



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE LONGHORN, CAJAMARCA, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Hernaldo Yzquierdo Fuentes

Yoni Vasquez Diaz

Asesor:

Mg. María Elena Vera Correa

Cajamarca – Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor, María Elena Vera Correa docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Hernaldo Yzquierdo Fuentes
- Yoni Vasquez Diaz

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: Influencia de la Gestión del Talento Humano en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018 para aspirar al título profesional de: Licenciado en Administración por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Mg. María Elena Vera Correa
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Hernaldo Yzquierdo Fuentes y Yoni Vasquez Diaz para aspirar al título profesional con la tesis denominada: Influencia de la Gestión del Talento Humano en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Mg. Walter Terán Ramírez
Jurado
Presidente

Dr. José Cortegana Salazar
Jurado

Mg. Fernando Guerrero Figueroa
Jurado

DEDICATORIA

Dedico mi tesis con todo mi amor y cariño a Dios por sus bendiciones día a día, a mi amada esposa Claribel Vargas, por su sacrificio y esfuerzo, por darme su respaldo desmerecido para nuestro futuro, por creer en mi capacidad, por saber sobrellevar esos momentos difíciles con amor, cariño y comprensión.

A mis amados hijos Fernando y Yamir por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mis amados padres (Eulalia y Enrique), hermanos (Edwin y Lenin) quienes con sus palabras de aliento me impulsaron a no decaer siguiendo siempre adelante con perseverancia cumpliendo mis ideales.

A mis compañeros y amigos quienes sin esperar nada a cambio compartieron conocimientos, alegrías y tristezas. Y a todas aquellas personas que estuvieron a mi lado apoyándome, logrando así este sueño ahora hecho realidad Gracias a todos.

Hernaldo

Es mi deseo como sencillo gesto de agradecimiento, dedicarle mi trabajo de grado, plasmado en el presente documento, principalmente a Dios, que él me permitió culminar con éxito esta etapa de mi vida, etapa en la cual pude entender y valorar cada una de las bendiciones con las cuales él me rodea.

A mi esposa María Betty por su amor permanente, cariño y comprensión.

A mis hijos Cristian Steven y Cinthya Lizeth, a ellos dedico por ser fuente de motivación para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mis padres Norberto y Lucila, quienes permanentemente me apoyaron con espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente a lograr las metas y objetivos propuestos

A mis hermanos Lenin, Elmer y Flor Asaly, a ellos dedico este trabajo por ser ejemplos a seguir y las palabras de aliento por seguir adelante y luchar por las metas trazadas.

Yoni

AGRADECIMIENTO

Agradecemos principalmente a Dios por bendecirnos día a día, por darnos fuerzas y sabiduría para concluir dicho trabajo, dándonos la oportunidad de estar y disfrutar de las personas que más amamos y que son fuente de inspiración.

Gracias a nuestra Universidad por habernos permitido formarnos e inculcado a ser mejores personas, gracias por a todas las personas que fueron partícipes de este proceso formarnos cada día, también a cada una de las personas que fueron partícipes directo, entre ellos a nuestra asesora Mg. María Elena Vera Correa.

Agradecemos de manera especial al área de Gerencia y Colaboradores del Restaurante LongHorn- Cajamarca, quienes nos brindaron su apoyo y consideración desinteresada, para poder concluir dicha investigación.

Los autores.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	ii
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	vii
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	viii
<u>RESUMEN</u>	ix
<u>ABSTRACT</u>	x
ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	ii
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	15
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	41
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	45
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	54
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	61
CAPÍTULO 6. REFERENCIAS	62
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensión de Conocimiento de la Gestión del Talento Humano en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.	45
Tabla 2 Dimensión de Habilidades de la Gestión del Talento Humano en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.	46
Tabla 3 Dimensión de Motivación de la Gestión del Talento Humano en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.	47
Tabla 4 Dimensión de Actitudes de la Gestión del Talento Humano en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.	48
Tabla 5 Dimensión de Productividad Laboral del Desempeño Laboral en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.	49
Tabla 6 Dimensión de Eficacia del Desempeño Laboral en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.	50
Tabla 7 Dimensión de Eficiencia Laboral del Desempeño Laboral en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.	51
Tabla 8 Influencia de la Gestión del Talento Humano en el Desempeño Laboral en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.	52
Tabla 9 Fiabilidad de las variables	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensiones de Gestión del Talento Humano.....	26
Figura 2 Dimensión de Comunicación de la Gestión del Talento Humano en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.	68
Figura 3 Dimensión de Habilidades de la Gestión del Talento Humano en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.	68
Figura 4 Dimensión de Motivación de la Gestión del Talento Humano en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.	69
Figura 5 Dimensión de Actitudes de la Gestión del Talento Humano en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.	69
Figura 6 Dimensión de Productividad del Desempeño Laboral en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.	70
Figura 7 Dimensión de Eficacia del Desempeño Laboral en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.	70
Figura 8 Dimensión de Eficiencia Laboral del Desempeño Laboral en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.	71
Figura 9 Influencia de la Gestión del Talento Humano en el Desempeño Laboral en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.....	71

RESUMEN

El presente trabajo es el resultado de un estudio de la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante LongHorn Cajamarca. El objetivo fue determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.

La investigación realizada fue de tipo no Experimental, correlacional de corte transversal. La muestra fue determinada por conveniencia, siendo 15 colaboradores encuestados, la recolección de la información se realizó utilizando un cuestionario que constó de 4 dimensiones y 20 ítems para la variable de gestión del talento humano y de 3 dimensiones y 15 ítems para la variable de desempeño laboral, que fueron aplicados previo consentimiento informado.

Para comprobar la hipótesis se realizó la prueba de Somers, en donde la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.006) es menor al nivel de confianza ($\alpha = 0.05$) por lo tanto se pudo afirmar que la gestión del talento humano influyó significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante LongHorn.

El resultado obtenido para gestión del talento humano mostró que el 60% de los colaboradores encuestados refieren que sólo a veces se realiza gestión del talento humano en el restaurante LongHorn, y el 66.7% de los encuestados mencionan que el desempeño laboral en el restaurante no es el óptimo.

Palabras claves: Gestión del talento humano, desempeño laboral.

ABSTRACT

The present work is the result of a study of the influence of the management of human talent on the job performance of the employees of the LongHorn Cajamarca Restaurant. The objective was to determine the influence that exists of the management of human talent in the work performance of the employees of the restaurant LongHorn Cajamarca, 2018.

The research was non-Experimental, correlational with transversal design. The sample was determined for convenience, with 15 collaborators surveyed, the information was collected using a questionnaire that consisted of 4 dimensions and 20 items for the variable of human talent management and 3 dimensions and 15 items for the performance variable labor, which were applied with prior informed consent.

To test the hypothesis, the Somerso test was performed, where the approximate significance (Sig. Approx. = 0.006) is lower than the confidence level ($\alpha = 0.05$), therefore it could be affirmed that the management of human talent significantly influenced the work performance of the collaborators of the LongHorn Restaurant.

The result obtained for human talent management showed that 60% of the collaborators surveyed report that only human talent management is sometimes carried out in the LongHorn restaurant, and 66.7% of the respondents mention that the work performance in the restaurant is not the optimum.

Keywords: Human talent management, labor performance.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A la fecha, el contexto empresarial presenta escenarios complejos, convirtiéndose a la gestión de personas en un socio estratégico para poder lograr los objetivos de la empresa, por este motivo, el conocimiento de la gestión del talento humano es de vital importancia puesto que ha sido utilizada para manejar las relaciones laborales, el fortalecimiento de la cultura organizacional y promoción de un buen clima laboral. No obstante, en el contexto del mercado actual esa perspectiva se ha ampliado hasta convertir a la gestión del talento como elemento diferenciador frente a la competencia. Esto significa que además de la infraestructura, mejorar los procesos de producción e incentivar la innovación, es importante que las empresas trabajen en consolidar la gestión del talento, para obtener mejores resultados (Jaramillo, 2014, p. 1).

Como afirman (Calderón, Naranjo, & Alvarez, 2010) “la gestión del talento humano sería la parte más importante de una organización que permitirá alcanzar los objetivos organizacionales haciendo que esta sea competitiva en el tiempo” (p. 13,14).

Así mismo la tecnología juega un papel muy importante dentro de la organización, sin embargo lo que diferencia a una empresa de las demás es que las personas que forman parte de ella sean capaces de adaptarse al cambio. Por lo tanto se demuestra que las personas pueden aumentar o disminuir la producción de una organización si son tratadas como tal, por ello la eficacia de una organización dependerá de cuan competitivos y motivados estén sus colaboradores (Chuquisengo, 2017, p. 3).

Según Cevallos (2013) actualmente en los países de Ecuador y de Colombia se evidencia que la administración del talento es una de las áreas más afectadas por los cambios que vienen aconteciendo. Es por ello que con el transcurso del tiempo el área de administración ha ido tomando en cuenta que las personas son el elemento central en las organizaciones porque cuentan con los conocimientos y aptitudes necesarios.

Para esta investigación es importante tener en cuenta que los recientes estudios realizados en Perú muestran que la falta de competencias directivas de los gerentes de restaurantes puede ocasionar un servicio deficiente y una impresión negativa del sector lo cual se traduciría en pérdida de ingresos para este tipo de negocios y el desperdicio de tiempo y talento humano que a su vez influye en el desempeño laboral de sus colaboradores (Patrón & Barroso, 2015). Y a pesar de tener conocimiento de esta relación directa aún no realiza una adecuada inversión en la capacitación de su personal. Es así que es necesario tener en cuenta que, el desempeño eficaz y eficiente de un restaurante comienza por la habilidad de sus gerentes para organizar, dirigir, comunicarse y motivar a su personal (Cachuan, 2015).

En la región Cajamarca se evidencia deficiencia en los restaurantes para desarrollar las técnicas y herramientas necesarias y lograr una buena gestión administrativa influyendo en la gestión del talento humano y por tal en el desempeño del personal llevando muchas veces al fracaso de las empresas.

En la empresa objeto de estudio, la selección del personal es inadecuada debido a que se ve influenciada por lazos amicales sin tener en cuenta las necesidades reales de la empresa, la capacitación realizada por el área de administración es muy superficial quedando vacíos por comprender, además la empresa carece de un plan de incentivos y el ambiente de trabajo es poco agradable, lo cual repercute en el desempeño del puesto.

Finalmente, como afirma el autor Cevallos (2013) la gestión del talento humano es un aspecto fundamental cuando se evalúa la productividad de los trabajadores de una empresa, cuando se realiza un adecuado proceso de selección, cuando se tiene conocimiento de las motivaciones laborales entre otros aspectos, en tanto menciona que el desempeño laboral es el conjunto de acciones de productividad de los empleados que tienen el compromiso de conseguir las metas y estrategias propuestas.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo influye la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante LongHorn, Cajamarca, 2018?

1.3. Justificación

La investigación se justifica teniendo en cuenta la base teórica de cada una de las variables y de acuerdo a (Chiavenato, 2009, citado en Rodríguez & Américo, 2017), define a la gestión del talento humano como conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos incluidos reclutamiento, selección, capacitación y evaluación. Mientras que (Aguirre, 2000, citado en, Rodríguez & Américo, 2017) define desempeño laboral como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con la finalidad de establecer en qué medida el trabajador es productivo, mejorando su rendimiento a futuro.

En el marco de estas concepciones, la investigación a desarrollarse, busca determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral; así mismo los

resultados del presente estudio serán de utilidad para el Restaurante LongHorn debido a que aportará conocimiento para que las personas trabajen de una forma más efectiva, promoviendo el cambio en la empresa, permitiéndole tomar decisiones adecuadas que mejoran su desempeño laboral y a la vez la gestión del talento humano, convirtiéndose en fuente de referencia para futuras investigaciones.

1.4. Limitaciones

Desconfianza y poca colaboración por parte del personal para resolver el cuestionario, en este sentido se coordinó con el área de gerencia a una reunión de sensibilización y comunicación respecto a la importancia de la participación de los colaboradores en la presente investigación.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

Conocer cómo influye la gestión del talento humano en la dimensión de productividad laboral del desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante LongHorn Cajamarca.

Conocer cómo influye la gestión del talento humano en la dimensión de eficacia del desempeño laboral de los colaboradores del restaurante LongHorn Cajamarca.

Conocer cómo influye la gestión del talento humano en la dimensión de eficiencia laboral del desempeño laboral de los colaboradores del restaurante LongHorn Cajamarca.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

a) ANTECEDENTES

Internacionales

Barrera (2016) En la ciudad de Ambato- Ecuador, en una tesis para título en Ingeniería en marketing y gestión de negocios, sustentó la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente en la cadena de restaurants Pollos D'Campo, el objetivo fue determinar la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, con una población de 35 personas estudiadas. Las conclusiones obtenidas evidenciaron que no existe una gestión adecuada del talento humano, siendo un factor la falta de recompensas, además el área de administración siempre utiliza el método tradicional de selección de personal. Esta investigación refuerza los objetivos de presente estudio.

Caicedo (2015) En la ciudad de Huayaquil, en una tesis para maestría en administración de empresas sustentó el modelo de gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de las empresas de Corporación El Rosado en el Centro Comercial Paseo Shopping Babahoyo, el objetivo fue proponer un modelo de gestión del talento humano que permita la evaluación de desempeño laboral de los empleados en el centro comercial, el método utilizado en la investigación fue de inductivo-deductivo, la población fue de 49 personas encuestadas y las conclusiones fueron la satisfacción del personal se promedia en valores normales.

Ortíz (2014) En la ciudad de Esmeraldas- Ecuador, en una tesis para título de licenciada en ciencias de la educación, sustentó el talento humano y su aporte en la calidad de servicio en el Hostal restaurante “Cost Azul”, el objetivo de la investigación fue mejorar la calidad de servicio en el hostel mediante un plan de capacitación para el personal que labora en la institución, la investigación fue de tipo cuantitativo cualitativo, con una población de 333 personas encuestadas, las conclusiones fueron que el desempeño de los trabajadores es inadecuado, lo cual está determinado por la gestión del talento, permitiendo reforzar los objetivos de esta investigación.

Los autores antes mencionados coinciden en que, los consumidores son cada vez más exigentes en cuanto a sus gustos y preferencias y tienen bien definidas las necesidades que poseen como consumidores, de acuerdo a los objetivos de nuestra investigación es importante tener en cuenta la gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral puesto que cada día el mercado es más competitivo y es fundamental tener a los clientes satisfechos.

Nacionales

Zelada (2016) En la ciudad de Trujillo, en una tesis para optar por el título de Licenciada en administración, sustentó satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local 02-La Esperanza, el objetivo fue identificar la relación existente entre satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores, el tipo de investigación fue no experimental, transversal, con una población de 36 personas encuestadas, las conclusiones fueron que se logró identificar una correlación significativa de 0.701 de grado alto entre satisfacción laboral y desempeño laboral.

Casma (2015) En la ciudad de Lima, en una tesis para maestría en administración, sustentó relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la empresa Ferro Sistemas, el objetivo de la investigación fue establecer y describir la relación existente entre la gestión del talento humano por competencias y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional de corte transversal, la población estuvo conformado por 84 trabajadores de la empresa. Las conclusiones demostraron que la gestión humana por competencias incidió positivamente en aumentar el desempeño en todo proceso productivo. Por tanto, este estudio sirve como apoyo para el estudio que ese está realizando.

Mino (2014) En la ciudad de Chiclayo, en una tesis para título de Licenciado en administración, sustentó correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490, el objetivo fue analizar el desempeño laboral de forma individual en los trabajadores, la investigación fue de tipo descriptivo, con una población de 287 personas encuestadas. Las conclusiones obtenidas mostraron una escala que oscila entre -1 y +1 pero para que haya una correlación perfecta el resultado debio ser +1 determinando así un bajo grado de correlación entre variables. Este estudio demuestra que la gestión del talento influye en el desempeño de los trabajadores, reforzando la hipótesis del presente estudio.

A nivel nacional se indica que también los usuarios no están satisfechos con el servicio que están brindando los restaurantes, demostrando que la gestión del talento humano en los restaurantes está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores y se requiere brindar capacitación, utilizando estrategias como motivación, incentivos y

atención al cliente para mejorar el desempeño, por tanto estos antecedentes refuerzan la hipótesis y objetivos de la investigación.

b) BASES TEÓRICAS

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

1. Definición de la gestión del talento humano

Según Eslava, 2004 (citado en Gelvez, 2014) la gestión del talento humano es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento el nivel de conocimiento, capacidades y habilidades en la obtención de resultados necesario para ser competitivo en entorno actual y futuro (p. 4).

Gelvez (2014) afirma La gestión del talento humano son las prácticas y políticas necesarias para manejar asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas de trabajo administrativo; es decir trata de evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados (p. 5).

De acuerdo a Chiavenato (2010), la gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es un continente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes (p. 5).

2. Características de la gestión del talento humano

Talento personal

Según el talento humano debe reunir las siguientes características:

Actitud activa ante los problemas y las situaciones, capacidad para tomar iniciativas y no actuar siempre reactivamente. Estas cualidades se denominan capacidad de emprender. No se trata de montar una empresa, sino de ser capaz de hacer proyectos valiosos y llevarlos a cabo (Marina, 2015, p. 1).

Capacidad de aprender eficazmente a lo largo de la vida. Aprender no es asimilar conceptos o ideas, sino competencias, capacidades, facultades. El talento está deseoso de aprender (Marina, 2015, p. 1).

Capacidad de crear, crear es producir intencionadamente novedades eficaces.

Capacidad de evaluar, tanto en el plano individual como en el social.

Debe tener las virtudes de la **acción**, de la **realización** y del **cumplimiento**.

La influencia del entorno

La riqueza del entorno influye decisivamente en la configuración de la inteligencia individual, por eso tenemos que estudiar entornos creativos si queremos comprender y educar la creatividad (Marina, 2015, p. 2).

Talento social

(Marina, 2015) afirma que para que una sociedad también llegue a ser inteligente, hay que generar, además del talento personal, el talento social. Determinándose así que el talento individual se concreta en el capital intelectual de una persona, y el talento colectivo, en el capital intelectual comunitario. Se habla con razón cada vez más de inteligencia compartida de multitudes inteligentes (p. 2).

3. Procesos de la Gestión del Talento Humano

a) Admisión de personas, División de reclutamiento y selección de personal:

¿ Quién debe trabajar en la organización? Procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa, pueden denominarse procesos de *provisión o suministro* de personas, incluye reclutamiento y selección de personas (Psicólogos, Sociólogos) (Chiavenato, 2010, p. 7).

b) Aplicación de personas, División de cargos y salarios: ¿ Qué deberán hacer las

personas? Procesos utilizados para *diseñar las actividades que las personas realizan en la empresa*, y reorientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional y *diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación de desempeño* (Estadísticos, analistas de cargos y salarios) (Chiavenato, 2010, p. 7).

c) Compensación de las personas, División de beneficios sociales: ¿Cómo

compensar a las personas? Procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, más sentidas. Incluyen recompensas remuneración y beneficios y servicios sociales, (Trabajadores sociales, Especialistas en programas de bienestar) (Chiavenato, 2010, p. 7).

d) Desarrollo de personas, División de capacitación: ¿Cómo desarrollar a las

personas? Son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración (Analistas de capacitación, instructores, Comunicadores) (Chiavenato, 2010, p. 7).

e) **Mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad:** ¿Cómo retener a las personas en el trabajo?. Procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluye administración de disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales, (Médicos, Enfermeras, Ingenieros de seguridad, Especialistas en capacitación de vida). (Chiavenato, 2010, p. 7).

f) **Evaluación de personas, División de personal:** ¿Cómo saber lo que hacen y lo que son?. Procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye bases de datos y sistemas de información gerenciales (Auxiliares de personal, Nalistas de disciplina).

Estos procesos se diseñan según las influencias ambientales externas y las influencias organizacionales internas para lograr mayor compatibilidad entre si (Chiavenato, 2010, p. 8).

4. Importancia de la gestión del talento humano

- a) Identifica las necesidades de las personas para encaminar programas.
- b) Capacita y desarrolla a los empleados continuamente.
- c) Diseña e implementa programas de bienestar a los empleados.
- d) Apoya las decisiones que toma la gerencia.

5. Ventajas de la gestión del talento humano

Un sistema de gestión de talento humano mide y administra el desempeño de los colaboradores a través de la capacitación, la retroalimentación y el apoyo, que les permita tener una visión clara de las competencias que necesitan para alcanzar el éxito personal y organizacional (Pérez, 2016, p. 2). Existen muchas ventajas para las organizaciones que administran el talento de sus empleados, entre ellas se encuentran:

- a) Reducción significativa de la brecha entre las competencias requeridas por la organización y disposición del colaborador.
- b) Mejoramiento continuo para lograr una mayor eficacia y eficiencia.
- c) Fomento de una cultura de consecución de los objetivos organizacionales con un rendimiento superior.
- d) Mejoramiento de la cultura organizacional y el clima de trabajo.
- e) Mayor satisfacción laboral por parte de los colaboradores.
- f) Disminución de la rotación de personal y aumento en la retención del talento clave.

6. Beneficios de la gestión del talento humano

La gestión del talento puede ser una disciplina tan grande como la función de un departamento de Recursos Humanos por sí misma, o puede ser un pequeño grupo de iniciativas destinadas a las personas y al desarrollo de la organización (PeopleTree Group, 2018, p. 2).

Los beneficios de llevar a cabo una exhaustiva estrategia de gestión del talento humano son:

La persona adecuada en el puesto de trabajo adecuado: La identificación de las habilidades o competencias de sus trabajadores le permite hacer un balance de las habilidades que hay en la organización. Esto es especialmente importante tanto desde el punto de vista de la organización, así como del empleado ya que, si la persona adecuada cubre el puesto de trabajo adecuado, la productividad y la satisfacción en el trabajo incrementan (PeopleTree Group, 2018, p. 2).

Mantener a los mejores talentos: A pesar de los cambios en la economía global, la fuga del talento sigue siendo una de las principales preocupaciones de las organizaciones. Retener el talento es importante para el liderazgo y el crecimiento en el mercado. Las organizaciones que no logran retener su mejor talento están en riesgo de perder ante competidores. Por ello es necesario crear estrategias para reclutar, formar, retener, y comprometer a la gente de calidad (PeopleTree Group, 2018, p. 2).

Contratación correcta: La calidad de una organización está en la fuerza laboral que posee. La mejor manera de tener talento en la parte superior es tener talento en la parte inferior. Por eso actualmente los programas de gestión del talento, capacitaciones y evaluaciones de contratación son un aspecto integral de procesos de RR.HH. (PeopleTree Group, 2018, p. 2).

Mejor comprensión de los empleados: Mediante las evaluaciones se obtiene una visión profunda de la gestión de empleados y podremos conocer sus necesidades de desarrollo, las aspiraciones profesionales, fortalezas y debilidades, capacidades y apetencias. De esta forma es más fácil determinar qué motiva al colaborador y esto ayuda a mejorar el entorno laboral.

Aparte de esto, tener una cultura de gestión del talento también determina el nivel de organización en las empresas. Además, si los empleados son positivos acerca de las prácticas de gestión del talento de la organización, tendrán más confianza en el futuro de su organización. El resultado será tener colaboradores más comprometidos y decididos a superar a sus competidores, haciendo que la empresa lidere en el mercado (PeopleTree Group, 2018, p. 2).

7. Teoría Moderna

Este tipo de teorías empiezan a ver después de los aportes de las relaciones humanas y teorías de comportamiento hacia fines de 1960, ahora hablaremos de la teoría general de sistemas y de la teoría de las contingencias (Pinto, 2014, p. 14).

La teoría de las contingencias buscaba que todas las organizaciones tuvieran capacidad de responder a problemas o cambios inoportunos en los entornos, enfatiza que no hay absoluto en la teoría administrativa y en las organizaciones, todo es relativo, todo depende, y así las técnicas administrativas apropiadas para el logro de los objetivos de la organización tienen una relación funcional con las características de cada organización (Pinto, 2014, p. 14).

La teoría General de Sistemas, basa sus ideas en sistemas abiertos que utilizan tecnologías y la innovación para el desarrollo de las organizaciones y es hasta 1970 cuando el internet y las computadoras comienzan a ser una herramienta de desarrollo y avance en las organizaciones. Con ello esta teoría puede ver que los sistemas de información permiten a la organización unificar objetivos y fines a través del contacto general y el conocimiento del entorno interno y externo, aquí la información se vuelve valiosa porque permitirá a las empresas estar un paso

delante de la competencia, es decir las vuelve más competitivos (Pinto, 2014, p. 15).

En este punto los recursos humanos son tenidos en cuenta por el conocimiento y la especialización que tengan en el desarrollo de las labores, como le aportan a su puesto de trabajo y a la organización para su crecimiento, viéndose que el capital humano pasa de ser considerado insignificante a uno de los recursos más valiosos para cumplir con los objetivos y maximizar utilidades (Pinto, 2014, p 15).

8. Dimensiones de la gestión del talento humano

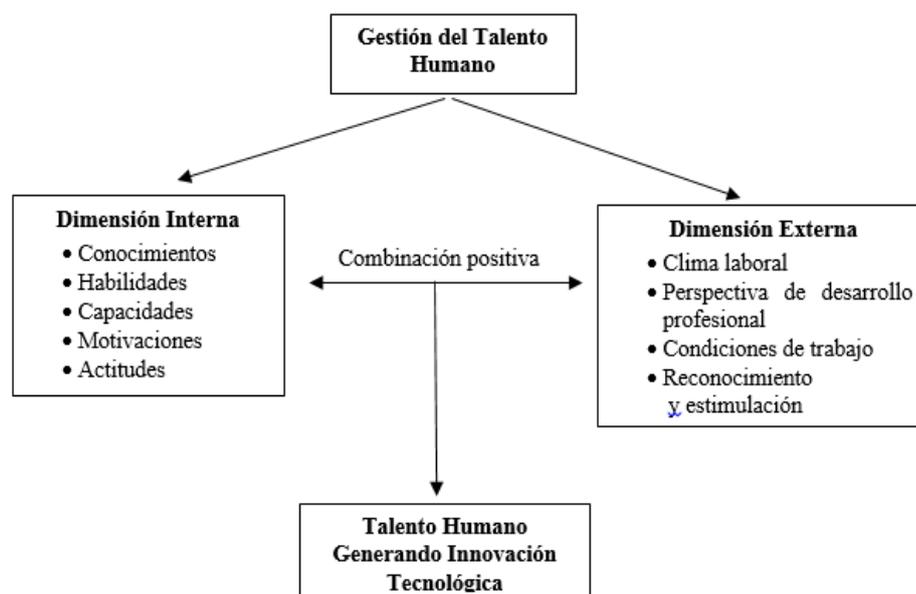


Figura 1 Dimensiones de Gestión del Talento Humano

Fuente: (Matheus, Pérez, & Moreno , 2015).

Rodriguez (2009), citado por Matheus, et al.(2015), la gestión del talento humano es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es maximar utilidades para la organización mediante la conjugación de capacidades y habilidades. Para

comprender el enfoque de la gestión del talento humano, se analiza dos dimensiones fundamentales (p. 2): Interna y Externa.

Dimensión interna

La dimensión interna de la gestión del talento humano aborda todo lo concerniente a la composición personal, esto es conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes; estos denotan la manera de gestionar el recurso humano en cualquier organización (Rodríguez, 2009, citado en Matheus, et al., 2015).

1. Conocimientos. El conocimiento es un recurso que está convirtiéndose en materia de enorme potencial para cambiar el mundo debido a avances de las nuevas tecnologías de la información. Por tanto, según (Galicia, 2010, citado, Matheus, et al., 2015) constituye un elemento esencial para la economía de la información e implica la utilización de herramientas para su creación.

En este sentido, las organizaciones dentro de la gestión del talento humano, deben considerar la importancia de gestionar adecuadamente los conocimientos del personal, lo cual implica aportar conocimiento e información a los nuevos trabajadores, uniendo la cultura, los procesos de la empresa, la tecnología para lograr el éxito de la empresa y del personal.

2. Habilidades. La habilidad es la capacidad que un individuo tiene para realizar las diversas tareas de su trabajo, por ende, es una valoración actualizada de que una persona puede hacer. Básicamente, dentro de estas habilidades se tienen: las habilidades intelectuales y habilidades físicas, es decir, cada persona aporta ciertas capacidades a la organización, siendo esta la principal razón por la cual son aceptados para trabajar en una empresa;

puesto que las habilidades inciden en el desempeño laboral; constituyen un indicador de importancia de la dimensión interna de la gestión del talento (Robbins & Coulter, 2010, p. 40).

- 3. Motivaciones.** La motivación es un problema para la cual las organizaciones buscan una solución, el concepto de motivación personal se refiere al impulso que inicia, orienta y sostiene la forma de actuar, el comportamiento del personal, en relación a las metas y los objetivos de la empresa.

En este sentido, las personas son sensibles a los incentivos y estos juegan un papel fundamental en el adecuado desempeño de las funciones asignadas a un puesto de trabajo, la motivación se define como los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta (Robbins & Coulter, 2010, p. 155).

Es por esto que, las motivaciones forman parte de uno de los indicadores clave de la dimensión interna de la gestión del talento humano, por cuanto se enfocan en la satisfacción de las necesidades de las personas para que estas puedan alcanzar sus metas, mantener el comportamiento esperado en el trabajo y sobre todo, mostrar buenas actitudes en las tareas que ejecutan.

- 4. Actitudes:** Las actitudes son juicios evaluativos favorables o desfavorables sobre objetos, personas o acontecimientos (Robbins & Coulter, 2010). Por tanto manifiestan la opinión de quien habla acerca de algo, por ello, no son lo mismo que los valores, pero se relacionan (...) (p. 71).

En este sentido, las personas adoptan actitudes, hacia el trabajo, la organización, sus colegas, su remuneración y otros factores; dentro de las que se destacan la satisfacción laboral, participación activa en la organización y alto compromiso con la organización. Es así como, en las organizaciones, las actitudes son importantes porque influyen en el comportamiento en el trabajo (Robbins & Coulter, 2010, p. 71).

Dimensión Externa

Rodríguez, 2009 (citado en Matheus, et al., 2015) en la dimensión externa se aborda todo lo concerniente a los elementos o factores del entorno que inciden en la selección, desarrollo y permanencia del personal en las organizaciones, incluye el estudio del clima laboral, perspectiva de desarrollo profesional, condiciones de trabajo, reconocimiento y estimulación de indicadores descritos a continuación.

- 1. Clima laboral.** Chiavenato (2009), citado por Matheus, et al. (2015) hablar de clima laboral es hacer referencia a clima organizacional, el cual es definido como el ambiente interno existente entre los miembros de la organización. De esta manera el clima refleja la influencia ambiental en la motivación de los participantes, por tanto, se describe como la cualidad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de una empresa.
- 2. Perspectiva de desarrollo profesional.** El desarrollo profesional es definido como la educación tendiente a ampliar, desarrollar y perfeccionar al hombre para su crecimiento profesional en determinada carrera en la empresa o para que sea más eficiente y productivo en su cargo (Matheus, et al., 2015, p. 4).

En este sentido tiene objetivos a mediano plazo, por cuanto busca proporcionar al profesional aquellos conocimientos que trascienden lo exigible en el cargo actual, preparándolo para que asuma funciones más complejas.

Por tanto, las personas deben sentir que dentro de la organización existen condiciones que les permitan progresar, que las oportunidades están a su alcance y que sólo necesitan esfuerzo y dedicación. En resumen hablar de desarrollo profesional es hacer mención a las oportunidades de crecimiento, esto es, una educación y carrera que ofrezcan condiciones para el desarrollo profesional.

- 3. Condiciones de trabajo.** Galicia, 2010 (citado en Matheus, et al., 2015) sugiere que la gestión del talento humano en su dimensión externa, mejora las condiciones de trabajo, lo cual consiste en aumentar la motivación laboral mejorando los factores higiénicos, relacionados con el entorno laboral que permiten a los individuos satisfacer sus necesidades de orden superior y que eviten la insatisfacción laboral.

Las condiciones del trabajo representan el conjunto de elementos mutuamente relacionados que actúan armónicamente para facilitar la administración de la seguridad y la salud en el trabajo. Incluye la política, organización, planificación y aplicación, evaluación y acción en pro de mejoras (Torres & Mejía, 2006, p. 111).

Al respecto, (Robbins & Coulter, 2010), manifiestan que “Los empleados se interesan en su entorno laboral tanto por comodidad propia como para facilitarse la realización de un buen trabajo” (p. 85). Es decir, el

personal prefiere evitar entornos incómodos, y que se les brinde equipos y herramientas adecuados, todo lo cual trata sobre condiciones de trabajo.

- 4. Reconocimiento.** Chiavenato (2009), citado por Matheus, et al., (2015), “Las personas esperan que se les reconozca y recompense su desempeño”. Esto sirve de refuerzo positivo para que ellas perfeccionen su desempeño y para que se sientan satisfechas con lo que hacen; por ende, la gestión del talento humano se preocupa por otorgar salarios, prestaciones e incentivos que reflejen el reconocimiento por un buen trabajo (p. 8).

Desde el enfoque de (Robbins & Coulter, 2010), sobre la estimulación, “Las personas prefieren trabajos que les den la oportunidad de aplicar sus destrezas y capacidades, les ofrezca tareas variadas, libertad y retroalimentación sobre su desempeño”; debido a que estas características hacen que el trabajo provea un estímulo intelectual.

Por tanto se puede deducir que el reconocimiento brindado por las organizaciones al personal, crean condiciones para que los empleados logren alto rendimiento, por tanto mientras las recompensas son adecuadas y equitativas los logros del individuo serán más satisfactorios.

DESEMPEÑO LABORAL

1. Definición de desempeño laboral

El desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos de una organización. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de objetivos de la empresa (Morgan, 2015, p. 3). Vale decir que la evaluación de desempeño de un colaborador es la forma de valoración de las actividades que este realiza y ver si le permite alcanzar los objetivos propuestos, y obtener los resultados esperados que agreguen valor a la organización.

El desempeño laboral depende y se mide en varios factores: habilidades, características o competencias pertenecientes a los conocimientos, habilidades y capacidades desarrolladas por el empleado y aplicadas en su área de trabajo (Allcahuamán, 2015, p. 29).

Un desempeño constante y sobre todo sostenible a través del tiempo es crítico para el éxito de la empresa. Sin embargo, las empresas deben propiciar las condiciones para que esto se dé y así verse beneficiadas (Morgan, 2015, p. 86).

García (2010), citado por Allcahuamán (2015) menciona que el desempeño laboral es cumplir con la responsabilidad, hacer aquello que no está obligado a hacer y de la mejor manera, para así lograr la mejora continua y el logro de niveles más altos, involucrando conocimientos, habilidades, actitudes y valores.

2. Ventajas del desempeño laboral

Como beneficios que obtiene la empresa de este ejercicio, se menciona el involucramiento de las personas al reconocer su esfuerzo, lo que aumenta la probabilidad de que se repita ese comportamiento. Esto señala claramente lo que la empresa espera de sus colaboradores. En caso de detectar un bajo rendimiento, se busca identificar las áreas de mejora de forma consensuada entre el trabajador el supervisor, y de forma conjunta, lograr establecer acciones correctivas con el fin de fortalecerlas. (Coexphal, 2009, citado en Morgan, 2015).

Para el colaborador, los beneficios que genera este proceso son: saber con certeza y con qué criterios se evalúa su labor, obtener retroalimentación sobre cuáles son sus puntos fuertes y débiles según esos criterios y obtener ayuda de mejora de su jefe inmediato, mejorando la comunicación con él y sintiendo que su labor es reconocida (Morgan, 2015, p. 89).

A través de la evaluación del desempeño, se pueden detectar situaciones que desfavorecen a la empresa, si no se midiera el desempeño, sería difícil identificar una determinada situación que esté afectando el talento humano.

3. Teoría de la Motivación de McClelland

Para McClelland, la base de la motivación no está en un impulso, sino en el reestablecimiento de un cambio en la situación afectiva actual. No es la satisfacción de una necesidad biológica lo que determina nuestro comportamiento inicial, porque dicha satisfacción no es suficiente como activador del comportamiento. Lo que da dirección a la conducta es la búsqueda de la confirmación de si se ha dado o no un cambio efectivo. En cuanto se inicia dicha conducta, se establece una

secuencia conductual que implica ir hacia o alejarse de la situación (...) (Mayuri, 2015, p. 35).

McClelland señala que existen tres variantes de motivación las cuales denomina: motivación al logro, motivación al poder y motivación a la afiliación, en tal sentido estas dependen del tipo de motivación que guie la conducta del sujeto y su fuerza, indicaría en un momento determinado su rendimiento en una organización, y que podría ser medido mediante la evaluación de desempeño (Mayuri, 2015, p. 34).

McClelland, Atkinson, Clark y Lowell, centraron sus investigaciones en determinar los tipos de motivadores y la relación de ésta con el término necesidad, entre las variables necesidades humanas existen tres categorías que se refieren a la vida social del hombre. La existencia de esas tres necesidades es capaz de explicar un amplio sector del comportamiento social de las personas (Mayuri, 2015, p. 35).

Entre los motivos más resaltantes identificados en esta teoría están:

Necesidad de logro

Para McClelland y Atkinson definen la necesidad del logro cómo el éxito en la competición con un criterio de excelencia. Para algunas personas existen metas lo suficientemente valiosas para que desarrollen comportamientos que les permitan sobresalir en lo que se han propuesto. Esta necesidad de logro, se manifiesta de diferentes maneras en las distintas etapas de la vida de una persona: en la competencia deportiva, académica, etc. En el valor que se atribuye a toda persona que alcance el éxito (Mayuri, 2015, p. 36).

Necesidad de afiliación

La necesidad de afiliación se expresa mediante comportamientos tales como la búsqueda de amistades, el desarrollo del trabajo en equipo, mantener y restaurar relaciones interpersonales, evitar molestar a otros y la búsqueda de aprobación de los demás (Mayuri, 2015, p. 36).

La necesidad de poder

Se manifiesta mediante los deseos o las acciones que buscan ejercer un dominio, una autoridad, control, o influencia, no sólo sobre otras personas o grupos, sino también sobre diversos medios que permiten adquirir o mantener el control, es decir, obtener el poder (Mayuri, 2015, p. 36).

4. Dimensiones del desempeño laboral

4.1. Dimensión de productividad

De acuerdo a (Quispe, 2015) la productividad es definida como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, es decir, el uso eficiente de los recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios (p. 8). Es la relación entre los resultados obtenidos con relación a los recursos usados y el tiempo que lleva conseguirlo, y se representa así:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Productos}}{\text{Insumos}} = \frac{\text{Resultados}}{\text{Recursos}}$$

La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la

cantidad de bienes y servicios producidos. Por lo tanto mejorar la productividad significa mejorar la eficiencia. Entonces el trabajo primordial será mejorar el cociente entre la producción y los factores productivos. Y esta mejora se puede conseguir de dos formas: una, reduciendo los factores productivos mientras la producción permanece constante, y, la otra aumentando la producción mientras los factores productivos permanecen iguales, es así que los dos suponen un aumento de la productividad (Quispe, 2015, p. 8).

Hablar de la productividad es hablar de la relación entre la producción y los insumos totales; entonces, esto no quiere decir que la productividad es sinónimo de producción ya que una empresa u organización puede generar el doble de los productos con respecto al año anterior pero usando el doble de recursos, por lo tanto, su productividad no habrá cambiado (Quispe, 2015, p. 8).

La productividad, permite comparar los grados de aprovechamiento que obtiene la empresa en el empleo de los factores de la producción aplicado. En este caso se puede decir que la productividad es el resultado de la relación de la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

4.2. Dimensión de eficacia

La eficacia está relacionada con el logro de objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas

establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado (Quispe, 2015, p. 9).

La eficacia es la actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva.

4.3. Dimensión de eficiencia laboral

Eficiencia significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante $R=P$ donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados (Chiavenato, 2010, citado en Quispe, 2015).

La eficiencia consiste en obtener mayores resultados con la mínima inversión. Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos.

Kootz (2001), citado por Quispe (2015), afirma que es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.

c) **HIPÓTESIS**

Fomulación de hipótesis

H1: La gestión del talento humano influye significativamente en el desempeño. laboral de los colaboradores del restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.

H2: No influye significativamente la gestión del talento humano en el desempeño. laboral de los colaboradores del restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.

Variables

- a) **Variable 1:** Gestión del talento humano.
- b) **Variable 2:** Desempeño laboral.

Gestión del talento humano

Conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas dotadas de conocimientos, habilidades y competencias de las cuales una organización necesita para lograr sus objetivos.

Desempeño

Grado de desenvolvimiento que una persona tiene con respecto a un fin esperado.

Desempeño laboral

Es la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas previamente establecidos.

Conocimiento

El conocimiento permite interpretar el entorno y da la posibilidad de actuar, es un recurso que se halla en las personas y que estas los utilizan en las organizaciones a las que pertenecen en diferentes procesos y contextos.

Habilidad

Las habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y con éxito determinada actividad.

Motivación

Es el motivo o razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona.

Motivación laboral

Son los estímulos que guían a una persona a desempeñarse de forma eficiente o ineficiente en su trabajo.

Actitudes

Las actitudes son la forma como un individuo se adapta de forma activa a su entorno y es la consecuencia de un proceso cognitivo, afectivo y conductual.

Productividad

Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener la producción.

Productividad laboral

Consiste en el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo, el capital, la técnica y cualquier otro factor.

Eficacia

Mide el grado de cumplimiento de los objetivos de la institución. En qué medida está cumpliendo con sus objetivos.

Eficiencia

Grado o cantidad en que se utilizan los recursos de la organización para realizar un trabajo y obtener un producto. Implica la mejor manera de hacer o realizar las cosas (mínimo de esfuerzo y costo).

Eficiencia laboral

Tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente la tarea.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

1.1 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones de variable	Indicadores	Preguntas
Gestión del Talento Humano	Es una actividad que busca cumplir los objetivos organizacionales mediante la aplicación de conocimientos, prácticas y experiencias de los mejores trabajadores (Reyes Hernández, 2015).	Conocimiento	Lecciones aprendidas	1
			Ideas propuestas	2,3.
			Productos de información	4, 5.
		Habilidades	Capacidad del conocimiento	6.
			Crear	7
			Innovar	8, 9,10.
		Motivación	Productividad laboral	11.
			Participación laboral	12.
			Incentivo salarial	13, 14. 15.
			Alcanzar metas	16, 17.
Actitudes		Asumir riesgos	18.	
		Logros	19. 20.	
		Eficiencia del trabajador	21.	
		Eficacia del trabajador	22.	
		Productividad laboral	Nivel de producción del personal	23,24.
			Cumplimiento de metas del trabajador	25.
		Desempeño Laboral	Acciones de productividad de los empleados que tienen el compromiso de conseguir las metas y estrategias propuestas. (Morgan Asch, 2015).	Eficacia
Metas logradas	27.			
Cumplimiento de las tareas asignadas	28, 29.			
Eficiencia laboral	Conocimiento dentro del puesto de trabajo			30.
	Responsabilidad del personal			31.
	Nivel de conocimientos técnicos			32.

Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo	33.
Nivel de adaptabilidad del trabajador	34, 35.

1.2 Diseño de investigación

No Experimental, Correlacional de corte Transversal.

Nivel de investigación: El estudio realizado presenta una investigación correlacional.

(Sampieri citado en Martínez, 2015) afirma que una investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables.

De acuerdo a la definición anterior la presente investigación se relaciona con este tipo de estudio puesto que esta investigación no pretende dar una explicación completa al fenómeno investigado, sólo investiga grados de correlación, dimensiona las variables.

1.3 Unidad de estudio

Un colaborador que presta servicios en el restaurante LongHorn de Cajamarca, 2018.

1.4 Población

(CEPEUNT, 1974 citado en Vega, 2017) lo define como grupo de personas, seres vivos, objetos, casos, situaciones, etc. Sobre los cuales el investigador está interesado en estudiar para comprobar una hipótesis planteada al respecto de ellos. Este conjunto posee una o más características, propiedades, atributos que deben ser precisadas en el tiempo y el espacio para que tenga un carácter inequívoco. Esto es denominado también Universo Objetivo, constituido por todos los componentes o elementos sin límite en el tiempo, espacio y número. El universo si se delimita se denomina Muestral y en base al mismo se trabaja o establece la muestra.

De acuerdo a la definición anterior, para esta investigación se considera como población a los 15 colaboradores que prestan sus servicios en el restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.

1.5 Muestra (muestreo o selección)

Para la presente investigación la muestra será el 100% de la población, es decir los 15 colaboradores que prestan sus servicios en el Restaurante LongHorn.

1.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

La recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario, que contiene 35 preguntas de las cuales 20 evaluó la variable de gestión del talento humano y 15 preguntas evaluó la variable de desempeño laboral, las respuestas fueron analizadas según la escala de Likert (nunca = 1, a veces =2, siempre =3).

Se evaluó 4 dimensiones para la variable de gestión de talento humano, como se observa en el anexo N° 2:

Conocimiento: preguntas: 1, 2,3,4, 5

Habilidades: preguntas: 6, 7, 8, 9,10

Motivación: preguntas: 11, 12, 13, 14, 15

Actitudes: preguntas: 16, 17, 18, 19, 20

Y para la variable de desempeño laboral se evaluó 3 dimensiones:

Productividad laboral: preguntas: 21, 22, 23, 24, 25

Eficacia: preguntas: 26, 27, 28, 29, 30

Eficiencia laboral: preguntas: 31, 32, 33, 34, 35

1.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

La obtención de información para esta investigación se realizó mediante la técnica de encuesta, esta se aplicó a los colaboradores de la empresa con el propósito de conocer la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral. Para ello se tuvo contacto con el gerente y el área administrativa permitiendo recolectar la información por medio de cuestionarios directos.

Se utilizó el software SPSS para obtener los valores estadísticos. El análisis univariado se realizó con la obtención de los puntajes totales de las escalas tipo Likert para cada una de las dimensiones evaluadas, calculándose posteriormente la media aritmética, la desviación estándar y los valores mínimo y máximo para cada uno de las facetas.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

Tabla 1

Dimensión de Conocimiento de la Gestión del Talento Humano en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.

Dimensión: Conocimiento	N° de respuesta	Porcentaje	Sig.Aprox.
Nunca	25	33.33	0.001
A veces	33	44.00	0.001
Siempre	17	22.67	0.001
Total	75	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restaurante LongHorn Cajamarca.

Como se muestra en la Tabla 1 el 44% de los colaboradores manifiesta que solamente a veces existe gestión del conocimiento en el restaurante porque no se les toma en cuenta cuando dan opiniones o ideas que pueden contribuir a mejorar el desarrollo de dicho restaurante, lo cual influye en la labor que realizan, dejando muchas veces de informar adecuadamente a los usuarios, frente a un 22.67% que manifiesta que si existe gestión de dicha dimensión.

Tabla 2
Dimensión de Habilidades de la Gestión del Talento Humano en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.

Dimensión: Habilidades	N° de respuesta	Porcentaje	Sig.Aprox.
Nunca	20	26.67	0.014
A veces	38	50.67	0.014
Siempre	17	22.67	0.014
Total	75	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restaurante LongHorn Cajamarca.

La tabla 2 muestra que el 50.67% de los colaboradores refiere que a veces se gestiona la dimensión de habilidades, porque no hay capacitaciones constantes impidiéndoles desarrollar sus actividades de forma eficaz y por ende desarrollar ideas creativas que les permita innovar y proponer actividades que contribuya al desarrollo de los objetivos de la organización, sin embargo, existe un 22.67% que está de acuerdo con dicha dimensión.

Tabla 3
Dimensión de Motivación de la Gestión del Talento Humano en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.

Dimensión: Motivación	N° de respuesta	Porcentaje	Sig.Aprox.
Nunca	7	9.33	0.088
A veces	26	34.67	0.088
Siempre	42	56.00	0.088
Total	75	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restaurante LongHorn Cajamarca.

La Tabla 3 muestra que el 56% de los colaboradores manifiestan que siempre debería reconocerse el trabajo realizado de acuerdo a su productividad y que además deberían darles incentivos de acuerdo a la labor que realizan, puesto que el sueldo que perciben no está de acuerdo a la misma, además manifiestan que la comunicación con sus superiores no es constante, y existe un 9.33% quienes manifiestan nunca existe una buena participación laboral con sus compañeros por lo mismo que no existe una buena comunicación y no reconocen su trabajo.

Tabla 4
Dimensión de Actitudes de la Gestión del Talento Humano en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.

Dimensión :Actitudes	N° de respuesta	Porcentaje	Sig.Aprox.
Nunca	12	16.00	0.111
A veces	38	50.67	0.111
Siempre	25	33.33	0.111
Total	75	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restaurante LongHorn Cajamarca.

Como se muestra en la Tabla 4, 50.67% de los colaboradores encuestados refiere que a veces hay gestión de la dimensión de actitudes porque sienten que no están alcanzando realizar sus logros en la institución, lo cual influye en no estar motivados para asumir los retos y muchas veces en no cumplir con las metas encomendadas, frente a un 16% que refiere que nunca se gestiona esta dimensión porque ellos no se sienten dispuestos a asumir riesgos ni a sentirse responsables de sus malas decisiones dentro del restaurante.

Tabla 5
Dimensión de Productividad Laboral del Desempeño Laboral en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.

Dimensión : Productividad Laboral	N° de respuesta	Porcentaje	Sig.Aprox.
Nunca	0	0.00	0.005
A veces	49	65.33	0.005
Siempre	26	34.67	0.005
Total	75	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restaurante LongHorn Cajamarca.

La tabla 5 muestra que el 65.33% de los colaboradores manifiesta que a veces se gestiona la dimensión de la productividad laboral porque no existen normas y reglas claras que les permita realizar su trabajo con eficacia, frente a un 34.67% de colaboradores que refiere que pese a no estar claras dichas reglas tratan de cumplir con las metas y objetivos asignados.

Tabla 6
Dimensión de Eficacia del Desempeño Laboral en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.

Dimensión : Eficacia	N° de respuesta	Porcentaje	Sig.Aprox.
Nunca	0	0.00	0.010
A veces	44	58.67	0.010
Siempre	31	41.33	0.010
Total	75	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restaurante LongHorn Cajamarca.

La tabla 6 muestra que el 58.67% de los colaboradores encuestados manifiesta que sólo a veces se gestiona la dimensión de eficacia laboral puesto que los cronogramas establecidos para el cumplimiento de metas son muy cortos lo cual les impide cumplir con las tareas asignadas, así mismo algunos colaboradores no conocen bien las funciones que deben realizar de acuerdo a su puesto evitando lograr un buen desempeño laboral, frente a un 41.33% que manifiesta lo contrario.

Tabla 7

Dimensión de Eficiencia Laboral del Desempeño Laboral en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.

Dimensión :Eficiencia Laboral	N° de respuesta	Porcentaje	Sig.Aprox.
Nunca	6	8.00	0.005
A veces	47	62.67	0.005
Siempre	22	29.33	0.005
Total	75	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restaurante LongHorn Cajamarca.

Como muestra la Tabla 7 el 62.67% de los colaboradores encuestados refieren que a veces se gestiona la dimensión de eficiencia laboral debido a la falta de capacitación, los conocimientos técnicos que ellos poseen no son reforzados y por tanto no les permite un buen desenvolvimiento en su puesto de trabajo, así mismo esto influye de forma negativa para lograr adaptarse a los cambios que se generan en el entorno, pero existe un 29.33% de los colaboradores que manifiesta estar de acuerdo con esta dimensión.

Tabla 8

Influencia de la Gestión del Talento Humano en el Desempeño Laboral en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018

DESEMPEÑO LABORAL	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO							
	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
A veces	1	6.7%	9	60.0%	0	0.0%	10	66.7%
Siempre	0	0.0%	2	13.3%	3	20.0%	5	33.3%
Total	1	6.7%	11	73.3%	3	20.0%	15	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restaurante LongHorn Cajamarca.

La Tabla 8 muestra que el 73.3% de los colaboradores encuestados refieren que sólo a veces se realiza gestión del talento humano en el restaurante LongHorn, y el 66.7% de los encuestados mencionan que el desempeño laboral en el restaurante no es el óptimo.

Tabla 9

Fiabilidad de la hipótesis

		Medidas direccionales				
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada	
Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrico	0.660	0.145	2.755	0.006
		DESEMPEÑO LABORAL dependiente	0.681	0.130	2.755	0.006
		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO dependiente	0.640	0.201	2.755	0.006

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restaurante LongHorn Cajamarca.

La tabla 9 muestra que el nivel de significación aproximada (Sig. Aprox. =0.006) es menor al nivel de confianza ($\alpha=0.05$) por lo tanto podemos afirmar que la gestión del talento humano influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

En la investigación realizada en el Restaurante LongHorn Cajamarca, en cuanto a la variable de la gestión del talento humano se obtuvo los siguientes resultados:

Gelvez (2014) afirma que la gestión del talento humano son las prácticas y políticas necesarias para manejar asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas de trabajo administrativo; es decir trata de evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados (p. 5).

Barrera (2016) En la ciudad de Ambato- Ecuador, en una tesis para título en Ingeniería en marketing y gestión de negocios, sustentó la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente en la cadena de restaurants Pollos D'Campo. Las conclusiones obtenidas evidenciaron que no existe una gestión adecuada del talento humano, siendo un factor la falta de recompensas, además el área de administración siempre utiliza el método tradicional de selección de personal. Este antecedente se relaciona con los resultados del estudio para la variable de gestión del talento humano y el indicador de motivación en donde muestra que el 56% de los colaboradores manifiestan que siempre debería reconocerse el trabajo realizado de acuerdo a su productividad y que deberían darles incentivos de acuerdo a la labor que realizan, puesto que el sueldo que perciben no está de acuerdo a la misma.

Por ello es necesario que las empresas tengan en cuenta los procesos de gestión del talento humano en donde se menciona a uno de los procesos de Compensación de las personas, División de beneficios sociales: ¿Cómo compensar a las personas? Procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, más

sentidas. Incluyen recompensas remuneración y beneficios y servicios sociales (Chiavenato, 2010, p. 7).

Como afirman (Calderón, Naranjo & Alvarez, 2010) “la gestión del talento humano sería la parte más importante de una organización que permitirá alcanzar los objetivos organizacionales haciendo que esta sea competitiva en el tiempo” (p. 13,14).

De otro lado la tecnología juega un papel muy importante dentro de la organización, sin embargo lo que diferencia a una empresa de las demás es que las personas que forman parte de ella sean capaces de adaptarse al cambio. Por lo tanto se demuestra que las personas pueden aumentar o disminuir la producción de una organización si son tratadas como tal, por ello la eficacia de una organización dependerá de cuan competitivos y motivados estén sus colaboradores (Chuquisengo , 2017, p. 3). Esta base teórica se relaciona con el estudio realizado en la dimensión de actitudes de la variable de gestión del talento humano la cual muestra que el 50.67% de los colaboradores sólo a veces lo realiza porque sienten que no están alcanzando realizar sus logros en la institución, lo cual influye en no estar motivados para asumir los retos. Para ello es necesario tener en cuenta la importancia de la gestión del talento humano en donde permite identificar las necesidades de las personas para encaminar programas, capacita y desarrolla a los empleados continuamente, diseña e implementa programas de bienestar a los empleados.

Por tanto, Rodriguez (2009), citado por Matheus, et al.(2015), menciona que la gestión del talento humano es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es maximar utilidades para la organización mediante la conjugación de capacidades y habilidades (p. 2).

Para la variable de desempeño laboral se tiene los siguientes resultados:

García (2010), citado por Allcahuamán (2015) menciona que el desempeño laboral es cumplir con la responsabilidad, hacer aquello que no está obligado a hacer y de la mejor manera, para así lograr la mejora continua y el logro de niveles más altos, involucrando conocimientos, habilidades, actitudes y valores.

Un desempeño constante y sobre todo sostenible a través del tiempo es crítico para el éxito de la empresa. Sin embargo, las empresas deben propiciar las condiciones para que esto se dé y así verse beneficiadas (Morgan, 2015, p. 86).

En la investigación el 58.67% de los colaboradores encuestados manifiesta que sólo a veces se logra realizar la dimensión de eficacia laboral puesto que los cronogramas establecidos para el cumplimiento de metas son muy cortos lo cual les impide cumplir con las tareas asignadas, así mismo algunos colaboradores no conocen bien las funciones que deben realizar de acuerdo a su puesto evitando lograr un buen desempeño laboral. Este resultado se relaciona con los recientes estudios realizados en Perú que muestran que la falta de competencias directivas de los gerentes de restaurantes puede ocasionar un servicio deficiente y una impresión negativa del sector lo cual se traduciría en pérdida de ingresos para este tipo de negocios y el desperdicio de tiempo y talento humano que a su vez influye en el desempeño laboral de sus colaboradores (Patrón & Barroso, 2015).

A pesar de tener conocimiento de esta relación directa aún no realiza una adecuada inversión en la capacitación de su personal. Es así que es necesario tener en cuenta que , el desempeño eficaz y eficiente de un restaurante comienza por la habilidad de sus gerentes para organizar, dirigir, comunicarse y motivar a su personal (Cachuan, 2015). Esta

afirmación se relaciona con los resultados encontrados en el estudio en la dimensión de eficacia del desempeño laboral en la cual se muestra que el 62.67% de los colaboradores encuestados refieren que, debido a la falta de capacitación, los conocimientos técnicos que poseen no son reforzados y por tanto no les permite un buen desenvolvimiento en su puesto de trabajo, influyendo de forma negativa para lograr adaptarse a los cambios que se generan en el entorno. También se relaciona con los resultados encontrados para la dimensión de habilidades de gestión del talento humano en donde se tiene que el 50.67% de los colaboradores refiere que no hay capacitaciones constantes impidiéndoles desarrollar sus actividades de forma eficiente y por ende desarrollar ideas creativas que les permita innovar y proponer actividades que contribuya al desarrollo de los objetivos de la organización.

Finalmente, es importante tener en cuenta las ventajas del desempeño laboral y los beneficios que obtiene la empresa de este ejercicio, se mencioan el involucramiento de las personas al reconocer su esfuerzo, lo que aumenta la probabilidad de que se repita ese comportamiento. Esto señala claramente lo que la empresa espera de sus colaboradores. En caso de detectar un bajo rendimiento, se busca identificar las áreas de mejora de forma consensuada entre el trabajador el supervisor, y de forma conjunta, lograr establecer acciones correctivas con el fin de fortalecerlas (Coexphal, 2009, citado en Morgan, 2015).

Todo lo anterior se refleja resultados desalentadores ya que existe un desconocimiento demostrando una mala contratación del personal, la capacitación es muy superficial y sobre todo no es constante, no cuentan con un plan de incentivos, y el ambiente de trabajo es poco agradable; impidiendo al personal desarrollar con eficiencia y

eficacia sus labores diarias y por tanto la empresa no logra cumplir los objetivos establecidos dentro de ella.

CONCLUSIONES

Mediante la prueba de Somers se muestra que la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.006) es menor al nivel de confianza ($\alpha = 0.05$) por lo tanto podemos afirmar que la gestión del talento humano influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante LongHorn.

El 44% de los colaboradores manifiesta que solamente a veces existe gestión del conocimiento en el restaurante debido a que no se les toma en cuenta cuando dan opiniones o ideas que pueden contribuir a mejorar el desarrollo del restaurante, dejando muchas veces de informar adecuadamente a los usuarios, esto influye en la dimensión de productividad del desempeño laboral que muestra a un 65.33% de colaboradores que refieren que no existen normas y reglas claras que les permita hacer su trabajo con eficacia, haciendo que su nivel de producción no esté acorde a lo establecido por la empresa.

El 50.67% de los colaboradores refiere que sólo a veces se gestiona la dimensión de habilidades, porque no hay capacitaciones constantes impidiéndoles desarrollar ideas creativas que les permita innovar y proponer actividades que contribuya al desarrollo de los objetivos de la organización, lo cual influye en la dimensión de eficacia del desempeño laboral cuyos resultados muestran que el 58.67% de los colaboradores no conocen bien las funciones ni actividades que deben realizar de acuerdo a su puesto de trabajo impidiéndoles cumplir las metas de acuerdo a cronogramas establecidos.

La dimensión de motivación de la gestión del talento humano evidencia que el 56% de los colaboradores manifiestan que siempre debería reconocerse el trabajo realizado de acuerdo a su productividad puesto que el sueldo que perciben no está de acuerdo a la misma, lo

cual influye en la dimensión de eficiencia del desempeño laboral ya que el 62.67% de los colaboradores refieren que debido a la falta de capacitación, los conocimientos técnicos que ellos poseen no son reforzados y no les permite un buen desenvolvimiento en su puesto de trabajo, influyendo de forma negativa para lograr adaptarse a los cambios que se generan en el entorno.

RECOMENDACIONES

Los resultados de la dimensión de habilidades muestran que existe escasas capacitaciones por ello se recomienda a la gerencia general implementar un cronograma de capacitaciones constantes para lograr que los colaboradores desempeñen mejor sus funciones.

Debido al bajo indicador obtenido respecto al desempeño laboral, se recomienda a la gerencia general implementar estrategias de trabajo que permitan mejorar las relaciones laborales y con ello el clima laboral en el restaurante.

Debido a que el indicador de eficacia no es el óptimo se recomienda al área de recursos humanos, implementar estrategias de selección de personal basados en el perfil del puesto para contratar a la persona más idónea que brinde una atención con calidad al cliente.

Debido a que el indicador de motivación es bajo se recomienda al área de recursos humanos, implementar un programa de incentivos y reconocimiento, para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

CAPÍTULO 6. REFERENCIAS

- Allcahuamán, K. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad de Andahuaylas, 2015*. Obtenido de repositorio.unajma.edu.pe: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE-%20Inca%20Allcahuaman-Gertion%20del%20talento%20huamano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barrera, V. (Febrero de 2016). *La gestión del talento humano y la satisfacción del cliente en la cadena de restaurant pollos D Campo en la ciudad de Ambato, 2016*. Obtenido de repositorio.uta.edu.ec: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20358/1/433%20MKTsp.pdf>
- Cachuan, G. (Mayo de 2015). *Gestión del talento humano y su impacto en el crecimiento económico de la empresas de servicios Outsourcing contable financiero en Lima,2014*. Obtenido de repositorioacademico.usmp.edu.pe: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1578/1/cachuan_cgj.pdf
- Caicedo, F. (2015). *Modelo de gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresas de corporación El Rosario en el Centro comercial Paseo Shopping Babahoyo, 2015*. Obtenido de dspace.utb.edu.ec: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1655/1/T-UTB-CEPOS-MAE-000011.pdf>
- Calderón, G., Naranjo, J., & Alvarez, C. (2010). Una aproximación a un sistema integral. *scielo.org*, 13-14.
- Casma, C. (2015). *Relación de la gestión del talento humano por competencias en desempeño laboral de la empresa FerroSistemas Surco Lima, 2015*. Obtenido de repositorio.une.edu.pe: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/963/TM%20CE-A%20C32%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cevallos, Y. (2014). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral , Dirección agropecuaria de anta Elena,2014*. Obtenido de repositorio.upse.edu.ec: <http://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/1136/GESTI%C3%93N%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DIRECCI%C3%93N%20PROVINCIAL%20AGROPECUARIA%20DE%20SANTA%20ELENA%20A%C3%91O%202013.pdf>
- Chiavenato, I. (2010). Gestión del talento humano. En I. Chiavenato, *Gestión del talento humano* (págs. 4-5). España: Mc Graw Hill.
- Chuisquisengo, R. (5 de Noviembre de 2017). *Gestión y administración del talento humano*. Obtenido de Gerence.com: <https://www.gerencie.com/gestion-del-talento-humano.html>
- Gelvez, J. (6 de Mayo de 2014). *Gestión del talento humano, conceptos*. Obtenido de es.slideshare.net: <https://es.slideshare.net/jonathanalexandergelvez/autores-para-subir-al-blog>
- Jaramillo, O. (1 de Abril de 2014). *Buena gestión humana fortalece la competitividad*. Obtenido de Portafolio.com: <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/buena-gestion-humana-fortalece-competitividad-empresarial-55098>
- López, C. (22 de Abril de 2015). *Gestión del talento humano: Teorías X y Y Douglas Mc.Gregor*. Obtenido de Conocimientosweb.net: <http://www.conocimientosweb.net/zip/article1817.html>
- Marina, J. (19 de mayo de 2015). *Características del talento humano*. Obtenido de es.scribd.com: <https://es.scribd.com/document/265867280/Caracteristicas-Del-Talento-Humano>
- Martínez, C. (febrero de 2015). *Diseños de investigación*. Obtenido de slideshare.net: <https://es.slideshare.net/uabcpsique/diseos-no-experimentales-transversales-transversales-descriptivos-y-exploratorios>
- Matheus, C., Pérez, J., & Moreno, J. (6 de Octubre de 2015). *Dimensiones de la gestión del talento humano*. Obtenido de blogspot.pe: <http://thgestionh.blogspot.pe/2015/10/dimensiones-de-la-gestion-del-talento.html>

- Mayuri, J. (2015). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de empleados del Banco de la Nación FEBAN, Lima, 2016*. Obtenido de [cybertesis.unmsm.edu.pe: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2615/Mayuri_bj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2615/Mayuri_bj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mino, E. (20 de Junio de 2014). *Correlación entre clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 de Lambayeque, 2014*. Obtenido de usat.edu.pe: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL_Mino_Perez_EdgarMauricio.pdf
- Morgan, J. (2015). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura. *Fidélitas*, 86.
- Nolberto, M. (2017). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Pichanaqui, 2017*. Obtenido de repositorio.udh.edu.pe: http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/408/T047_10173016T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortíz, T. (13 de Marzo de 2014). *El talento humano y su aporte en la calidad de servicio en el hostel restaurante Costa Azul Cantón -Ecuador, 2014*. Obtenido de repositorio.uta.ec: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6870/1/FCHE-IFGMHT-174.pdf>
- Patrón, R., & Barroso, F. (2015). Competencias directivas de gerentes de restaurantes turísticos. *scielo.org.ar*, 2.
- PeopleTree Group. (2018). *Beneficios de la gestión del talento*. Obtenido de [peopletreespain.com: http://www.peopletreespain.com/beneficios-de-la-gestion-del-talento/](http://www.peopletreespain.com/beneficios-de-la-gestion-del-talento/)
- Pérez, O. (24 de Mayo de 2016). *blog.peoplenext.com*. Obtenido de blog.peoplenext.com: <http://blog.peoplenext.com.mx/importancia-de-la-gestion-de-talento-humano-en-la-empresa>
- Pinto, J. (2014). *Evolución del capital humano a través de las teorías administrativas*. Obtenido de repositorio.unimilitar.edu.co: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13013/1/JAIME%20ALONSO%20PINTO%20COLMENARES%20%20Ensayo%2022102014.pdf>
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad de Pacucha, 2015*. Obtenido de repositorio.unajma.edu.pe: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes Hernández, J. (04 de Mayo de 2015). *Gestión de la gestión del recurso humano*. Obtenido de [eoi.esblogs/mintecon](http://www.eoi.es/blogs/mintecon): <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/04/gestion-de-recursos-humanos-importancia-y-objetivos/>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). Administración. En S. Robbins, & M. Coulter, *Administración* (pág. 40). México: Prentice-Hall.
- Rodriguez, V., & Américo, H. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2017*. Obtenido de repositorio.uigv.edu.pe: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/TESIS%20VALENT%20%208DN%20RODR%20%208DGUEZ%20%20HUGO%20AM%20%2089RICO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Schubert, I. (2015). *La influencia de la motivación laboral en el desempeño laboral de los empleados que trabajan en una institución autónoma de la ciudad de San Salvador*. Obtenido de [redicces.org](http://www.redicces.org): <http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/851/1/158.7-S562i.pdf>
- Torres, S., & Mejía, A. (2006). Una visión contemporánea del concepto de administración: Revisión del contexto colombiano. *Scielo.org.co*, 111.
- Vega, J. (11 de febrero de 2017). *Tipos de investigación de operaciones*. Obtenido de blog.wordpress.glosario: <https://jvega2015blog.wordpress.com/>
- Zelada, M. (2016). *Satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 02-Esperanza Trujillo, 2016*. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/463/zelada_jm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "Influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante LongHorn Cajamarca, 2018 "

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS Y VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cómo influye la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante LongHorn, Cajamarca 2018?	<u>Objetivo general</u> Determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.	<u>Hipótesis</u> La gestión del talento humano influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.	<u>Tipo de investigación</u> Según su fin: Investigación Correlacional Según su nivel de alcance : No experimental de corte Transversal.
	<u>Objetivos específicos</u> Conocer cómo influye la gestión del talento humano en la dimensión de productividad laboral del desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante LongHorn	<u>Variables</u> Variable 1: Gestión del talento humano. Variable 2: Desempeño laboral.	<u>Material de estudio</u> Unidad de Análisis Colaboradores que prestan servicios en el restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.
	Conocer cómo influye la gestión del talento humano en la dimensión de eficacia del desempeño laboral de los colaboradores del restaurante LongHorn Cajamarca.		<u>Población</u> Los 15 colaboradores que prestan servicios en el restaurante LongHorn Cajamarca ,2018.
	Conocer cómo influye la gestión del talento humano en la dimensión de eficiencia laboral del desempeño laboral de los colaboradores del restaurante LongHorn Cajamarca.		<u>Muestra:</u> El 100%, es decir los 15 colaboradores que prestan servicios en el restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.
	<u>Justificación</u> La investigación se justifica teniendo en cuenta la base teórica de cada una de las variables, (Chiavenato, 2009, citado en Rodríguez & Américo, 2017), define a la gestión del talento humano como conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas Mientras que (Aguirre, 2000, citado en, Rodríguez & Américo, 2017) define desempeño laboral como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo.		<u>Técnicas e Instrumentos:</u> 1. Técnica – Encuesta. 2. Instrumento- Cuestionario.

ANEXO 2: CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE FACULTAD DE NEGOCIOS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

Estimado Señor (a), el presente cuestionario tiene como objetivo conocer la opinión sobre la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.

Instrucciones

1. El cuestionario es anónimo y confidencial.
2. Es importante responder de manera franca y honesta
3. Marcar una sola opción
4. Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.
5. Marque con un aspa (X) en el ítem que crea conveniente

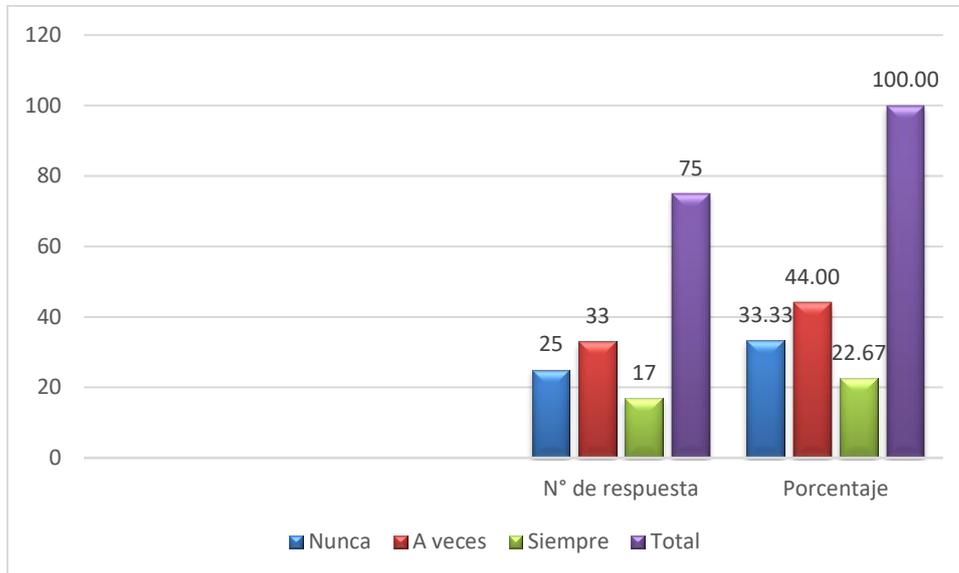
Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

N° ÍTEMS		ESCALA DE VALORACIÓN		
VARIABLE 1 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		1	2	3
DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO				
1.	¿Ud. después de la labor que realiza, identifica las lecciones aprendidas?			
2.	¿Ud. comparte conocimientos con sus compañeros, para realizar su labor de manera más eficiente?			
3.	¿A Ud. Le toman en cuenta cuando da opiniones o ideas positivas para el desarrollo del restaurante?			
4.	¿Ud. trabaja efectivamente con las ideas propuestas dadas por sus compañeros?			
5.	¿Ud. cumple con informar debidamente a los usuarios?			
DIMENSIÓN 2: HABILIDADES		1	2	3
6.	¿Ud. Se siente con amplio conocimiento sobre la labor que realiza en su entidad?			
7.	¿La labor que Ud. realiza le permite desarrollar sus capacidades?			
8.	¿Ud. está capacitado para identificarse con el equipo de trabajo?			
9.	¿Ud. propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas para mejorar su labor?			
10.	¿Ud. sugiere o hace mejoras de innovación para la empresa donde labora?			
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN		1	2	3
11.	¿Su productividad laboral es reconocida con el sueldo que Ud. Percibe?			
12.	¿Cree Ud. que debería reconocerse el trabajo realizado de acuerdo a su productividad?			
13.	¿Su participación laboral y comunicación con sus superiores es constante?			

14.	¿Cree Ud. Que se está logrando una buena participación laboral con todos sus compañeros de trabajo?			
15.	¿Cree Ud. que deberían darles incentivos de acuerdo a la labor que realiza?			
DIMENSIÓN 4: ACTITUDES		1	2	3
16.	¿Ud. está dispuesto a asumir riesgos cuando no cumpla sus funciones?			
17.	¿Se mantiene estable en sus metas de la labor encomendada?			
18.	¿Ud. asume los retos en su trabajo?			
19.	¿Ud. puede responsabilizarse de las malas decisiones que toma?			
20.	¿Cree Ud. que está alcanzando a realizar sus logros en su labor?			
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL				
DIMENSIÓN 1: PRODUCTIVIDAD LABORAL		1	2	3
21.	¿Ud. logra realizar eficientemente las tareas asignadas por la empresa?			
22.	¿Ud. cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?			
23.	¿Ud. Cree que su nivel de producción está acorde a lo establecido por las políticas de la empresa?			
24.	¿Ud. Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?			
25.	¿Ud. Contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización?			
DIMENSIÓN 2: EFICACIA		1	2	3
26.	¿Ud. Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?			
27.	¿Ud. Cumple con las tareas asignadas?			
28.	¿Ud. Conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?			
29.	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?			
30.	¿Ud. logra realizar las actividades que le han asignado?			
DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA LABORAL		1	2	3
31.	¿Cree Ud. Que su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?			
32.	¿El nivel de conocimiento técnico que Ud. posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?			
33.	¿Ud. Logra desarrollarse con liderazgo y cooperación en su trabajo?			
34.	¿Ud. Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?			
35.	¿Ud. Cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?			

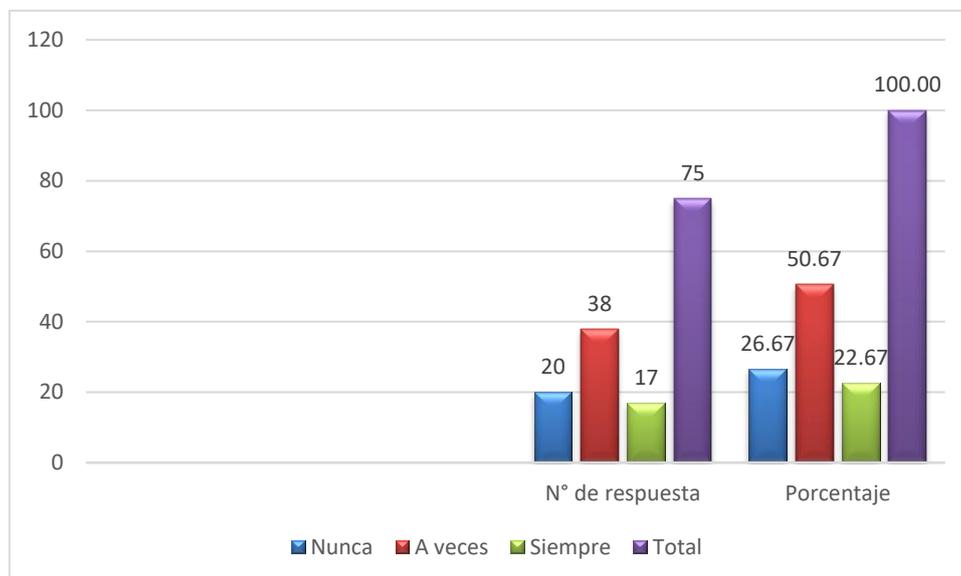
Gracias por su colaboración...

ANEXO 3: FIGURAS



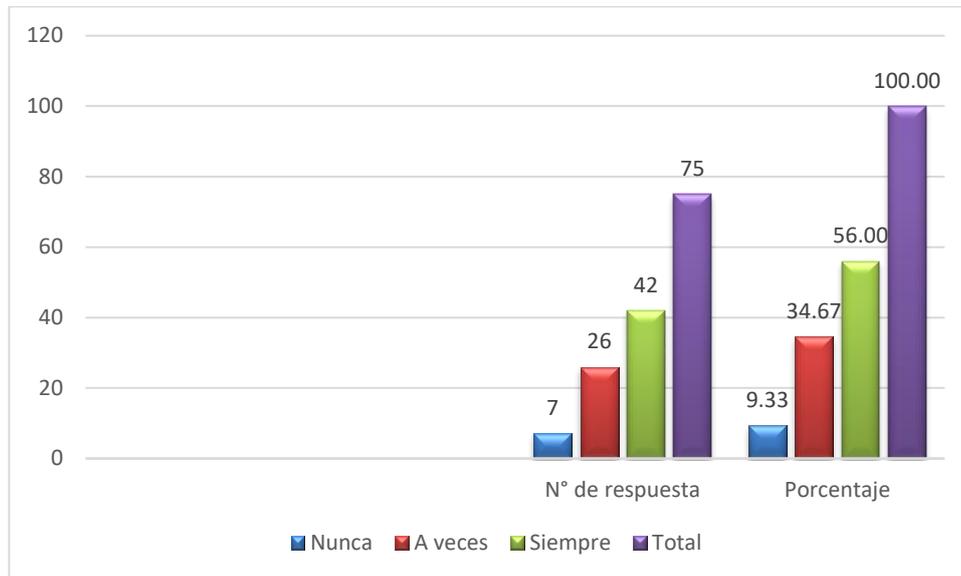
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restaurante LongHorn Cajamarca.

Figura 2 Dimensión de Conocimiento de la Gestión del Talento Humano en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.



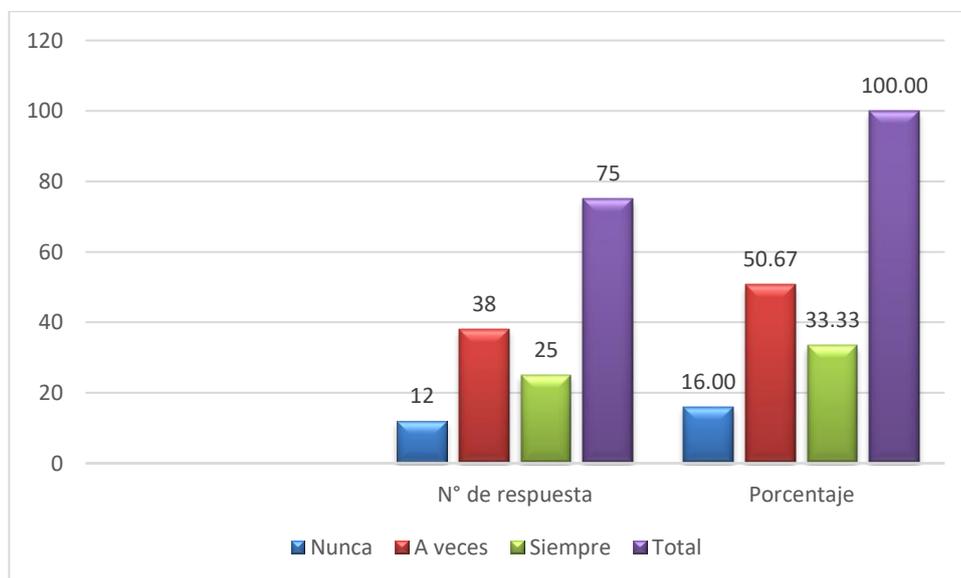
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restaurante LongHorn Cajamarca.

Figura 3 Dimensión de Habilidades de la Gestión del Talento Humano en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.



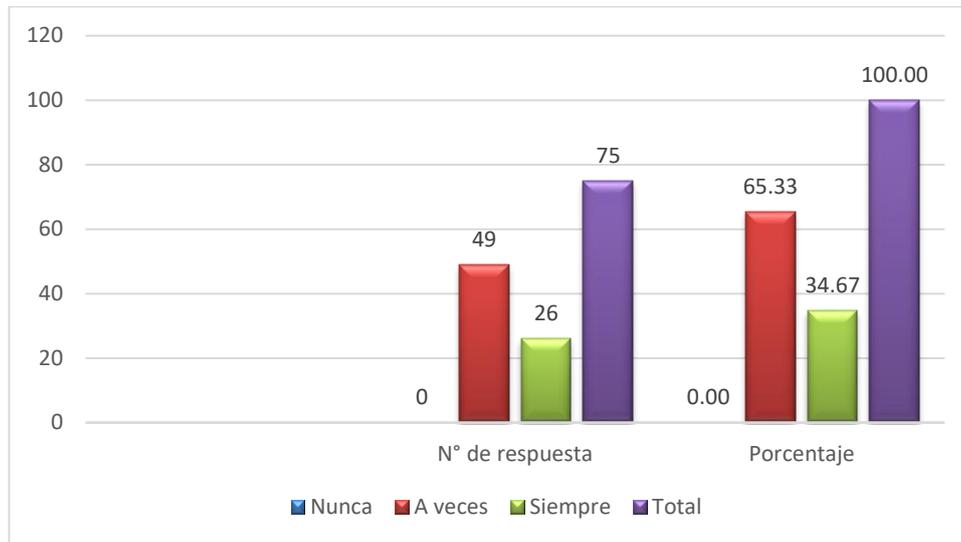
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restaurante LongHorn Cajamarca.

Figura 4 Dimensión de Motivación de la Gestión del Talento Humano en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.



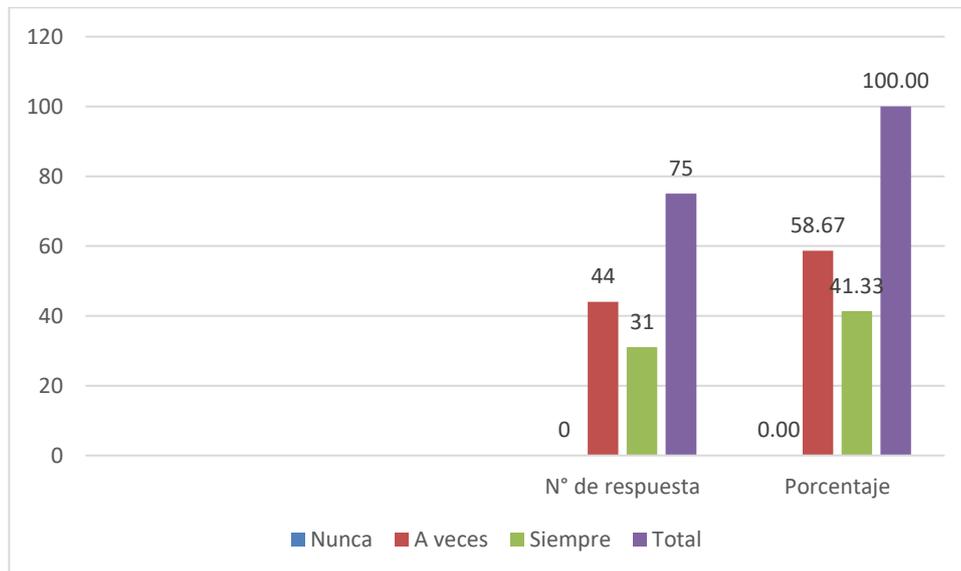
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restaurante LongHorn Cajamarca.

Figura 5 Dimensión de Actitudes de la Gestión del Talento Humano en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.



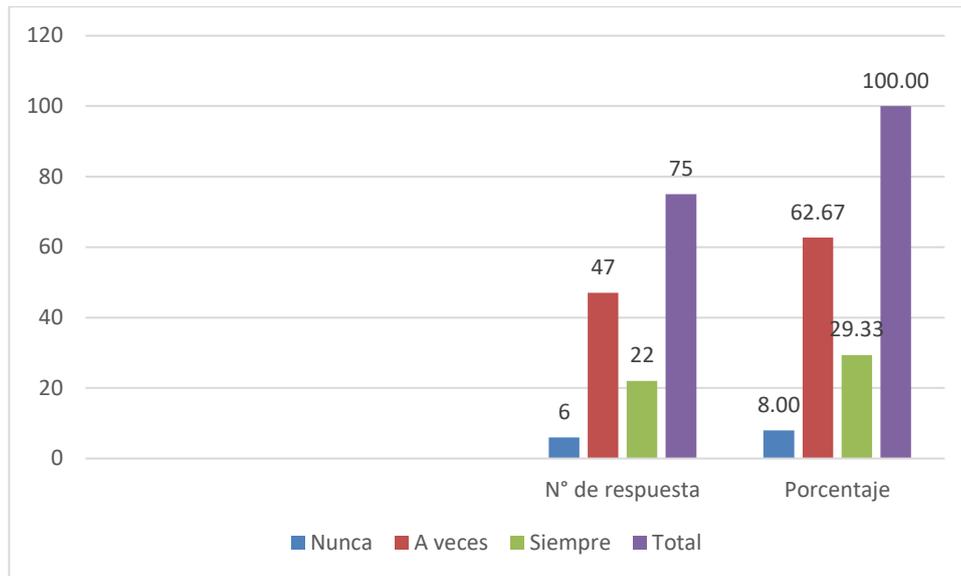
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restaurante LongHorn Cajamarca.

Figura 6 Dimensión de Productividad del Desempeño Laboral en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.



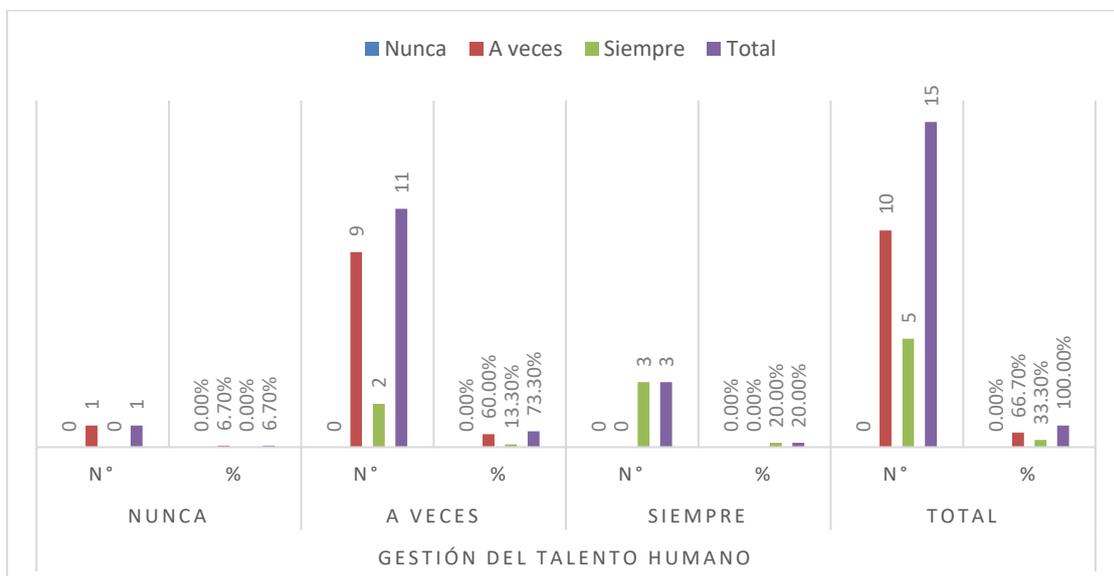
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restaurante LongHorn Cajamarca.

Figura 7 Dimensión de Eficacia del Desempeño Laboral en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restaurante LongHorn Cajamarca.

Figura 8 Dimensión de Eficiencia Laboral del Desempeño Laboral en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restaurante LongHorn Cajamarca.

Figura 9 Influencia de la Gestión del Talento Humano en el Desempeño Laboral en el Restaurante LongHorn Cajamarca, 2018.

ANEXO 4: FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

FICHA PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

1.1 Experto Miguel Angel Macetas Hernandez
 1.2 Especialidad Estadística
 1.3 Cargo actual Docente
 1.4 Grado Académico Docto
 1.5 Institución Universidad Nacional de Cajamarca
 1.6 Tipo de Instrumento Encuesta - cuestionario
 1.7 Lugar y Fecha Cajamarca 02 de Agosto 2018

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS	5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulación con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuados para los sujetos del estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiente para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y la tecnología	X					
8	Expresado con hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
TOTAL		50					

Coefficiente de valoración porcentual: C = 100%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



Firma del experto

FICHA PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

1.1 Experto ISLAID MONTENEGRO CABRERA
 1.2 Especialidad ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 1.3 Cargo actual DOCTOR
 1.4 Grado Académico DOCTOR
 1.5 Institución UPN
 1.6 Tipo de Instrumento ENCUESTA - CUESTIONARIO
 1.7 Lugar y Fecha Cajamarca 02 de Agosto 2018

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS	5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	/					
2	Formulación con lenguaje apropiado	/					
3	Adecuados para los sujetos del estudio	/					
4	Facilita la prueba de hipótesis	/					
5	Suficiente para medir la variable	/					
6	Facilita la interpretación del instrumento	/					
7	Acorde al avance de la ciencia y la tecnología	/					
8	Expresado con hechos perceptibles	/					
9	Tiene secuencia lógica	/					
10	Basado en aspectos teóricos	/					
TOTAL							

Coefficiente de valoración porcentual: C = 100%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



 Firma del experto

FICHA PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1 Experto Lic Verónica Quiroz Miranda.
- 1.2 Especialidad Administradora
- 1.3 Cargo actual Docente tiempo completo
- 1.4 Grado Académico Maestro
- 1.5 Institución UNC - Cajamarca
- 1.6 Tipo de Instrumento Encuesta - cuestionario
- 1.7 Lugar y Fecha Cajamarca 3 de Agosto 2018

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS	5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	✓					
2	Formulación con lenguaje apropiado	✓					
3	Adecuados para los sujetos del estudio	✓					
4	Facilita la prueba de hipótesis	✓					
5	Suficiente para medir la variable	✓					
6	Facilita la interpretación del instrumento	✓					
7	Acorde al avance de la ciencia y la tecnología	✓					
8	Expresado con hechos perceptibles	✓					
9	Tiene secuencia lógica	✓					
10	Basado en aspectos teóricos	✓					
TOTAL		50					

Coefficiente de valoración porcentual: C = 100%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....



Firma del experto