primordial describir las particularidades que representa la administración del capital intelectual y la calidad de servicio en el rubro restaurante de Ayacucho; se desarrolló mediante una investigación aplicada con nivel descriptiva de corte transaccional, utilizando la encuesta y el cuestionario como herramientas recaudadoras de información; el instrumento fue aplicado a 43 propietarios y responsables de los restaurantes de la jurisdicción de Ayacucho. Los resultados del estudio

determinaron que el 35 % de los responsables de las organizaciones realizan la etapa del reclutamiento; el 67% realiza la fijación de remuneración de acuerdo a las funciones; el 33% de vez en cuando programa capacitaciones al personal; el 40% de los encuestados mencionaron que no cumplen con el tiempo ofrecido por contrato de servicios y el 44% de los propietarios indicaron que los colaboradores no prestan atención a la absolución de dudas; finalmente la investigación concluyó que el dinamismo de la administración del capital intelectual es indispensable en la ejecución del proceso de gestión de personas, ya que ello permitirá alcanzar los objetivos estratégicos planteados.

Miranda (2020) en su tesis tuvo como principal objetivo delimitar la correlación existente entre la gestión del capital intelectual y el rendimiento de los colaboradores en una Pyme del rubro restaurante situado en la jurisdicción de Independencia-Lima; consideró un estudio de tipo descriptivo- correlacional no experimental de corte transaccional, el cual para la recaudación de información empleo el cuestionario como instrumento investigativo, el mismo que fue administrado a una muestra de 81 colaboradores del área administrativa y servicio de la empresa. Finalmente obtuvo como resultado un valor de 0.851 de coeficiente de correlación, concluyendo que la relación entre la administración del capital intelectual y el rendimiento de los colaboradores es significativa y directa.

Medina (2019) en su investigación tuvo como principal objetivo plantear un diseño de administración de capital intelectual como táctica de retención laboral en la ferretería & industrias Jheyson S.A.C, Bagua Grande; se desarrolló mediante un estudio de tipo descriptivo propositivo - corte transaccional, utilizando la entrevista y encuesta como herramientas de recopilación de información los mismos que fueron aplicados a una población finita compuesta por 07 colaboradores. Finalmente, se determinó que el 83% de trabajadores se sienten desmotivados exponiendo que la empresa no valora su esfuerzo, asimismo el 33% mencionó que renunciaría a la empresa porque no cumple con sus expectativas salariales; concluyendo que la gestión adecuada del capital intelectual en las empresas, permite llevar a cabo de manera eficaz y eficiente los procesos que comprende el desarrollo de actividades.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

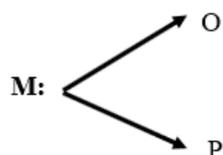
Por su enfoque: Cuantitativo, porque tuvo como finalidad o propósito explicar los fenómenos de cierto comportamiento, el cual se vale de la recopilación de datos e información validados para luego ser analizados obteniendo conclusiones neutras y objetivas.

Por su nivel o profundidad: Descriptivo, porque nos centramos en estudiar y describir características y componentes de los sujetos de investigación; con el propósito de medir o recabar datos verídicos de la variable de estudio.

#### 2.1.2. Diseño de investigación

La investigación fue de diseño no experimental- transaccional de alcance descriptivo – propositivo, puesto que no se manipuló la variable de investigación, únicamente se observó los fenómenos en un tiempo determinado para luego analizarlos en un solo momento; asimismo, el estudio plantea una propuesta sin intención de aplicarlo.

Esquema gráfico:



Donde:

M: Muestra de investigación

O: Información obtenida del objeto de estudio

P: Propuesta

### 2.2. Variables y operacionalización

**Variable de estudio:** Gestión del talento humano

La administración del capital intelectual se concreta como un compuesto o conglomerado entre políticas y acciones para encaminar aspectos o funciones de los niveles estratégicos ligados a los recursos o al capital activo que posee la organización o el entorno en general, incluyendo el proceso administrativo

de los recursos humanos (Integrar, Organizar, Recompensar, Desarrollar, Retener y Auditar). (Chiavenato, 2009)

**Tabla 1***Operacionalización de variable*

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional		Técnica e instrumento
		Dimensiones	Indicadores	
Gestión del talento humano	La gestión del talento humano se define como un conjunto de habilidades, políticas y prácticas que deben poseer necesariamente los líderes de gestión de talento humano en la organización, para brindar asesoría interna y externa de las actividades estratégicas o de orientación global del futuro organizacional y de los miembros que lo componen. Chiavenato. (2009)	Integrar	Reclutamiento Selección	Encuesta/ cuestionario
		Organizar	Diseño de puesto Evaluación de desempeño	
		Recompensar	Remuneración Incentivos Prestaciones	
		Desarrollar	Formación Desarrollo Aprendizaje	
		Retener	Higiene y Seguridad Calidad de vida Relaciones con los empleados	

*Nota:* Proceso de gestión de talento humano Chiavenato (2009).

## 2.3. Población y Muestra

### 2.3.1. Población

Definido como un conjunto de sujetos, delimitados y accesibles, con una serie de características similares, los cuales son tomados como referencia para la selección de muestra dentro de la investigación, cabe resaltar que este término no únicamente hace referencia a personas, sino que también incluye, empresas, objetos, animales y expedientes, el cual los investigadores toman como objeto de estudio para obtener conclusiones de cierto tema. (Arias et al., 2016)

La población de estudio en la presente investigación estuvo conformada por: 35 restaurantes de la especialidad pescados y mariscos en el distrito de Bagua Grande.

#### Tabla 2

*Restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande.*

Descripción	Total
Restaurantes de la especialidad pescados y mariscos	35

*Fuente.* Municipalidad Provincial de Utcubamba (2022).

### 2.3.2. Muestra

Define a la muestra como un sub conjunto de la población en la que el investigador tomará como sujetos de indagación para definir la magnitud de la muestra, se debe considerar el capital disponible y el requerimiento de datos que se desea encontrar en la investigación. (López, 2004)

Teniendo en cuenta que la población es pequeña, se trabajó con el 100% de la población, por ser simultáneamente universo (población y muestra); considerando a los colaboradores de los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande.

### **2.3.3. Muestreo**

Estimando las particularidades que presenta la población (pequeña, finita), no se empleó criterios muestrales para definir la muestra, por lo que en esta investigación se consideró la muestra censal como unidad de indagación.

Criterios de inclusión: Dos colaboradores por empresa que hayan tenido por lo menos dos meses de antigüedad.

Criterios de exclusión: Colaboradores que no estuvieron disponibles en la aplicación del cuestionario.

## **2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

### **2.4.1. Técnica**

Encuesta. - Técnica metodológica o medio de recolección de información de variables de estudio de una determinada investigación; se realiza de manera sistemática y ordenada para luego interpretar y evaluar los resultados, en este tipo de técnica se formulan preguntas homogéneas de carácter objetivo o subjetivo a todos los componentes del objeto de estudio en la misma línea y en las mismas circunstancias. (Casas et al., 2003)

Dentro de esta investigación, la encuesta fue aplicada a los y colaboradores de los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos situados en la ciudad de Bagua Grande.

### **2.4.2. Instrumento**

Cuestionario. - Se define como un medio que permite la captación de datos a través de un conglomerado de diversos tipos de interrogantes, estructuradas de manera ordenada en base a sucesos y características que importan en un estudio determinado, el cual puede ser suministrado de forma variada para definir si se admite o se niega la premisa. (Moran & Alvarado, 2010)

En esta investigación se utilizó como instrumento de recaudación de información al cuestionario de escala Likert, puesto que existieron interrogantes con una serie de opciones del cual se obtuvo respuestas claras y precisas por parte de los sujetos de estudio; el contenido del cuestionario fue elaborado en base a los elementos que constituyen la

variable de estudio de la investigación clasificadas según Chiavenato; este instrumento fue creado y validado por un experto a fin de evitar confusiones.

## **2.5. Métodos**

### **2.5.1. Inductivo**

Se aplicó este método porque partimos de hechos particulares observados para luego hacer inferencias generales y obtener conclusiones verídicas y aceptadas. En este estudio consideramos datos recolectados por medio de la encuesta en los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande.

### **2.5.2. Deductivo**

Este método, nos permitió obtener resultados válidos y verídicos, haciendo uso de la teoría de la administración del capital intelectual, el cual explica la realidad y causas de la problemática planteada a través de la interpretación lógica de los resultados, confirmando la premisa de la investigación.

### **2.5.3. Analítico**

Permitió descomponer los procesos involucrados en la variable de la investigación, para luego analizar la relación entre ellos determinando causa-efecto de la problemática estudiada.

## **2.6. Análisis de datos**

Para analizar e interpretar la información obtenida de la encuesta, utilizamos la estadística descriptiva; donde empleamos las tablas de frecuencia tanto absolutas como relativas; asimismo el procesamiento de datos se realizó a través del software denominado IBM SPSS Statistics 25, programa frecuentemente usado que facilita la sistematización y organización de datos en una investigación.

### III. RESULTADOS

**OBJETIVO 1.** Analizar los procesos de gestión del talento humano implementados en los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas-2022.

#### **3.1. Análisis e interpretación de datos por dimensiones-variable gestión del talento humano.**

##### **3.1.1. Resultados de la dimensión integrar**

**Tabla 3**

*Proceso de integración en la gestión del talento humano de los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande.*

<b>Dimensión</b>	<b>Deficiente</b>		<b>Medio</b>		<b>Bueno</b>	
	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
<b>Integrar</b>	19	38%	31	62%	0	0%

Los resultados que muestra la tabla 3 indica que, los responsables de la gestión del talento humano en las empresas del rubro restaurante dedicadas a la especialidad de pescados y mariscos, aún poseen deficiencias en la aplicación de estrategias enmarcadas en los sub procesos de reclutamiento y selección de personal; generalmente estas situaciones se producen por el empirismo que predomina en las micros y pequeñas empresas, debido a que continúan con modelos tradicionales basados en rutinas y secuencias uniformes a pesar de los considerables cambios que se han producido tanto en los mercados, medios de comunicación y gestión del factor humano; indiscutiblemente son criterios que limitan la integración de personas con las características y competencias deseadas o requeridas para un puesto específico. La presencia del pensamiento creativo e innovador en los encargados de la dirección de la empresa y aplicados mediante procedimientos modernos o sofisticados en la etapa de integración, es un medio para atraer personas competentes, capaz de contribuir al cumplimiento de las necesidades organizacionales y superación de expectativas de los clientes en el futuro.

### 3.1.2. Resultados de la dimensión organizar

**Tabla 4**

*Proceso de organizar en la gestión de talento humano de los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande.*

<b>Dimensión</b>	<b>Deficiente</b>		<b>Medio</b>		<b>Bueno</b>	
	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
<b>Organizar</b>	15	30%	27	54%	8	16%

Los resultados que muestra la tabla 4 indica que, el proceso de organización de personas en las empresas dedicadas a la especialidad de pescados y mariscos aún, poseen deficiencias en las actividades relacionadas al diseño y descripción de puestos, colocación de personas y evaluación de desempeño; estas falencias generalmente se producen por la ausencia de objetivos claros, lineamientos estratégicos definidos, cultura organizacional, políticas y normas flexibles; además de la insuficiente importancia que los responsables de la dirección brindan a la gestión del talento humano dentro de la empresa; se sigue el modelo burocrático ciñéndose en el cumplimiento de tareas asignadas mediante procedimientos establecidos y rutinarios, sin considerar opiniones, recomendaciones o aportes que los colaboradores pueden dar a la organización. Estos aspectos limitan el desempeño eficaz y eficiente del personal, además del estancamiento de la empresa debido a que no permite detectar problemas, identificar debilidades o carencias, así como recompensar adecuadamente, retroalimentar y fortalecer habilidades y competencias que el activo humano posee.

### 3.1.3. Resultados de la dimensión recompensar

**Tabla 5**

*Proceso de recompensar en la gestión de talento humano de los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande.*

<b>Dimensión</b>	<b>Deficiente</b>		<b>Medio</b>		<b>Bueno</b>	
	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
<b>Recompensar</b>	33	66%	10	20%	7	14%

Los resultados que muestra la tabla 5 indica que, el proceso de recompensar en la gestión del talento humano de las empresas dedicadas a la especialidad de pescados y mariscos es deficiente, lo cual inferimos que el esquema remunerativo no es el adecuado en sus tres elementos que lo componen; es decir, la remuneración básica que perciben los colaboradores oscila entre la remuneración mínima vital o por debajo de esta, generando preocupación y malestar en los colaboradores al comparar el costo actual de la canasta básica familiar y su salario percibido que en la gran mayoría no es cubierta en su totalidad; asimismo, justificando el tamaño de las empresas evaden las prestaciones que en razón de obligatoriedad legal les corresponde brindar a su personal; finalmente, los programas de incentivos económicos y no económicos no están siendo relevantes o destacados, lo que atrae desmotivación, escaso compromiso del personal y altos índices de rotación que a la larga genera desprestigio de su imagen organizacional.

### 3.1.4. Resultados de la dimensión desarrollar

**Tabla 6**

*Proceso de desarrollar en la gestión del talento humano de los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande.*

<b>Dimensión</b>	<b>Deficiente</b>		<b>Medio</b>		<b>Bueno</b>	
	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
<b>Desarrollar</b>	35	70%	5	10%	10	20%

Los resultados que muestra la tabla 6 indica que, el proceso de desarrollo de personas en la gestión del talento humano de las empresas dedicadas a la especialidad de pescados y mariscos es deficiente, lo cual se deduce que en la gran mayoría de las referidas empresas los sub procesos de formación, desarrollo y aprendizaje son considerados prescindibles, es decir los responsables de la dirección no poseen las capacidades gerenciales necesarias para gestionar el talento humano mediante el aprendizaje continuo y cambio de conductas o comportamientos que ayuden a generar valor en la organización, a pesar de encontrarse en la era del conocimiento, mercados altamente competitivos y clientes cada vez más exigentes. En su mayoría los propietarios desconocen los beneficios y ventajas que produce desarrollar al personal de su empresa, creen que los medios para incrementar sus conocimientos o fortalecer sus habilidades son complejas o costosos y que no influye directamente en el cumplimiento de sus actividades; estas perspectivas no permiten la implementación adecuada de estos sub procesos que contribuyen significativamente al fortalecimiento de la personalidad humana; permitiendo adquirir nuevos conocimientos, ideas, habilidades, juicios, además de formar personal autónomo, capaz de responder y solucionar conflictos eficientemente.

### 3.1.5. Resultados de la dimensión retener

**Tabla 7**

*Proceso de retener en la gestión del talento humano de los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande.*

<b>Dimensión</b>	<b>Deficiente</b>		<b>Medio</b>		<b>Bueno</b>	
	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
<b>Retener</b>	22	44%	15	30%	13	26%

Los resultados que muestra la tabla 7 indica que, el proceso de retener personas en la gestión del talento humano de las empresas dedicadas a la especialidad de pescados y mariscos es deficiente, el cual se infiere que los sub procesos de higiene, seguridad y calidad de vida al igual que las relaciones con los empleados no se efectúan eficientemente, lo que genera insatisfacción laboral tanto por las condiciones físicas, psicológicas y sociales que estos perciben. Los modelos de administración de estas empresas hacen hincapié en disciplinas rígidas de orden y obediencia, generando un ambiente desagradable e incómodo, no consideran que los subordinados necesitan constante atención y seguimiento, debido a que están sujetos a problemas económicos, familiares, salud o diversos aspectos que influyen en su desempeño, y que algunos no poseen la capacidad para manejar tales problemas por cuenta propia y que necesitan ayuda intrínseca de sus superiores. Generar buenas relaciones con los colaboradores debe ser parte de la filosofía en la empresa, debido a que elimina barreras que inhiben la plena participación de los colaboradores y reduce los índices de rotación en la organización; por otro lado, las condiciones físicas, materiales y ambientales deben garantizar el bienestar de las personas además de evitar accidentes que implique responsabilidad legal, costos humanos, económicos y sociales.

**3.1.6. Diagnóstico de la situación de la gestión del talento humano de los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande.**

**Tabla 8**

*Diagnóstico general de la gestión del talento humano en los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande.*

<b>Nivel de gestión del talento humano en los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande</b>		
<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
<b>Deficiente</b>	20	40%
<b>Medio</b>	25	50%
<b>Bueno</b>	5	10%
<b>Total</b>	50	100%

Los resultados que muestra la tabla 8 indica que, el nivel de gestión de talento humano en los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande es media indicado por el 50% de los encuestados, seguido del 40% que refiere que la gestión de personas es deficiente y únicamente el 10 % manifiesta que es bueno.

**3.2. Propuesta de plan de gestión de talento humano en el sector restaurante de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas.**

**Tabla 9**

*Plan de acción para mejorar los procesos de gestión del talento humano en los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas.*

Procesos GTH	Objetivo	Sub Procesos	Indicadores	Actividades	Meta	Cronograma Inicio /fin	Presupuesto	Responsable
Integrar	Atraer y captar personas calificadas que posean conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para el puesto ofertado.	Reclutamiento	Número medios digitales implementados.	Fase 1: Creación de redes sociales que incluya una página de Facebook, fan page, Gmail institucional y WhatsApp Business para la difusión de oportunidad de trabajo. Fase 2: Recepción de Curriculum vitae a través de la dirección de correo institucional.	Implementar 4 medios de comunicación digitales.	01 al 15 de enero de 2024	S/ 300.00	Asistente de administración /gerencia
		Selección	Número total de postulantes cualificados por vacante para el proceso de evaluación.	Fase 1: Evaluación de Curriculum Vitae. Fase 2: Entrevista inicial personal. Fase3: Juego de roles (atención al cliente, encargado de caja, asistentes de cocina, jefe de cocina). Fase 4: verificación de autenticidad de certificados de antecedentes policiales, penales y médicos. Fase 5: Entrevista final (negociación de las condiciones de incorporación, salario y modalidad de contratación) Fase 6: Contratación.	Obtener mínimo 5 postulantes cualificados para cubrir al 100% la vacante ofertada.	16 al 19 de enero de 2024	S/ 500.00	Asistente de administración /gerencia
		Inducción	Número de programas de socialización elaborados y ejecutados.	<b>Programa de socialización:</b> Fase 1: Presentación ante el jefe inmediato y compañeros según especialidad (Cocina, sala y bar). Fase 2: Explicación de los antecedentes de la empresa (historia, tradiciones, costumbres y valores). Fase 3: Explicación de visión, misión, normas y metas propuestas. Fase 4: Explicación específica de las funciones inherentes al puesto. Fase 5: Entrega de indumentaria.	Aplicar 1 programa de socialización al 100% a los colaboradores integrados.	22 al 26 de enero de 2024	S/ 300.00	Asistente de administración /gerencia

Organizar				Fase 1: Elaboración de un manual de organización y funciones (MOF). <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organigrama acorde a la realidad de la empresa.</li> <li>- Descripción de puestos (Gerente, asistente de administración, responsable de caja, jefe de cocina, axilares de cocina jefe de salón y camareros).</li> <li>- Descripción del perfil de puesto.</li> <li>- Descripción de funciones de cada puesto.</li> <li>- Descripción de métodos y procedimientos de actividades claves.</li> </ul>	Implementar un 1 MOF al 100 %.	01 al 26 de enero del 2024	S/ 600.00	Asistente de administración /gerencia
	Informar todo lo correspondiente al puesto y evaluar el desempeño laboral de los colaboradores para luego re alimentar y dirigir los esfuerzos de los colaboradores hacia el logro de objetivos y metas tanto personales como organizacionales.	Evaluación de desempeño	Número de evaluaciones realizadas.	Fase 1: Evaluar el desempeño mediante técnicas de: Evaluación de 180° y 360° Criterios de evaluación: <b>Puesto: Gerente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de atención de solicitudes relacionadas a la ejecución de actividades.</li> <li>- Recomendaciones consideradas.</li> <li>- Implementación de nuevas estrategias.</li> <li>- Implementación de tecnología.</li> <li>- Implementación de equipos de cocina.</li> <li>- Relación con los colaboradores, clientes y proveedores.</li> </ul> <b>Puesto: Asistente de administración</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación de actividades de trabajo.</li> <li>- Supervisión del cumplimiento de funciones.</li> <li>- Medición de los avances y/o cumplimiento de metas.</li> <li>- Implementación de documentos básicos para la administración.</li> <li>- Solución de inconvenientes.</li> </ul> <b>Puesto: Cajero</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización del área de caja.</li> <li>- Tiempo de cobro del servicio.</li> <li>- Modalidad o medio de pago.</li> <li>- Emisión de comprobantes de pago.</li> <li>- Pagos a los proveedores.</li> <li>- Cuadre de caja diaria</li> </ul> <b>Jefe de cocina</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de nuevos platos a la carta.</li> <li>- Tiempo de entrega de pedidos.</li> <li>- Reclamos o quejas en los pedidos.</li> </ul>	Realizar 2 evaluaciones ejecutadas al 100 %.	(Primera evaluación) 01 al 04 de julio del 2024  (Segunda evaluación) 16 al 20 de diciembre de 2024	S/ 300.00 por cada evaluación	Asistente de administración /gerencia

<b>Recompensar</b>	Incentivar la contribución de los colaboradores para alcanzar los objetivos planificados y recompensar el esfuerzo y compromiso con la empresa	Remuneración	Número de colaboradores integrados a planillas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpieza e higiene en cocina.</li> <li>- Control de insumos.</li> <li style="padding-left: 20px;"><b>Auxiliar de cocina</b></li> <li>- Asistencia al cocinero principal.</li> <li>- Organización de pedidos</li> <li>- Organización de insumos en espacios adecuados.</li> <li>- Interacción con los camareros.</li> <li>- Limpieza del área de cocina.</li> <li>- Control de pedidos.</li> <li style="padding-left: 20px;"><b>Camarero y/o mesero</b></li> <li>- Implementación de tácticas de atención al cliente.</li> <li>- Amabilidad de atención al cliente.</li> <li>- Tiempo de atención al cliente.</li> <li>- Resolución de dudas y/ conflictos.</li> </ul> <p>Fase 2: Realimentación en base a resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimientos de nivel de ventas programadas.</li> <li>- Reclamos o quejas realizadas por los clientes.</li> <li>- Eficacia y eficiencias de los colaboradores al ejecutar sus funciones.</li> </ul>	Integrar en un 80% a los colaboradores en planillas.	01 enero al 31 de diciembre del 2024.	1000.00	Asistente de administración /gerencia
		Incentivos	Número de Programas de incentivos elaborados y ejecutados.	<p>Fase 1: Salario según lo acordado en la entrevista inicial. (Una vez pasado el periodo de prueba de 3 meses)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vacaciones, compensación por tiempo de servicio, seguro médico, indemnización por despido arbitrario, y gratificaciones según el régimen MYPE.</li> </ul> <p>Fase 1: Incentivos monetarios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bono de productividades por incremento sostenido de ventas.</li> <li>- Bono de Trabajador del año.</li> <li>- Comisión por ventas.</li> </ul> <p>Fase 2: Incentivos no monetarios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento en público al mejor trabajador del mes.</li> <li>- Celebración de aniversario de la empresa.</li> <li>- Reuniones de confraternidad por días especiales (cumpleaños, día del padre, día de la madre, día de la mujer, día del trabajador, etc.)</li> <li>- Actividades recreativas en su día de descanso.</li> <li>- Flexibilidad en el horario.</li> </ul>	Aplicar 1 programa de incentivos monetarios y no monetarios al 100%.	Semestral 01 enero al 31 de diciembre del 2024.	S/ 300.00	Asistente de administración /gerencia

<b>Desarrollar</b>	Fortalecer habilidades y competencias del personal, capaces de responder eficientemente las exigencias del cliente y competencia.	Capacitación	Número de capacitaciones brindadas a los colaboradores.	<p>Fase I: Capacitación externa en convenio con instituciones que brindar talleres o cursos gratuitos en temas relaciones al servicio de restaurante.</p> <p><b>Capacitación para jefe de cocina y auxiliares</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taller de buenas prácticas de manufactura (salubridad y manipulación de alimentos, acopio de materia prima, contaminación y plagas).</li> <li>- Taller de organización y eventos (preparación de platos de acuerdo a la ocasión, y protocolo de presentación).</li> </ul> <p><b>Capacitación para jefe de salón y camareros.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taller de organización y eventos (buenos modales, uso de indumentaria y lenguaje de cubiertos).</li> <li>- Taller de atención y servicio al cliente.</li> </ul>	Brindar 5 capacitaciones a todo el personal.	01 enero al 31 de diciembre del 2024.	S/ 500.00 por capacitación	Asistente de administración /gerencia
	Mantener a los colaboradores satisfechos y motivados, proporcionando condiciones físicas, psicológicas y sociales, agradables y seguras que eviten el ausentismo o rotación laboral	Higiene, seguridad y calidad de vida	Número de colaboradores que renunciaron a su puesto de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionar a los colaboradores ambientes físicos adecuados para desempeñar sus labores, descansar y consumir alimentos.</li> <li>- Proporcionar a los colaboradores materiales e indumentaria adecuada para desempeñar sus funciones.</li> <li>- Instalar cámaras de seguridad que garanticen la integridad física y psicológica del personal.</li> <li>- Equipos de refrigeración adecuados.</li> <li>- Señalización según normativa vigente.</li> <li>- Instalación de equipos contra incendios (extintores).</li> </ul>	Lograr la retención de los colaboradores en un 90%.	01 enero al 31 de diciembre del 2024.	2000.00	Asistente de administración /gerencia

*Nota:* La ejecución del plan propuesto deberá ser función del asistente administrativo en coordinación con su jefe inmediato y/o propietario; además las actividades que comprende los sub procesos de remuneración e incentivos, se presupuestará de acuerdo a los ingresos que perciba la empresa.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Al analizar la situación de la gestión del talento humano en los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, se identificó que los procesos de recompensar, desarrollar y retener poseen una condición deficiente, mientras que los procesos de integrar y organizar poseen una valoración de medio, lo cual para mejorar o superar los resultados obtenidos se requiere de atención e interés inmediato de parte de los propietarios o responsables de la dirección.

De lo analizado e interpretado se puede determinar que el proceso de integración de personas en los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos está siendo ejecutada de manera regular, puesto que el 62% de los colaboradores encuestados marcaron alternativas que representan una valoración media, lo que indica que requiere reformulación o reforzamiento en los procedimientos que comprende la integración de personas ; del mismo modo, el proceso de organizar es un tanto alentador puesto que las aproximaciones generales indican que el 54% de los encuestados marcaron alternativas de valoración regular. Sin embargo, los procesos de recompensar, desarrollar y retener son deficientes, puesto que la valoración obtenida mediante el procesamiento de datos arroja porcentajes de 66%, 70% y 44% respectivamente con valoración deficiente, probando y evidenciando el estado crítico en el que se encuentra la administración o gestión de talento humano en los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande.

Los resultados obtenidos y descritos anteriormente guardan estrecha relación con lo que sostiene Pantoja (2019) quien afirma que, en las micro, pequeña y mediana empresa colombiana los responsables de la administración carecen de visión estratégica para gestionar el talento humano, dirigiéndose de manera rígida e informal únicamente para supervisar y controlar actividades o funciones operativas apartando los procesos que comprende la gestión humana; del mismo modo esta investigación demostró que los responsables de la dirección de las empresas del rubro estudiado carecen de direccionamiento estratégico y aún conservan la administración autocrática e empírica que no permite el desarrollo adecuado de personas.

Del mismo modo Bahamon (2020) en su investigación determinó que las mypes situadas en la ciudad de Bogotá dedicadas al rubro restaurante no poseen prácticas de gestión de talento humano en lo absoluto, puesto que no realizan procesos de selección, los puestos de trabajo no poseen perfiles ni descripción de funciones definidas y los colaboradores laboran sin las medidas necesarias que proteja su integridad física y/o psicológica, es decir no cuentan con planes o programas que tenga como finalidad alinear al colaborador con los objetivos estratégicos de la empresa; el autor hace énfasis en la relación entre el trabajo y la remuneración, el cual la modalidad empleada por estas empresas es pago a turno, ya que no poseen un sistema remunerativo definido, generando omisión de los beneficios y recompensas obligatorias que tiene el colaborador por su trabajo o servicio; generalmente esta situación es consecuencia de una deficiente administración, la cual mayormente es realizada por personas que no poseen los conocimientos necesarios para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos que comprende la empresa. Coincidiendo con lo manifestado por el autor, el cual indica que desarrollar eficaz y eficientemente los planes que involucren especialmente los procesos de gestión de talento humano empodera al trabajador, genera mayor compromiso y sentido de pertenencia con la empresa, y por ende mayor crecimiento económico y organizacional; del mismo modo las empresas estudiadas en esta investigación tampoco poseen planes, programas o estrategias que garanticen el crecimiento organización y personal de sus colaboradores.

Asimismo, Pillaca (2018) ha obtenido resultados similares en su investigación realizada en los restaurantes del distrito de Ayacucho, el cual señala que el 35% de los propietarios siempre realizan el sub proceso de reclutamiento y selección, el 67% fija la remuneración de acuerdo a las funciones que desempeña el colaborador y el 33% de vez en cuando realiza capacitaciones para mejorar procesos, habilidades y destrezas del personal; el cual comparando con los resultados obtenidos en el presente estudio, poseen una relación estrecha ya que en los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande el 62% de los encuestados señalan que el proceso de integrar personas es regular, el proceso de recompensar y desarrollar posee una condición deficiente con una valoración de 66% y 70% respectivamente, es decir en ambos contextos los procesos de gestión presentan deficiencias en su implementación, además

concordar que el desarrollo dinámico de la administración en la empresa es esencial e indispensable para gestionar el talento humano asertivamente o mejorar los procesos que requieren atención inmediata en afán de alcanzar los objetivos propuestos.

Finalmente, los resultados obtenidos por Uyeda y Soto (2021) en su investigación realizada en el restorán Delpino S.A.C en la ciudad de Huacho, sostiene estrecha relación con los resultados obtenido en el presente estudio, puesto que según el autor indica que el 66% de las personas encuestas consideraron que el nivel de gestión de personal desarrollado e implementado en la empresa es regular y consecuentemente el nivel de satisfacción de los mismos es medio, lo cual coindice con el nivel de gestión de talento humano en los restaurantes de la ciudad de Bagua Grande dado que según las encuestas realizadas alcanza un nivel medio con un porcentaje de 50% , con la diferencia que el nivel de satisfacción por medio del proceso de recompensar posee una condición deficiente.

## V. CONCLUSIONES

Según el 50 % de los encuestados consideran que la gestión de talento humano en los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande, se encuentra en una condición media o regular, mientras que el 40% indica que es deficiente y únicamente el 10% lo considera bueno, cifras fundamentadas por medio de indicadores que comprende cada proceso de la gestión de personas.

Los procesos identificados que requieren mayor atención en la gestión del talento humano en los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande específicamente son: recompensar, desarrollar y retener, dado que los resultados muestran porcentajes con valoración deficiente de 66%, 70% y 44% respectivamente, permitiendo reconocer la ausencia de competencias y capacidades en los propietarios para aplicar una administración moderna e innovadora que garantice la atracción y retención de personal idóneo, que coopere en el aprovechamiento de oportunidades que la evolución de mercados atrae.

La propuesta del plan de gestión de talento humano permitirá en primera etapa, concientizar a los propietarios que la administración del talento humano ha pasado a tomar un rol muy importante en todas las empresas independiente de su personería, tamaño o actividad, y que su implementación no es compleja si optan por la aceptación de las dificultades y necesidades que poseen; además, proporciona una guía detallada de las distintas actividades claves que posibilitará la formalización y definición de los procesos a llevar a cabo con la finalidad de alcanzar la eficacia y eficiencia de los colaboradores para lograr el crecimiento organizacional indistintamente de su naturaleza.

## **VI. RECOMENDACIONES**

A los propietarios de las distintas empresas dedicadas al rubro restaurante, redefinir el modelo de administración que a la actualidad emplean y considerar las prácticas que componen la administración democrática y participativa, puesto que la evolución de los mercados ha generado nuevas necesidades e incremento de las expectativas de los consumidores; la definición de los lineamientos estratégicos son actividades esenciales y claves para empezar a orientar los esfuerzos al logro de los objetivos propuestos.

Implementar el plan de gestión de talento humano propuesto en esta investigación, ya que es una herramienta que atraerá múltiples ventajas tanto para la empresa como para las personas que laboran en ella, permitirá la potenciación de habilidades y destrezas que estas poseen, además de evitar la improvisación de actividades que con llevan al estancamiento, así como las decisiones respecto al personal serán cada vez más acertadas que generará atracción de agentes innovadores que contribuyan a generar valor y ventajas competitivas frente a la competencia.

Para la implementación del plan propuesto, sugerimos a los propietarios que aún desconocen la administración participativa y democrática, buscar soporte en personas preparadas, que posean los conocimientos básicos de gestión administrativa; entre ellos considerar a practicantes o egresados de la carrera de administración de empresas que estén dispuestos a contribuir a la formalización y aplicación de procesos estratégicos que permita el crecimiento organizacional.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, J., Villasís, M. Á., & Miranda, M. G. (2 de Abril de 2016). El protocolo de Investigación: La Población de Estudio . *Alergia México* , 63, 7. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Armas, Y. M., Llanos, M. D., & Traverso, P. A. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. (N. A. Rodríguez, Ed.) Ecuador . Obtenido de <https://ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>
- Bahamon, D. (2020). *Efectos de la prácticas operativas de la gestión del talento humano VS efectos de las prácticas operativas de alto desempeño de gestión del talento en restaurantes de comida rápida en Nieva* . Pontifica Universidad Javeriana , Bogotá. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/50520/ENTREGA%20FINAL%20TESIS%20DAVID%20BAHAMON%201018475421.pdf?sequence=1>
- Casas, J., Repullo, J., & Donado J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. 12. Obtenido de <http://www.uniddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera Edición ed.). (R. A. Alayón, Ed.) México, México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>
- Deloitte. (2018). *Gestión de recursos humanos en America Latina* . Deloitte Touche Tohmatsu Limited . Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/human-capital/Gestion%20de%20RRHH%20en%20America%20Latina.pdf>
- Duque, D. F. (2021). *Gestión del talento humano como estrategia para la retención de la generación de millennials en Quito- Ecuador*. Universidad Nacional de la Plata, Quito. Obtenido de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/132157/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/132157/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, P. L. (2004). Población Muestra y Muestreo. 09, 6. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Medina, A. (2019). *Modelo de Gestión de Talento Humano como estrategia para la retención del personal de la Ferreteria & Industrias Jheyson S.A.C. en la*

*Ciudad de Bagua Grande-2018*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Amazonas, Bagua Grande. Obtenido de <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/1784/Medina%20Ortiz%20Alexander.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de trabajo y promoción del empleo. (2022). *Informe anual del empleo 2021*. Lima. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3768002/IAE\\_2021.pdf?v=1666188419](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3768002/IAE_2021.pdf?v=1666188419)

Miranda, V. M. (2020). *Subsistemas de la gestión del talento humano y la productividad laboral en una empresa del sector restaurantes del distrito de independencia - Lima, 2020*. Universidad Privada del Norte, Lima . Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25500/Miranda%20Orlandini%20Vannessa%20Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moran, G., & Alvarado, D. G. (2010). *Métodos de Investigación*. Pearson , 82. Obtenido de <https://mitrabajodegrado.files.wordpress.com/2014/11/moran-y-alvarado-metodos-de-investigacion-1ra.pdf>

Pantoja, G. (2019). *Gestión del talento humano en micro, pequeñas y medianas empresas de servicios en Colombia: aproximaciones a un modelo de diagnóstico organizacional*. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(87), 14. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2441>

Pillaca, G. D. (2018). *Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio en los Restaurantes del Distrito de Ayacucho, 2018*. Universidad católica los Ángeles Chimbote, Ayacucho, Ayacucho. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11314/CALIDAD\\_GESTION\\_TALENTO\\_HUMANO\\_PILLACA\\_OCHOA\\_GABRIELA\\_DORIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11314/CALIDAD_GESTION_TALENTO_HUMANO_PILLACA_OCHOA_GABRIELA_DORIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Uyeda, E. N., & Soto, W. J. (2021). *Gestión de Recursos Humanos y satisfacción Laboral en el restaurante del pino S.A.C. la Ciudad de Chancay, 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima, Huacho . Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe:8443/bitstream/handle/20.500.14067/4785/UYEDA%20y%20SOTO%20r.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yáñez, A. R., & Martínez, M. (2017). *Mejora en la gestión del talento humano: Estudios de caso de dos empresas de servicios de la Ciudad de Puebla*. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla , Puebla. Obtenido de <https://repositorioinstitucional.buap.mx/bitstream/handle/20.500.12371/540/681317T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yzquierdo, H., & Vasquez, Y. (2018). *"Influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante*

*Longhorn, Cajamarca, 2018*". Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14549/Yzquierdo%20Fuentes%20Hernaldo%20-%20Vasquez%20Diaz%20Yoni.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### Anexo 1. Validación de instrumento (cuestionario)

#### 1 EXPERTO

#### FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

**Experto 1:** Mg. Erlita LLatas Becerra

**Centro de trabajo y cargo que ocupa:** Universidad Nacional Fabiola Salazar de Bagua – Docente

**Dirección:** Jr. Ayacucho N° 1704-Bagua

**E-mail:** erlita\_llatas@hotmail.com

N°	PREGUNTAS	DEFICIENTE (0-25)	REGULAR (26-50)	BUENA (51-75)	MUY BUENA (76-100)
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				X
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de aplicabilidad (sobre los ítems del cuestionario):

.....

  
Mg. Erlita LLatas Becerra  
CLAD-16845  
DNI N° 70974529

## 2 EXPERTO

### FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

**Experto 2:** MSc. Jorge Bautista Nuñez

**Centro de trabajo y cargo que ocupa:** Universidad Nacional Intercultural  
Fabiola Salazar Leguía - Bagua

**Dirección:** Calle Ecuador 651 JLO - Chiclayo

**E-mail:** jotabauti7@gmail.com

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE (0-25)	REGULAR (26-50)	BUENA (51-75)	MUY BUENA (76-100)
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				X
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de aplicabilidad (sobre los ítems del cuestionario):

El instrumento de recolección de datos está apto para ser aplicado al recojo de datos según la muestra seleccionada.



M.Sc. Jorge Bautista Nuñez  
DNI: 27424465

**Anexo 2. Encuesta para los colaboradores de los restaurantes de la especialidad pescados y mariscos de la ciudad de Bagua Grande.**

**CUESTIONARIO**

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene como finalidad diagnosticar la situación de la gestión de talento humano en los restaurantes de la ciudad de Bagua Grande; la información brindada será utilizada únicamente con fines académicos y de carácter netamente anónimo. Por lo cual agradezco seleccione de manera veraz y objetiva sus respuestas.

**Instrucciones:**

Marque con un aspa (x) la opción que usted considere conveniente.

**DIMENSIÓN 1: PROCESO PARA INTEGRAR PERSONAS**

1. La empresa utiliza algún medio de comunicación cada vez que requiere personal.
  - a) No sabe
  - b) No
  - c) Sí
2. La empresa informa a los colaboradores actuales sobre la necesidad de personal, con la finalidad de obtener alguna recomendación.
  - a) No sabe
  - b) No
  - c) Sí
3. La empresa solicita Curriculum vitae cada vez que requiere personal.
  - a) No sabe
  - b) No
  - c) Sí
4. La empresa realiza entrevistas de personal previa contratación.
  - a) No sabe
  - b) No
  - c) Sí
5. La empresa realiza presentación del personal nuevo al resto de compañeros.
  - a) No sabe
  - b) No
  - c) Sí

## **DIMENSIÓN 2: PROCESO PARA ORGANIZAR PERSONAS**

6. Cada vez que la empresa incorpora personal nuevo, les da a conocer los objetivos/metas.
  - a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Siempre
7. Cada vez que la empresa incorpora personal nuevo, les explica las normas establecidas verbal o físicamente.
  - a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Siempre
8. Cada vez que la empresa incorpora personal nuevo, detalla las funciones que van a desempeñar en su puesto de trabajo.
  - a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Siempre
9. Está de acuerdo con las funciones que desempeña en su puesto de trabajo.
  - a) En desacuerdo
  - b) Indeciso
  - c) De acuerdo
10. La empresa evalúa el desempeño de los colaboradores periódicamente.
  - a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Siempre
11. Usted considera que la empresa se preocupa por superar las debilidades que presenta el personal al momento de ejecutar sus funciones.
  - a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Siempre

## **DIMENSIÓN 3: PROCESO PARA RECOMPENSAR PERSONAS**

12. En cuanto al aspecto remunerativo, la empresa ofrece un salario justo y equitativo para el personal que desempeña el mismo puesto.
  - a) En desacuerdo
  - b) Indeciso
  - c) De acuerdo
13. Está de acuerdo con la remuneración que percibe en su puesto laboral.
  - a) En desacuerdo
  - b) Indeciso
  - c) De acuerdo

14. La empresa reconoce económicamente sus horas extras.
- a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Siempre
15. La empresa brinda incentivos económicos a su personal por su buen desempeño en su puesto de trabajo.
- a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Siempre
16. La empresa otorga incentivos no económicos por su buen desempeño como reconocimientos, viajes, vacaciones o actividades de integración.
- a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Siempre

#### **DIMENSIÓN 4: PROCESO PARA DESARROLLAR PERSONAS**

17. En cuanto al desarrollo del personal, la empresa generalmente se preocupa por la formación de todo su personal.
- a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Siempre
18. La empresa planifica y ejecuta capacitaciones para mejorar el desempeño de su personal.
- a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Siempre
19. La empresa brinda capacitaciones para fortalecer sus habilidades de servicio al cliente.
- a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Siempre

#### **DIMENSIÓN 5: PROCESO PARA RETENER PERSONAS**

20. Considera que el clima laboral en la empresa es el adecuado.
- a) En desacuerdo
  - b) Indeciso
  - c) De acuerdo
21. Considera que sus opiniones o recomendaciones son tomadas en cuenta y valoradas dentro de la empresa.
- a) En desacuerdo
  - b) Indeciso
  - c) De acuerdo

- 22.** Cómo considera las relaciones interpersonales entre sus compañeros.
- a) Mala
  - b) Regular
  - c) Buena
- 23.** El propietario resuelve oportunamente los conflictos que se generan dentro de la empresa.
- a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Siempre
- 24.** De la experiencia obtenida en su puesto actual, ¿si usted tuviese la oportunidad de cambiarse a un trabajo donde se ofrece una mayor remuneración, lo haría?
- a) En desacuerdo
  - b) Indeciso
  - c) De acuerdo

### Anexo 3. Perfil de asistente administrativo

#### I. Dependencia:

Gerencia general.

#### II. Perfil del puesto:

Asistente administrativo, para efectos de contratación deberá consignar el siguiente perfil.

#### III. Misión del puesto.

Brindar apoyo en la administración general, a fin de gestionar eficaz y eficientemente los recursos que la empresa posee.

Requisitos mínimos	Detalle
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Estudiante del décimo ciclo o egresado de la carrera de administración de empresas.</li><li>▪ Pertener como mínimo al tercio superior</li></ul>
Conocimientos técnicos	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Regímenes laborales</li><li>▪ Documentos de gestión</li><li>▪ Ofimática nivel básico</li></ul>
Cursos, talleres o programas	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ No aplica</li></ul>
Experiencia general	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ No aplica</li></ul>
Competencias	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Adaptabilidad al cambio</li><li>▪ Desarrollo de personas</li><li>▪ Liderazgo</li><li>▪ Comunicación asertiva</li><li>▪ Dirección de equipos</li><li>▪ Ética</li><li>▪ Manejo de emociones</li></ul>

#### IV. Descripción del puesto

- Formulación de lineamientos generales de la empresa.
- Elaborar documentos de gestión interna (manual de organización y funciones, programas de incentivos, normativa de conducta, políticas remunerativas, procedimientos de contratación de personal, evaluación de desempeño del personal).
- Formular de planes de trabajo a través de actividades específicas.
- Programar de reuniones, capacitaciones o talleres, dirigido al personal de la empresa.
- Control de insumos y materia prima.

- Negociar reservas y condiciones de la entrega del servicio.
- Brindar reportes mensuales de los avances o cumplimiento de metas.
- Medir y evaluar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

**V. Condiciones generales del contrato**

<b>Condiciones</b>	<b>Detalle</b>
Lugar de prestación de servicios	-
Tipo de contrato	Directo - indefinido
Remuneración	A tratar en la entrevista inicial