

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Gestión del talento humano en el Restaurant Gourmet El Pacífico de la  
ciudad de Lambayeque en pandemia, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**Cinthia Melissa Vera Placencia**

**ASESOR**

**Rafael Angel Olaya Leon**

<https://orcid.org/0000-0003-0920-3560>

**Chiclayo, 2022**

**Gestión del talento humano en el Restaurant Gourmet El  
Pacífico de la ciudad de Lambayeque en pandemia, 2021**

PRESENTADA POR:

**Cinthia Melissa Vera Placencia**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR:

Luis Augusto Angulo Bustios

PRESIDENTE

Jessica Karin Solano Cavero

SECRETARIO

Rafael Angel Olaya Leon

VOCAL

## **Dedicatoria**

A Dios por permitirme tener salud y, sobre todo, que por su infinita misericordia puedo tener junto a mi a mis seres queridos, permitiendo que participen y sean testigos de mis logros.

También le dedico este trabajo a mi amada familia, Arturo mi esposo y Miguel Arturo mi hijo, quienes me han impulsado al cumplimiento de mis metas, además de ser mi soporte día a día.

Al mismo tiempo, se lo dedico a mis amados padres María & Miguel y a mis hermanos Alejandra, Miguel Ángel y Cristhian, por su cariño y sus sabios consejos.

## **Agradecimientos**

A mi asesor el Mgtr. Rafael Ángel Olaya León por su enseñanza, tiempo y paciencia para la realización de mi Tesis.

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo por permitirme formarme en ella, y a todos los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales de Escuela profesional de Administración de Empresas, quienes fueron partícipes en el proceso.

A la empresa Restaurant Gourmet El Pacífico, por permitirme y brindarme la información necesaria para la realización de la investigación.

## Índice

<b>Resumen .....</b>	<b>5</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>6</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>7</b>
<b>Revisión de literatura .....</b>	<b>9</b>
<b>Materiales y métodos.....</b>	<b>13</b>
<b>Resultados y Discusión .....</b>	<b>17</b>
<b>Propuesta.....</b>	<b>30</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>40</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>41</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>41</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>43</b>

## **Resumen**

La presente investigación se realizó en el Restaurant Gourmet El Pacífico de la ciudad de Lambayeque, en Pandemia 2021, cuyo objetivo ha sido evaluar la Gestión del Talento Humano en la empresa en estudio. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, se aplicó un cuestionario de 36 items en escala de Likert a 20 colaboradores de la empresa. Se obtuvo como resultado que la gestión del talento humano en la empresa es positiva con calificación de buena y muy buena. La mejor calificación se obtuvo en incorporación de personas (55% y 45%), desarrollo de las personas (70% y 30%) y la supervisión de las personas (75% y 25%). Las dimensiones que si obtuvieron calificaciones mala y regular fueron: incorporar a las personas (5% y 15%), recompensar a las personas (10% y 10%) y retener a las personas (5 y 10%). Se concluyó que en la evaluación general de la gestión del talento humano, es en su mayoría muy bueno (60%), seguido de la calificación buena (30%) y en menor medida regular 5% y mala 5%. Por lo que se considera que se está realizando adecuadamente la gestión del talento humano pero todavía hay procesos que se pueden mejorar.

**Palabras Claves:** Gestión, talento humano, trabajadores.

**Clasificaciones JEL:** J24, M1, M12.

### **Abstract**

This research was carried out at the El Pacífico Gourmet Restaurant in the city of Lambayeque, in Pandemic 2021, the objective of which has been to evaluate Human Talent Management in the company under study. The applied methodology was of a quantitative approach, of a descriptive type, a questionnaire of 36 items on a Likert scale was applied to 20 employees of the company. It was obtained as a result that the management of human talent in the company is positive, with a qualification of good and very good. The best qualification was obtained in incorporation of people (55% and 45%), development of people (70% and 30%) and supervision of people (75% and 25%). The dimensions that did get bad and average grades were: onboarding people (5% and 15%), rewarding people (10% and 10%) and retaining people (5% and 10%). It was concluded that in the general evaluation of human talent management, it is mostly very good (60%), followed by a good rating (30%) and to a lesser extent, 5%, and 5% bad. Therefore, it is considered that the management of human talent is being carried out adequately but there are still processes that can be improved.

**Keywords:** Management, human talent, workers

JEL classifications: J24, M1, M12.

## Introducción

En escenarios competitivos de cambios vertiginosos como es atravesar por una situación tan complicada como es vivir una pandemia debido al COVID-19, esta crisis sanitaria ha afectado la economía de varios sectores, ya que, ha originado que por medio del confinamiento ordenado por el Gobierno Peruano y las medidas de protección que se tomaron se determinó el cierre de establecimientos gastronómicos y otros, por un plazo indefinido, ocasionando que este tipo de negocios dejen de tener ingresos y que generen grandes pérdidas, a la vez, muchas personas se queden sin trabajo. A causa de esta crisis económica el sector restaurantes, sus ventas disminuyeron un 50% con respecto al 2019, pero se prevee que este 2021 aumente un 48% a comparación del 2020 (Diario El Comercio, 2021), sin embargo, se debe resaltar que por la coyuntura por la que se está viviendo, esta realidad resulta ser hasta cierto punto incierta.

Por otra parte, las empresas actualmente deben tener un pensamiento que no solo abarque tener éxito hoy sino también la posibilidad de dominar el futuro, ya que; la estabilidad de una empresa de mantenerse en el mercado, solo depende del potencial que tiene para la creación de valor agregado y así de esta manera lograr la diferenciación del resto, para que esto suceda; ellas están optando por innovar, adaptarse a los cambios del mercado, además de apostar por sus activos intangibles como el conocimiento, marca y el talento humano, resultando este último ser una pieza clave.

Para que una empresa pueda llevar una buena gestión, se necesita contar con buenas competencias gerenciales, y que estas a su vez puedan ser una mejor Gestión del Talento Humano, para ello se tiene que hacer uso de adecuadas herramientas y métodos que finalmente sirvan de beneficio a los mismos colaboradores; ya que si ellos tienen bienestar, satisfacción y felicidad, está comprobado que será favorable para la empresa porque los colaboradores terminan más comprometidos que nunca con la organización, logrando que esta se vuelva más productiva y mejore su rendimiento (Esan, 2019). Sin embargo, un estudio reveló que el Capital Humano o también conocido como Talento Humano del Perú se ubica entre los más bajos, y que Chile está en un nivel superior en Capital Humano a comparación con Perú, a la vez, Perú ha obtenido un mejor desempeño que Uruguay y Ecuador (Diario El

Comercio, 2018). Si queremos que el Perú logre un desarrollo significativo debemos empezar por optimizar la Gestión del Talento Humano, teniendo en conocimiento cuáles son sus expectativas, debido a que las personas persiguen objetivos individuales, al igual que las organizaciones, ellos buscan un crecimiento personal, a través de la obtención de un buen salario, tener una mejor calidad de vida, etc. Si las organizaciones poseen personas talentosas, ellos deben prestar principal atención a su personal, ayudarlos al cumplimiento de sus metas y a enriquecer la motivación de cada trabajador, además de realizar una inversión en capacitaciones, educación y entrenamiento, esto ayudará a mejorar sus actitudes y aptitudes, a la vez que gracias a ello se logrará el cumplimiento de los objetivos de la organización, es así que debe existir una relación organización – empleados. (Vallejo, 2016).

En la ciudad Lambayeque lugar donde se desarrolló la investigación es notorio el crecimiento del sector gastronómico; y eso se debe a la rica y variada de la comida norteña, además de contar con los museos arqueológicos: Tumbas Reales y Bruning, de igual manera la existencia de casonas emblemáticas, que atraen turistas tanto nacionales como internacionales. El Restaurant Gourmet El Pacífico, es uno de los más representativos en la ciudad de Lambayeque, porque, es conocido por la variedad de platos lambayecanos, también por diversidad en platos a base de mariscos y pescados, al mismo tiempo cuentan con un ambiente agradable. El Sr. Alexander Córdova Morales, gerente y propietario, considera que se debe cubrir y a la misma vez superar las expectativas del cliente y uno de los factores clave es el buen servicio que reciban, debido a que quedará grabado en su memoria. La pandemia ha afectado a muchos del sector gastronómico, sin embargo, el Restaurant Gourmet El Pacífico ha logrado sobrevivir a esta crisis sanitaria llegando incluso a contar con sus mismos colaboradores, es por esta razón que se planteó la interrogante ¿Cómo es la Gestión del Talento Humano en el Restaurant Gourmet El Pacífico de la ciudad de Lambayeque en pandemia, 2021?

Así mismo, la investigación obtuvo como Objetivo general: Evaluar la Gestión del Talento Humano en el Restaurant Gourmet El Pacífico de la ciudad de Lambayeque en pandemia, 2021, y como objetivos específicos: Diagnosticar de las dimensiones de la gestión del talento humano en Restaurant Gourmet El Pacífico de la Ciudad de Lambayeque en pandemia, 2021. Identificar los puntos mejorables de las dimensiones de la gestión del talento



humano en Restaurant Gourmet El Pacífico de la Ciudad de Lambayeque en pandemia, 2021. Elaborar una propuesta de mejora de la gestión del talento humano en Restaurant Gourmet El Pacífico de la Ciudad de Lambayeque en pandemia, 2021.

La investigación fue de mucha importancia porque buscó contribuir con información, válida y confiable que permita a los empresarios del sector restaurantes de la ciudad de Lambayeque tomar decisiones acertadas con respecto a cómo gestionan su talento humano; para así lograr ser más competitivos.

### **Revisión de literatura**

Para Pico (2016), en su investigación expone la importancia que para las organizaciones adecuarse al mercado altamente competitivo, para ello se debe tener trabajadores altamente capacitados que cuenten con habilidades, destrezas y competencias; es decir, que estén aptos para llevar al éxito a la organización. Para ello, se realizó un estudio de varios modelos de gestión, como: el de Harper y Lynch, Zayas, Idalberto Chiavenato, Beer y colaboradores, el de GRH de diagnóstico proyección y control de Cuesta; donde, estos modelos se analizaron para considerar cuales son los factores que se efectúan con las necesidades de la empresa, y que pretenda establecer el proceso más conveniente para la misma. Con respecto a: Fernández (2018) en su estudio dio a conocer los procesos de incorporación de personal que las empresas debieron haber elegido al momento de contratar a los trabajadores con el fin de cumplir la Ley Páez (son mecanismos reconstructores del estado, con el intención de enmendar las destrucciones ocasionados en el año 1994, a raíz del desastre natural en el río Páez), en el Municipio de Santander Quilichao - Colombia, a causa de ello buscaron estrategias para atenuar el desempleo, crecer y mejorar la situación económica, encontrando al personal adecuado para las empresas situadas en Santander; además de extractar la información que pueda ser utilizada para próximas investigaciones. Por otra parte; Hoyos, Paz, y Peña (2018), en su investigación, tuvo como objetivo diseñar una propuesta para crear un proceso de incorporación del talento humano a la empresa Facicréditos (la empresa se dedica a distribuir y vender electrodomésticos). La empresa brinda créditos para que los clientes obtengan productos según sus necesidades, y que a la vez; en los últimos años ha crecido. Para obtener los datos necesarios hicieron uso de cuestionario y observación a

trabajadores, obteniendo como resultados que; el 60% se enteró del puesto de trabajo por recomendación, de igual manera; se detectó carencia en el proceso de ingreso a la empresa. Por estas razones, se instituyó una propuesta que contribuya con beneficiar a la empresa Facicréditos, en el proceso de incorporación de personal. En cuanto a Huamani (2020), expuso que; la empresa donde se desarrolló el estudio es, Jere E.I.R.L, la misma que se dedica al rubro gastronómico, donde; el talento humano es primordial en negocios actuales. Por ello; utilizaron para medir la herramienta del cuestionario, adquiriendo como resultado que la empresa Jere E.I.R.L, logró obtener un nivel (aceptable), y esto se da porque de todos los procesos que aplican, el que obtuvo una menor puntuación es el proceso de colocación de personas. Ahora bien, Londoño y Pérez (2020), dan a conocer a través de su investigación, que factores son los determinantes en la retención del personal (causas de estabilidad o intención de retiro, estrategias, condiciones que facilitan u entorpecen la retención), la investigación se realizó en la ciudad de Medellín, para analizar resultados fue necesario encuestar 10 conductores del sector de logística de la empresa, obteniendo como resultados que, las principales característica por la que permanecen en la empresa es: estabilidad laboral, un buen ambiente de trabajo, beneficios, reputación, buen nombre de la empresa, auxilio educativo, y se pudo apreciar que no solo se les retiene de forma monetaria, si no que existen muchas otras formas para lograr retener el personal. Además; algunos colaboradores señalan que existe cierto malestar puesto que algunos beneficios no son otorgados a todos por igual, la remuneración es baja, a pesar de recibir pagos por horas extra, los colaboradores no se encuentran conformes consideran que esas horas extras las pueden utilizar para descansar. Simultáneamente Moreno, Ramírez, & Tamani (2017), en su investigación, se plantearon determinar la influencia del desarrollo del personal en el desempeño laboral de los trabajadores, Fondecity, para lograrlo utilizaron el enfoque cuantitativo, no experimental y diseño correlacional, concluyendo que el desarrollo del personal tiene gran influencia de manera positiva en el desempeño laboral. Ahora Romero (2019) analizó los diferentes métodos y estrategias que tiene la empresa Autopista 140 LTDA (especializada en venta de repuestos y mantenimiento automotor), para incentivar a los trabajadores y evitar la rotación de personal. Para este estudio hicieron revisión de distintos materiales bibliográficos con el fin de identificar los métodos más adecuados de retención de personal. Concluyeron que; la empresa logra retener a sus trabajadores con remuneración salarial. Finalmente, Gutiérrez

(2019) tuvo como objetivo mejorar el proceso de supervisión en la plataforma del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, para mejorar los niveles de servicio, además; de aumentar la competitividad en el mercado, el estudio fue de tipo aplicada-cuantitativa. Teniendo en cuenta todo esto se pudo hallar que; de los cargos de supervisión el 50% brindaban su tiempo a otras actividades que no eran parte de sus funciones.

Por otra parte, Chiavenato (2009) expone sobre la Gestión del Talento Humano que no es más que un conjunto de prácticas, políticas y destrezas que logran resultados superiores, y que se construyen en equipo. Además, da a conocer que se deben seguir 6 procesos para una correcta Gestión del Talento Humano: Incorporar a las Personas, Colocación de Personas, Recompensa de Personas, Desarrollo de Personas, Retención de Personas, Supervisar Personas. Al mismo tiempo, Arias (2014) nos dice que la Gestión del Talento Humano es esencial para toda organización, porque, el talento que poseen los empleados se basa esencialmente en el conocimiento, las habilidades y las experiencias obtenidas, esto fomenta al incremento de la productividad en una organización al momento de realizar sus funciones y responsabilidades, por consiguiente, se debe hacer énfasis que aplicar estrategias apropiadas al momento de ejecutar el reclutamiento, selección y evaluación del personal será positivo para la organización y el colaborador. Teniendo en cuenta esto, se tiene que considerar ya que, el objetivo primordial de la Gestión de Talento Humano es mejorar (corto, mediano y largo plazo), el potencial talento con el que cuenta. (Rodríguez, 2014). Finalmente (Vallejo, 2016) hace referencia que contar con personas no significa que tengamos talentos, ya que tener talento significa poseer ciertas cualidades diferenciadoras y competitivas.

Para la investigación del trabajo me basé en el modelo del autor Idalberto Chiavenato (2009), el señala que para una apropiada Gestión del Talento Humano resulta necesario aplicar 6 procesos, el primer proceso es Incorporar a las Personas, debido a que, es la puerta de ingreso para los aspirantes que tengan ciertas características y competencias personales que se acoplen con la empresa. En pocas palabras, para llevar a cabo un buen proceso de incorporación de personas es necesario contar con dos elementos importantes: el de reclutamiento y selección de personal, dado que este talento debe comprometerse con los objetivos, misión y visión de la organización, cediéndose así el ingreso a la organización ha aquellos aspirantes que cumplan con el perfil deseado. En cuanto al tipo de modelo a

emplearse, cada organización considerará cual elegir, si utilizará uno tradicional o uno avanzado para lograr atraer, escoger a sus candidatos. Chiavenato (2009). Luego, a la incorporación del nuevo personal, continua la colocación de personas a cada puesto establecido. Con relación a este proceso, Alles (2006) considera que tiene que ser de manera formal y deben tomarse su tiempo, para que los nuevos empleados se familiaricen con su puesto de trabajo y al mismo tiempo con la organización. No obstante, el empleado debe tener conocimiento básico sobre la organización en donde trabajará como es conocer su historia, misión y visión, normas, costumbres. Así mismo es necesario que tenga conocimiento de cuáles serán sus funciones y actividades que debe realizar en la organización. Igualmente, Vallejos (2016) afirma, que orientar a los nuevos empleados es el primer paso que debe dar, para que tengan en claro que funciones a realizar y cuáles son los objetivos de la organización, esto permitirá fomentar un clima laboral favorable y a la vez un incremento en la productividad. Con respecto a, Recompensar a las Personas, en efecto, la entrega que una persona le dedique a su trabajo dependerá principalmente de lo que este recibirá como resultado de su esfuerzo y dedicación al cumplimiento de los objetivos. Vallejos (2016). Para que el Desarrollo de las Personas, se logre, Chiavenato (2009), menciona que, la capacitación instituye esfuerzo constante, planteado con el fin de mejorar las competencias de personas, en efecto, el desempeño de la organización resulta ser uno de los procesos más importantes de la administración de Recursos Humanos. En cambio, Pardo (2007) explica que, parte del desarrollo del Talento Humano corresponde a las evaluaciones de desempeño que realicen dentro de la organización, de esta manera se permite dirigir, y supervisar a los colaboradores y así poder brindar mejoras constantes a través correcto uso de los recursos humanos, En mi opinión, considero que lo dicho por ambos autores es válido, pues, se necesita capacitar a los colaboradores para que estos se desempeñan de manera optima y para corroborar el grado de efectividad, es necesario evaluar el desempeño, de esta manera se podrá mejorar positivamente. Por último, Mitchell (1995), nos enseña los beneficios que trae consigo el aplicar capacitaciones para los trabajadores, estas son: Fomenta la seguridad, la visión positiva, perfeccionamiento, además contribuye de manera efectiva al manejo de problemas y tensiones, forma al líder y aumenta las competencias comunicativas, aumenta el grado de satisfacción cada puesto, admite lograr las metas personales, además progresa en otros aspectos y excluye aquellos miedos a la incapacidad o la ignorancia propia.

Ahora bien, un desafío primordial en las organizaciones es el emplear las estrategias adecuadas que ayuden a retener a ese talento clave para la organización, debido a que, si este llegara a faltar, encontrarle un reemplazo inmediatamente para este talento es difícil, además de que toma tiempo. Simultáneamente, Alonso & García (2014) y Chiavenato (2009), mencionan que las organizaciones deben retener el talento de aquellos profesionales potenciales, de tal manera que estos no puedan ir hacia la competencia, concretamente las organizaciones deben contar con programas de higiene y seguridad de vida en el trabajo, ya que, emplear estas técnicas para retención de personas, tienen como finalidad conservar a los colaboradores satisfechos y motivados. Para concluir; considerado como el paso final en el proceso de la Gestión de Talento Humano es Supervisar a las Personas, Chiavenato (2009) & Robbins, DeCenzo (2008), consideran que la supervisión debe consistir en dar seguimiento, acompañamiento, orientación, además que; actualmente el proceso de supervisión de personal resulta ser mucho más factible gracias a la ayuda de la tecnología, pues antes; era necesario que el supervisor se encontrara en persona junto a sus trabajadores para ejecutar una supervisión de éxito, sin embargo; con la tecnología los supervisores pueden vigilar a sus trabajadores desde puntos lejanos.

### **Materiales y métodos**

Para la investigación, la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, por su alcance descriptivo, ya que estudia hechos de la realidad que explica los procesos de la Gestión de Talento Humano en el Restaurant Gourmet El Pacífico, de la ciudad de Lambayeque. La técnica que se empleó fue un breve cuestionario en escala de Likert para los colaboradores de la empresa, que fue de elaboración propia, con 36 ítems. La información que se consiguió por parte de los colaboradores de la empresa fue respetada y anónima, con la finalidad de respetar la confidencialidad de los mismos. Igualmente, los resultados de la investigación se utilizaron únicamente para beneficio de los colaboradores y la empresa. Su población fue finita, debido a que estuvo conformada por todos los trabajadores del Restaurant Gourmet, siendo un total de 20 trabajadores.

Para la recolección de los datos se empleó la técnica de la encuesta a través del instrumento el cuestionario cuyas preguntas fueron elaboradas con las dimensiones sobre el

Talento Humano, los que se valoraron a través de la escala tipo Likert, luego esta información fue recopilada y analizada, para ello se manejaron los programas de SPSS versión 10 (para dar validez y confiabilidad), y para analizar su fiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach en 0,915 indicando que el instrumento es altamente confiable.

**TABLA 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE**

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO
Talento Humano	La gestión del talento humano es un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño. Chiavenato(2009)	Incorporar a las Personas	Reclutamiento de personal Selección de personal	Cuestionario
		Colocación de las Personas	Orientación de las personas Modelado de trabajo Evaluación de desempeño	
		Recompensar a las Personas	Remuneración Programa de incentivos Prestaciones y servicios	
		Desarrollo de las Personas	Capacitación Desarrollo organizacional	
		Retener Personas	Relaciones con los empleados Higiene, seguridad y salud en el trabajo	
		Supervisar a las Personas	Base de datos y sistemas de información	

**Nota: Elaboración Propia**

TABLA 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	DIMENSIONES/VARIABLES	INDICADORES
¿ Cómo es la gestión del talento humano en el restaurante turístico El Pacífico de la ciudad de Lambayeque en Pandemia, 2021?.	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>VARIABLE</b>	
	Evaluar la Gestión del Talento Humano en el Restaurant Gourmet El Pacífico de la ciudad de Lambayeque en pandemia, 2021.	Gestión del talento humano	
	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>Dimensiones</b>	
	1. Diagnosticar las dimensiones de la gestión del talento humano en Restaurant Gourmet El Pacífico de la Ciudad de Lambayeque en pandemia, 2021.	Incorporar a las Personas	Reclutamiento de personal Selección de personal
	2. Identificar los puntos mejorables de las dimensiones de la gestión del talento humano en Restaurant Gourmet El Pacífico de la Ciudad de Lambayeque en pandemia, 2021.	Colocación de las Personas	Orientación de las personas Modelado de trabajo Evaluación de desempeño
	3. Elaborar una propuesta de mejora de la gestión del talento humano en Restaurant Gourmet El Pacífico de la Ciudad de Lambayeque en pandemia, 2021.	Recompensar a las Personas	Remuneración Programa de incentivos Prestaciones y servicios
		Desarrollo de las Personas	Capacitación Desarrollo organizacional
		Retener Personas	Relaciones con los empleados Higiene, seguridad y salud en el trabajo
		Supervisar a las Personas	Base de datos y sistemas de información
		<b>POBLACIÓN / MUESTRA</b>	<b>TÉCNICA ESTADÍSTICA</b>
	Población Finita: 20 trabajadores	Alfa de Cronbach	Cuantitativo

Nota: Elaboración Propia

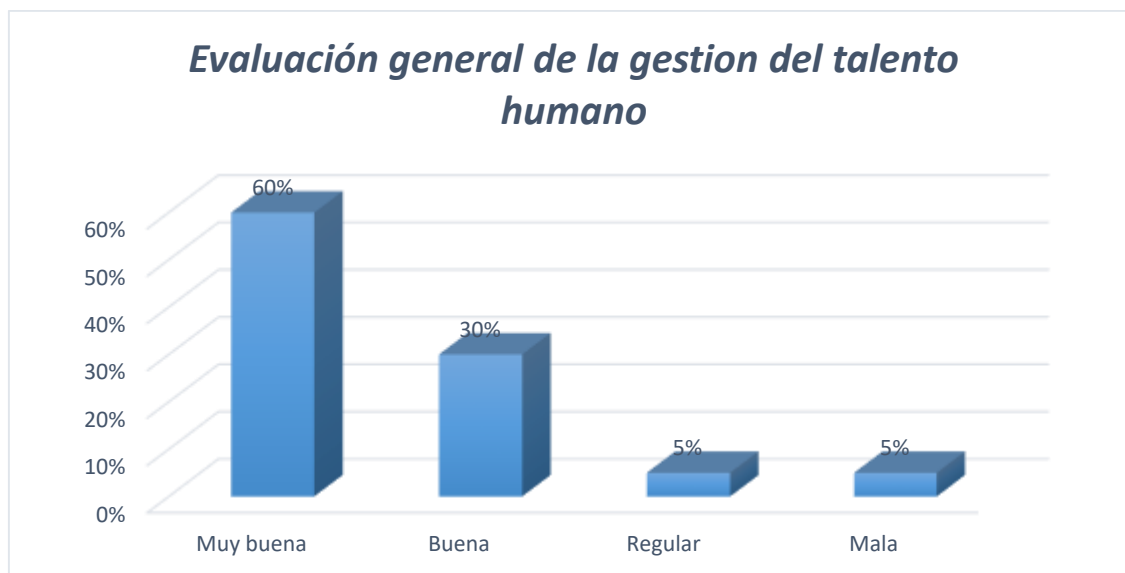


## Resultados y Discusión

### a. Evaluación general de la gestión del talento humano en Restaurant Gourmet El Pacífico de la Ciudad de Lambayeque en pandemia, 2021.

**Tabla 1:** Evaluación general de la gestión del talento humano en Restaurant Gourmet El Pacífico de la Ciudad de Lambayeque.

Categoría	Total	Porcentaje
Muy buena	12	60%
Buena	6	30%
Regular	1	5%
Mala	1	5%
Total	20	100%



**Figura 1:** Evaluación general de la gestión del talento humano en Restaurant Gourmet El Pacífico de la Ciudad de Lambayeque.

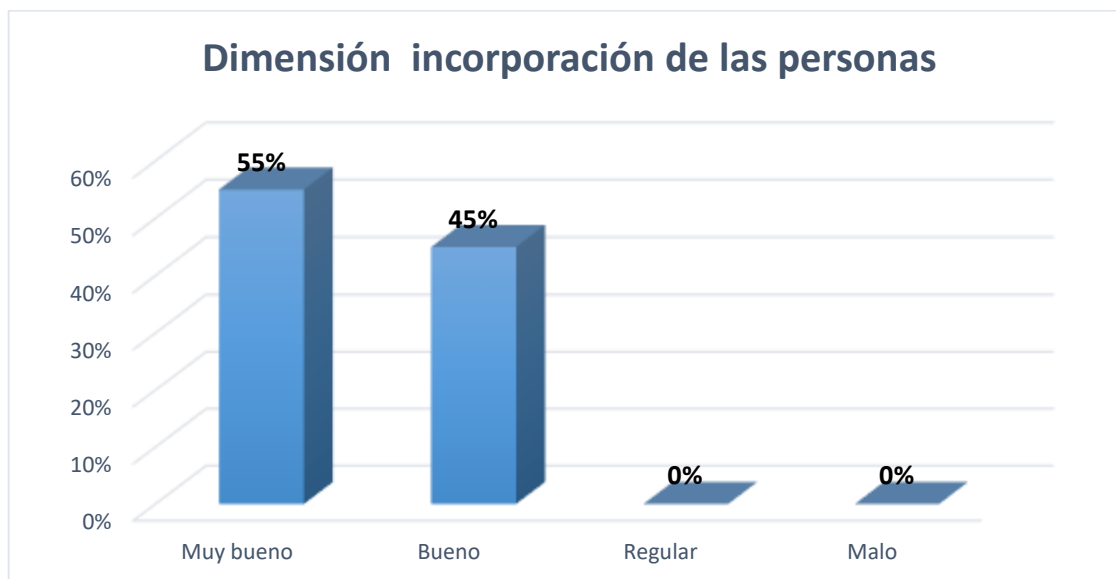
La evaluación general de la gestión del talento humano en Restaurant Gourmet El Pacífico de la Ciudad de Lambayeque, es en su mayoría (60%) muy bueno, en menor medida (30%) buena y regular 5% y mala también 5%. Por lo que se considera que se está realizando adecuadamente la gestión del talento humano pero todavía hay procesos que se pueden mejorar.

**b. Diagnóstico de las dimensiones de la gestión del talento humano en Restaurant Gourmet El Pacífico de la Ciudad de Lambayeque en pandemia, 2021.**

**Tabla 2:** Diagnóstico de la dimensión incorporación de las personas en el Restaurant Gourmet El Pacífico

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	11	55%
Bueno	9	45%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia.



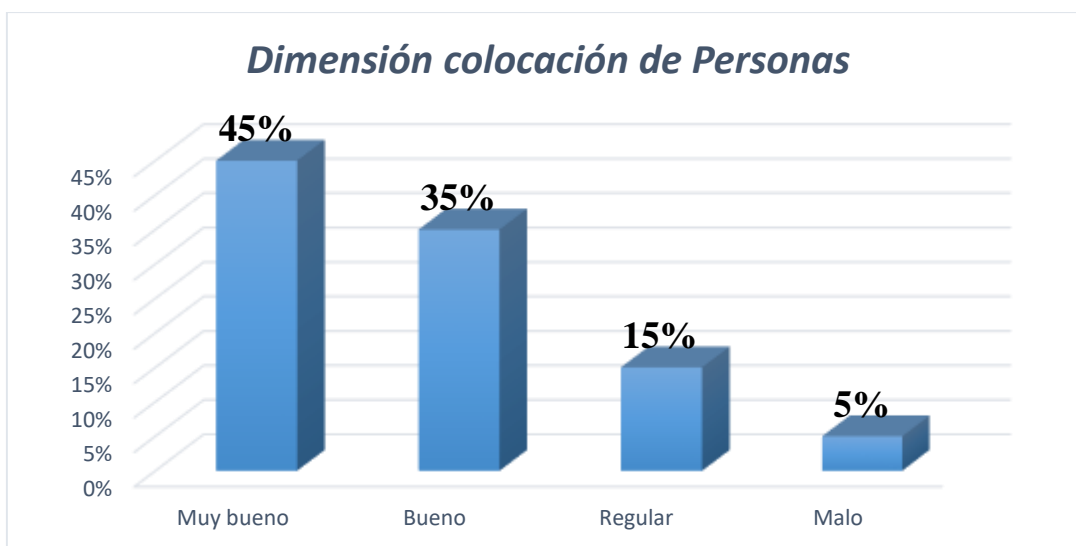
**Figura 2:** Diagnóstico de la dimensión incorporación de las personas en el Restaurant Gourmet El Pacífico

El resultado del diagnóstico de la dimensión incorporación de las personas es en su mayoría positivo, alcanzando el mayor porcentaje en la categoría muy bueno 55% y bueno 45%. Asimismo para las categorías de regular y malo se alcanzó 0%. Es decir la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con la gestión de la incorporación del personal a la empresa.

**Tabla 3:** Diagnóstico de la dimensión colocación de personas del Restaurant Gourmet El Pacífico

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	9	45%
Bueno	7	35%
Regular	3	15%
Malo	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia.



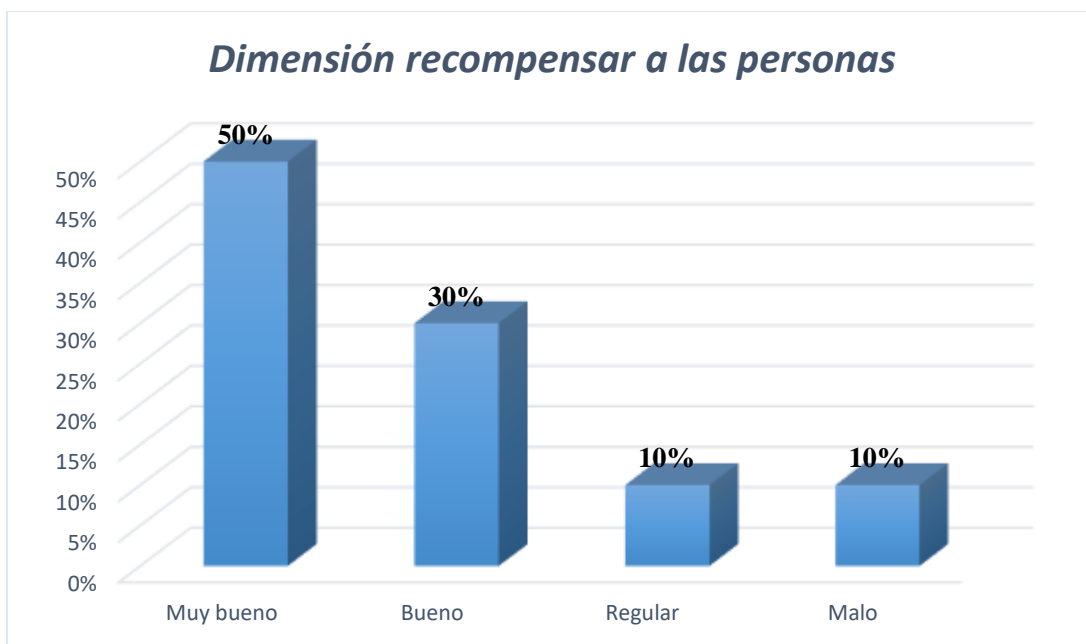
**Figura 3:** Diagnóstico de la dimensión colocación de personas del Restaurant Gourmet El Pacífico

El resultado del análisis de la dimensión colocación de las personas es en su mayoría positivo, alcanzando el mayor porcentaje en la categoría muy bueno 45% y bueno 35%. Asimismo en la categoría regular fue de 15% y malo 5% lo que significa que la gestión en esta dimensión todavía puede mejorarse.

**Tabla 4:** *Diagnóstico de la dimensión recompensar a las personas del Restaurant Gourmet El Pacífico*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	10	50%
Bueno	6	30%
Regular	2	10%
Malo	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia.



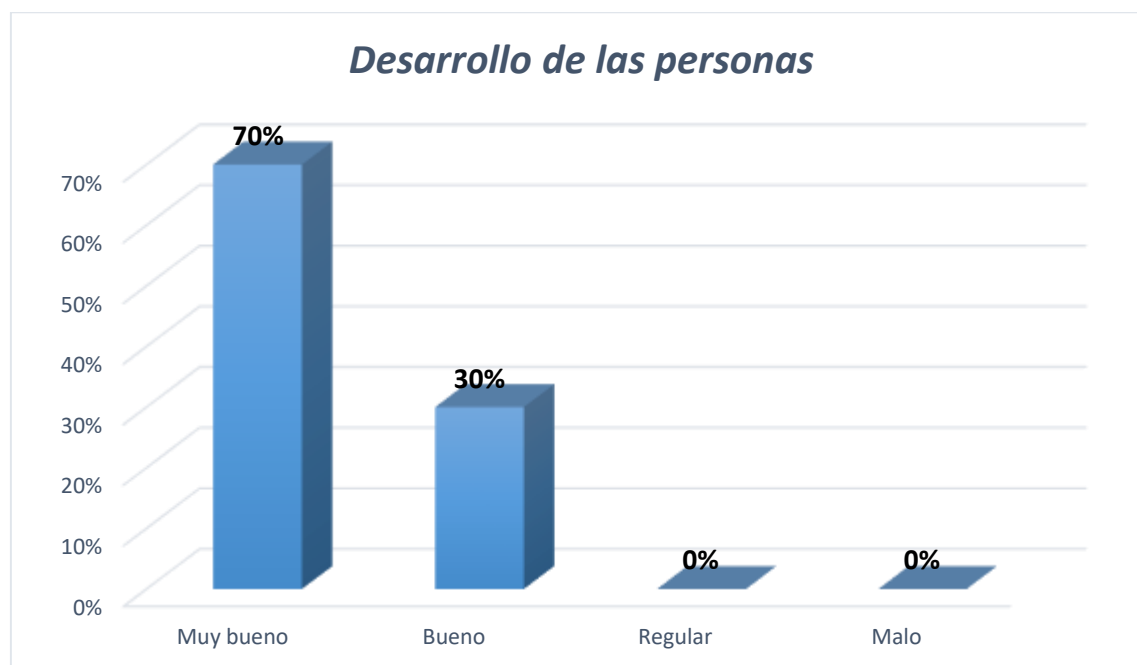
**Figura 4:** *Diagnóstico de la dimensión recompensar a las personas del Restaurant Gourmet El Pacífico*

El resultado del análisis de la dimensión recompensar a las personas es en su mayoría positivo, alcanzando el mayor porcentaje en la categoría muy bueno 50% y bueno 30%. Asimismo en la categoría regular fue de 10% y malo 10% lo que significa que la gestión en esta dimensión todavía puede mejorarse.

**Tabla 5:** *Diagnóstico de la dimensión desarrollo de las personas del Restaurant Gourmet Restaurant Gourmet El Pacífico*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	14	70%
Bueno	6	30%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia.



**Figura 5:** *Diagnóstico de la dimensión desarrollo de las personas del Restaurant Gourmet Restaurant Gourmet El Pacífico*

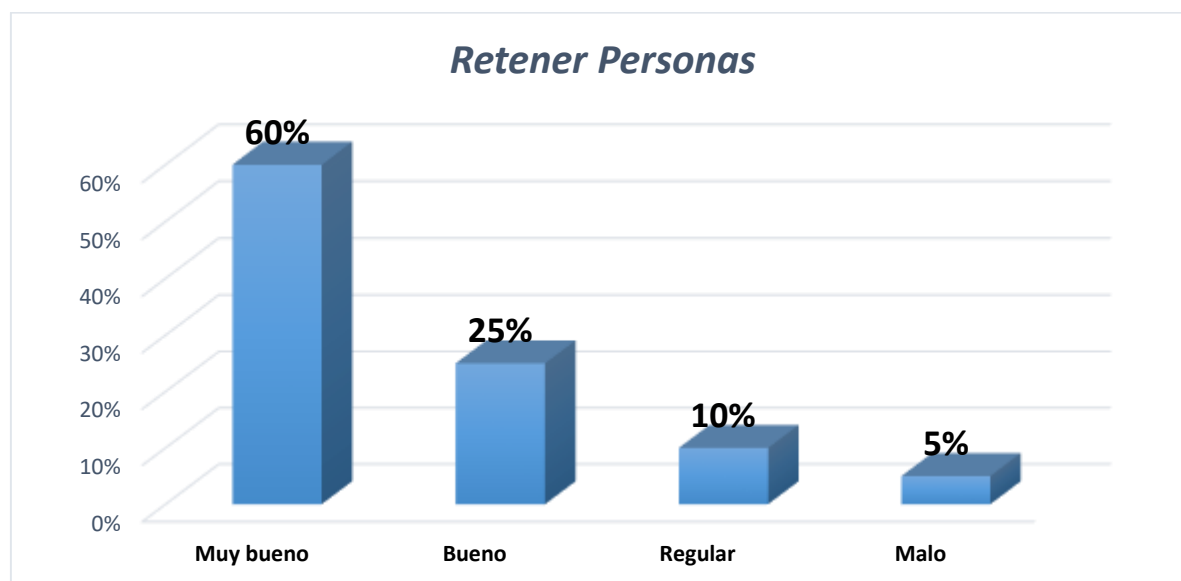
Nota: Elaboración propia.

El resultado del análisis de la dimensión desarrollo de las personas es en su mayoría positivo, alcanzando el mayor porcentaje en la categoría muy bueno 70% y bueno 30%. Asimismo para las categoría de regular y malo se alcanzó 0%. Es decir la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con el desarrollo de las personas que brinda la empresa.

**Tabla 6:** *Diagnóstico de la dimensión retener Personas Restaurant Gourmet El Pacífico*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	12	60%
Bueno	5	25%
Regular	2	10%
Malo	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia

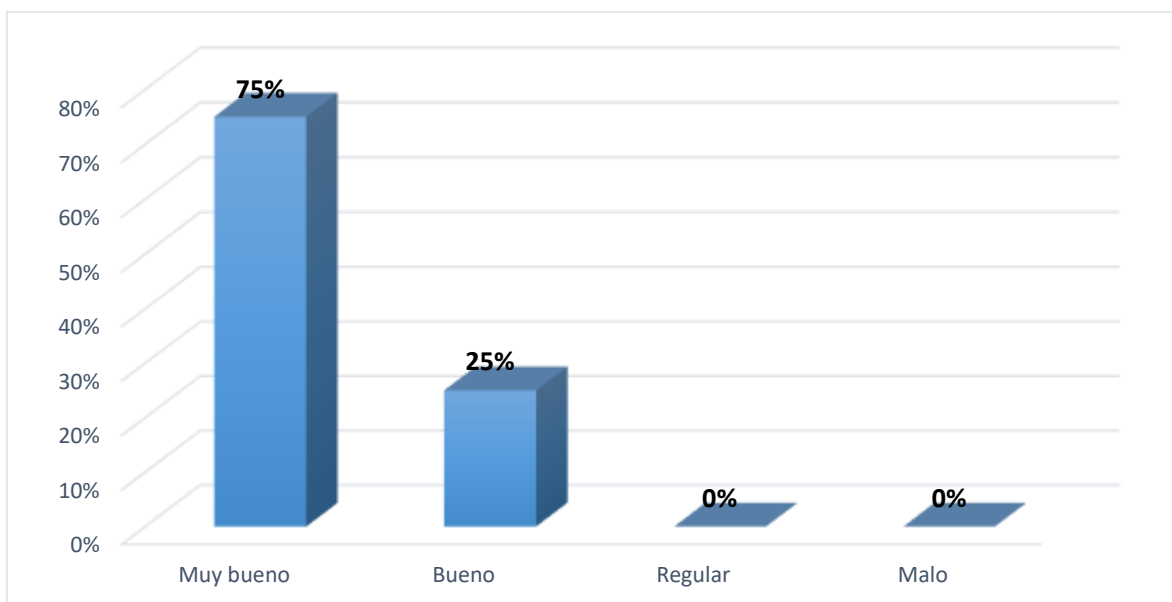
**Figura 6:** *Diagnóstico de la dimensión retener personas Restaurant Gourmet El Pacífico*

El resultado del análisis de la dimensión retener personas es en su mayoría positivo, alcanzando el mayor porcentaje en la categoría muy bueno 50% y bueno 25%. Asimismo en la categoría regular fue de 10% y malo 5% lo que significa que la gestión en esta dimensión todavía puede mejorarse.

**Tabla 7:** Diagnóstico de la dimensión supervisar personas en el Restaurant Gourmet El Pacífico

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	15	75%
Bueno	5	25%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia



**Figura 7:** Diagnóstico de la dimensión supervisar personas en el Restaurant Gourmet El Pacífico

El resultado del análisis de la dimensión supervisar personas es en su mayoría positivo, alcanzando el mayor porcentaje en la categoría muy bueno 75% y bueno 25%. Asimismo para las categoría de regular y malo se alcanzó 0%. Es decir la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con el desarrollo de las personas que brinda la empresa.

**c. Identificación de los puntos mejorables de las dimensiones de la Gestión del Talento Humano en Restaurant Gourmet El Pacífico de la Ciudad de Lambayeque en pandemia, 2021.**

**Tabla 8:** *Identificación de puntos mejorables en el Restaurant Gourmet El Pacífico*

<b>Dimensión</b>	<b>Puntos mejorables</b>
Incorporar a las Personas	Fortalecer el reclutamiento y selección con mayor cobertura de las plazas disponibles para atraer el mejor talento humano. Fortalecer el proceso de selección mejorando el orden de los pasos a seguir en la postulación del puesto y documentos que se solicitan, para no hacerlo complicado y se acelere la contratación.
Colocación de las Personas	Fortalecer la asignación de tareas
Recompensar a las Personas	Fortalecer las recompensas a los trabajadores con incentivos monetarios y no monetarios por productividad y metas alcanzadas.
Desarrollo de las Personas	Fortalecer la capacitación en habilidades duras y blandas.
Retener Personas	Dar estabilidad a los trabajadores, el trabajado en equipo, la identificación con la empresa y el clima laboral.
Supervisar a las Personas	Fortalecer la supervisión y brindar las recomendaciones de mejora continua a los trabajadores dando un trato personalizado a cada trabajador.



## Discusión

Según el objetivo general, evaluar la Gestión del Talento Humano en el Restaurant Gourmet El Pacífico de la ciudad de Lambayeque en pandemia, 2021. Los resultados que se obtuvieron se puede apreciar en la Tabla N° 1, donde muestra que con respecto a las 6 dimensiones, y evaluación general de la gestión del talento humano en Restaurant Gourmet El Pacífico de la Ciudad de Lambayeque, es en su mayoría muy bueno con calificación de 60% , buena 30% y regular 5% y mala 5%. Por lo que se considera que se está realizando adecuadamente la gestión del talento humano pero todavía hay procesos que se pueden mejorar, estos resultados concuerdan con Chiavenato (2009) que hace referencia que, en la Gestión del Talento Humano, las personas ya no solo son recursos dentro de la organización debido a que ahora son vistos y tratados como individuos con inteligencia, personalidad, actitudes, conocimientos, habilidades, aspiraciones y percepciones; para el cumplimiento de las metas u objetivos planteados debe realizarse o seguir 6 procesos administrativos, (incorporar, colocación, compensación, desarrollo, retención, supervisión). Asimismo, Abril (2018), resalta que la Gestión del Talento Humano es conjunto de políticas necesarias para liderar aspectos de los puestos de gestión de personas, que incluyen la admisión, aplicación, remuneración, desarrollo, retención y supervisión de personal. Simultáneamente; Vallejo (2016) considera que el Talento Humano es considerado como el activo más importante de la organización, por consiguiente, debería haber una gestión adecuada de la misma. Pero gestionar este talento no es fácil, puesto que cada persona es única e irrepetible, sin embargo, es indispensable para que las organizaciones alcancen el éxito.

En el primer objetivo específico, que es diagnosticar las dimensiones de la gestión del talento humano en Restaurant Gourmet El Pacífico de la Ciudad de Lambayeque en pandemia, 2021. Según la información conseguida a través del cuestionario ejecutado a los colaboradores del Restaurant Gourmet El Pacífico, se puede decir que el resultado obtenido de la primera dimensión Incorporación de Personal es positiva y se puede observar en la tabla N° 2, debido a que los colaboradores consideran que se lleva a cabo de manera óptima este proceso, puesto que; antes de su contratación se les recluta, luego son seleccionados, presentan su curriculum vitae, igualmente se les pide antecedentes judiciales, antecedentes laborales, y los calificados pasan por entrevista personal, exámenes médicos, de igual manera se realiza todo este proceso a aquellos que son recomendados, esta información al ser

comparada con la de Fernández (2018), donde expresa que el proceso de incorporación de personal en el municipio de Santander no era la más óptima, porque, los trabajadores no cumplían con un perfil requerido (no existía) y contrataban gente desempleada, que no tenían formación o experiencia para la empresa. En un principio no hubo impacto, pero con el tiempo contrataron personal de otros lugares. Finalmente concluye que; para que una empresa consiga ser exitosa debe de llevarse un correcto proceso de incorporación de personal, debido a que, permite cumplir con los objetivos y metas trazadas. Ahora bien; Hoyos, Paz, y Peña (2018) señalan que; se debe implementar procesos de incorporación de personal, porque la empresa Facicréditos muestra deficiencia en los métodos que utiliza al incorporar personal, lo que ocasiona que se contrate al personal menos adecuado y esto a su vez origina una alta rotación de personal, visto que la empresa debería contar con el personal competente en el área de Talento Humano, de forma que mejore los procesos de incorporación de personal ya que le permitirá cumplir con sus objetivos organizacionales. Con esto se puede afirmar que debe es fundamental contar con el proceso de incorporación de personal eficiente para beneficio tanto del personal como de la empresa. En efecto; Chiavenato (2009) expone que, la incorporación de personal representa el camino que traslada a formar parte de la organización, y que resulta ser, esa puerta de acceso, que está abierta sólo para aquellos postulantes cuyas características y habilidades sobresalen, es por ello que, actualmente muchas organizaciones cuentan con filtros que codifican características predominantes para lograr sus objetivos y es aquí donde se seleccionan a los más aptos. Igualmente la dimensión de Colocación de Personas, los resultados obtenidos lo podemos apreciar en la tabla N°3, donde los colaboradores del Restaurant Gourmet El Pacífico, consideran que al ingresar a la empresa se les da a conocer de manera los objetivos y metas de la empresa. También reciben capacitaciones sobre el cargo a desempeñar, de igual manera, realizan sus funciones de acuerdo al cargo establecido, a causa de ello; realizan las tareas encomendadas de manera rápida. Además, consideran que se realizan evaluaciones de desempeño que les permite mejorar día a día. Así mismo; están satisfechos con los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño. Al ser comparado con la investigación de Huamani (2020) en su investigación considera que la empresa Jere E.I.R.L, cuentan con un aceptable proceso de colocación de personas, no obstante; hay que resaltar que más del 50% de los encuestados, señalan que en la empresa ejecutan más funciones para las que fueron contratados, además.

En cuanto a Chiavenato (2009), considera que este proceso involucra a las personas con la organización, dejándole en claro sus ocupaciones y metas, considerando que los nuevos colaboradores reciben tareas en un inicio cómodas y que conforme pase el tiempo se vuelven gradualmente más complejas, para ello, los colaboradores deben estar preparados para realizar las tareas encomendadas con éxito. Igualmente, Vallejo (2016) expone que este paso es importante para ubicar a las personas en sus distintos puestos y dejar claro los cargos y metas que tienen que cumplir en la organización, puesto que así lograrán ser más productivos. Realizar una buena colocación de personal tiene su lado positivo. Porque, reduce la ansiedad de la persona, reduce la rotación, ahorra tiempo, tienen libertad de expresión. Con respecto a la tercera dimensión, Recompensar a las Personas, los resultados se pueden observar en la tabla N° 4, los colaboradores se muestran satisfechos con el salario que vienen recibiendo, dado que; esto les permite cubrir sus necesidades básicas, así mismo; señalan que las horas extras de trabajo son remuneradas, por último, también se sienten satisfechos con los beneficios sociales. Es necesario mencionar que los colaboradores señalan que están en desacuerdo en que se disminuyera su remuneración a raíz de la pandemia. Comparándolo con la investigación de Londoño & Pérez (2020), en su estudio, señalan que las causas consideradas de permanencia más destacadas por los encuestados es la estabilidad laboral, clima laboral y los beneficios. Por el contrario, otro grupo de trabajadores considera que este beneficio debería ser reconsiderado porque en la actualidad solo le concede los beneficios a aquellos trabajadores que se hallan cursando estudios y/o tienen hijos o cónyuges activos en el sistema educativo. En cuanto a Chiavenato (2009), considera como una recompensa económica, que recibe la persona, debido a realizar tareas asignadas en la organización. Los elementos básicos para motivar a los colaboradores de la organización, siempre y cuando se lleguen a cumplir las metas de la organización y los objetivos individuales estén satisfechos. Seguidamente en la dimensión de Desarrollo de Personas, los resultados son positivos, esto se puede observar en la tabla N° 5, donde los colaboradores indican que gracias a estas capacitaciones han desarrollado nuevas habilidades que les permite ser más competentes, de igual manera; consideran que la empresa promueve su formación y desarrollo, siendo esto positivo; tanto para el colaborador como para la misma empresa, en pocas palabras; la empresa proporciona oportunidades para hacer una línea de carrera profesional. Esta información al ser comparada con las de Moreno, Ramírez & Tamani (2017). Los autores

determinan que en Fondecyt no se viene desarrollando el desarrollo de personal, debido a que; la empresa no muestra el interés ni la capacidad de formar trabajadores habilidosos, en efecto; a los trabajadores se les capacita de manera esporádica, no desarrollan línea de carrera. En síntesis; el personal al no existir un correcto desarrollo de personal, ocasiona que; estos no desarrollen actitudes, habilidades, línea de carrera, etc., y eso ocasiona que el desempeño de los trabajadores no sean los requeridos para beneficio de la empresa. En cuanto a Chiavenato (2009) afirma que cuando se trata de los términos capacitación y desarrollo, la noción es microscópica. Cuando se habla de capacitación se hace referencia a una formación profesional orientada a adecuar a una persona a puesto o función, cuyos objetivos son a corto plazo y están diseñados para proporcionar a las personas una adecuada preparación para un trabajo, otorgado a empresas u organizaciones, sin embargo, el desarrollo es el crecimiento personal cuyo aprendizaje es a largo plazo. Mientras tanto, en la dimensión de Retención del Personal, la información obtenida por los colaboradores, se puede observar en la tabla N° 6, que están de acuerdo con que sus superiores siempre están dispuestos a disipar sus dudas en cuanto alguna actividad del trabajo, también señalan; que pueden expresarse libremente sus opiniones de manera clara, de la misma forma; dan a conocer que la empresa cuenta con los medios necesarios de lavado de manos, desinfección del local, distanciamiento social. Además; cuentan con insumos como; alcohol, mascarillas, protectores, los cuales; son necesarios para mantener las normas de higiene y seguridad para la prevención y contagio de Covid-19, de igual manera; consideran que la empresa brinda satisfacción y seguridad laboral, y también consideran que; la empresa cumple con los protocolos de seguridad Covid-19, conjuntamente afirman; que se realizan las pruebas Covid-19 tanto moleculares como rápidas. Por otra parte; cabe mencionar que los colaboradores sienten incertidumbre sobre su permanecía en la empresa. Los resultados obtenidos al ser cotejados con el estudio de Romero (2019), donde especifican que; hoy en día, la empresa está optando por el método de retención de remuneración salarial. Sin embargo; existen infinidad de métodos, pero hay que enfocarse principalmente en las necesidades de los trabajadores, para ello se recomienda investigar cuales son las necesidades de los trabajadores para poder establecer un programa que se ajusten a las necesidades de los mismos. Así mismo; se descubrió que existen tres métodos de retención de personal más utilizados por las organizaciones y que suelen ser las más llamativas son; ambiente laboral, salario emocional y flexibilidad de horario. Por tanto,

Chiavenato (2009) considera que; la retención de personas requiere atención en los estilos administrativos, relaciones con los empleados, programas de seguridad e higiene y salud ocupacional que garanticen la calidad de vida en el lugar de trabajo. El proceso de retención tiene como objetivo mantener a los colaboradores satisfecho y motivados; además de garantizarles condiciones adecuadas tanto físicas como psicológicas y sociales para asegurar su permanencia dentro de la organización. Finalmente, en la dimensión Supervisión del personal también se obtuvo un diagnóstico positivo y se puede observar en la tabla N°7, que los colaboradores están totalmente de acuerdo y satisfechos con los horarios de trabajo establecidos por la empresa, también consideran que si se les hace conocer los resultados de la evaluación que les realizan y que las recomendaciones y/o comentarios que les efectúan de evaluación se dan de manera constructiva. Estos resultados resultan ser positivos, y si lo comparamos con Vargas (2019) en su estudio el autor concluye que; es ineficiente el proceso de supervisión de la empresa AIJCH, lo que ocasiona que afecte directamente al servicio que brindan. Se recomienda el uso adecuado de herramientas tecnológicas para el proceso de supervisión permitirá obtener beneficios para la empresa, a la vez causará que se mantengan competitivos en el mercado. Por consiguiente; Chiavenato (2009), considera que la palabra supervisar tiene un significado especial que es seguir, acompañar, dirigir y mantener el comportamiento de las personas. Es recomendable usar la palabra supervisar y no controlar. Supervisar es dar seguimiento a las operaciones y actividades con el único fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.

En la identificación de los puntos mejorables de las dimensiones de la gestión del talento humano en Restaurant Gourmet El Pacífico de la Ciudad de Lambayeque, se encontró que en todas las dimensiones existen puntos mejorables en los procesos así se tiene que en la dimensión incorporación de las personas se puede fortalecer el reclutamiento y selección con mayor cobertura de las plazas disponibles para atraer el mejor talento humano y fortalecer el proceso de selección mejorando el orden de los pasos a seguir en la postulación del puesto y documentos que se solicitan, para no hacerlo complicado y se acelere la contratación. Asimismo en la dimensión colocación de personas se puede fortalecer la asignación de tareas. En la dimensión recompensar a las personas se puede fortalecer las recompensas a los trabajadores con incentivos monetarios por productividad y metas alcanzadas. En desarrollo



**Visión**

Ser reconocidos entre los mejores restaurantes a nivel local y nacional por nuestra oferta gastronómica, ambiente y atención.

**Misión**

Superar las expectativas de nuestros clientes de forma tal que nuestro nombre sea conocido como una experiencia memorable, manteniendo una excelente calidad en nuestros platos. Siendo conocedores del gran beneficio que desea seguir ofreciendo beneficios para sus colaboradores y según los resultados obtenidos podemos evidenciar deficiencias en el proceso o estrategias de retención de personal en el Restaurant Gourmet El Pacífico, por lo tanto, se diseña y se propone un plan de retención para el personal de dicho restaurante.

**PROPUESTA DE INCORPORACIÓN DE PERSONAL AL RESTAURANT GOURMET EL PACÍFICO – LAMBAYEQUE.**

Dimensión	Actividades	Recursos	Responsable
<p><b>INCORPORACIÓN DE PERSONAL</b></p>	<p><b>Reclutamiento de Personal:</b> Este proceso se inicia con 1 mes de anticipación para cubrir el puesto de trabajo, para ello se hará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una convocatoria a través de anuncios de redes sociales (Facebook– Instagram) debido a que estas tienen mayor alcance, o a través de diarios confiables como La Industria.</li> <li>• Recepción de los Curriculum Vitae, este debe contener (datos persona, educación, experiencia laboral, aptitudes, habilidades e idiomas, antecedentes judiciales, certificado de prueba covid, presentar carnet de vacunación con las 2 dosis).</li> <li>• La preselección se hará después de la revisión de los Curriculum Vitae, una vez revisado a los más aptos se les procede a llamar vía telefónica.</li> </ul> <p><b>Selección de Personal:</b> La selección de los postulantes se realizará después de la entrevista personal, la misma que se pactó a través de la llamada telefónica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos a considerar durante la entrevista (revisión del cv para corroborar que es verídico, ronda de preguntas para conocer mejor al postulante, se realizan pruebas psicométricas para una mejor evaluación, se estudia el lenguaje no verbal, el lenguaje verbal que su léxico sea el adecuado y con palabras agradables, se tiene en cuenta como primera impresión su manera de vestir y de comportarse).</li> <li>• Después de la entrevista de trabajo se elige al más apto(s), finalizando así, con la firma del contrato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laptop</li> <li>✓ Internet</li> <li>✓ Celular</li> <li>✓ Prueba psicométrica</li> <li>✓ Documento (contrato)</li> <li>✓ Lapicero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente General</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia.



**PROPUESTA DE COLOCACIÓN DE PERSONAL AL RESTAURANTE GOURMET EL PACÍFICO – LAMBAYEQUE.**

Dimensión	Actividades	Recursos	Responsable
<b>COLOCACIÓN DE PERSONAL</b>	<p><b>Mensaje de bienvenida al nuevo colaborador:</b> A través de una carta de bienvenida dirigida al nuevo colaborador mediante un correo electrónico constará de información básica de su primer día de trabajo (se confirma su puesto, fecha de inicio, horarios de trabajo), además de brindarle algunas instrucciones (a quien dirigirse cuando llegue a su primer día de trabajo), explicarle el código de vestimenta (que indumentaria debe vestir para trabajar).</p> <p><i>Se debe realizar en los 3 primeros días desde su contratación, antes de iniciar su primer día de trabajo.</i></p>	<p>✓ Laptop ✓ Internet</p>	<p>✓ Gerente General</p>
	<p><b>Dar a conocer los datos más importantes de la empresa:</b> Se debe elaborar una presentación virtual de la empresa en donde se da a conocer aspectos importantes como: misión, visión, objetivos, metas, etc.</p> <p>Dar a conocer las actividades de la empresa y las funciones que desempeñan.</p> <p><i>Se debe realizar en los 3 primeros días después de enviar el mensaje de bienvenida, antes de iniciar su primer día de trabajo.</i></p>	<p>✓ Laptop ✓ Internet ✓ Video ✓ Manual de funciones</p>	<p>✓ Gerente General</p>
	<p><b>Eperiencia Positiva:</b> Se puede optar por 2 opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1º, realizar una breve reunión virtual con todo el equipo de trabajo.</li> <li>- 2º, realizar una breve reunión antes de iniciar la jornada de trabajo.</li> </ul> <p>En cualquiera de ambos lo más importante es manifestar la bienvenida al nuevo colaborador a través de un menaje dirigido por su jefe superior, consiguiendo así que los demás integrantes de trabajo lo conozcan y viceversa, todo esto con el único fin de establecer una mejor conexión e integración con la empresa y con el equipo de trabajo.</p>	<p>✓ Laptop ✓ Internet ✓ Detalle personalizado</p>	<p>✓ Gerente General ✓ Colaboradores</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se le debe otorgar un pequeño detalle de bienvenida, este debe ser personalizado con el logo de la empresa, lográndose así que el colaborador se sienta apreciado y se identifique con la empresa.</li> <li>• Así mismo iniciado su primer día de trabajo se hace un recorrido por las instalaciones de la empresa. <i>Se debe realizar el primer día de trabajo.</i></li> </ul>		
<p><b>Guiar al nuevo colaborador:</b> El jefe inmediato debe brindar un acompañamiento personal al nuevo colaborador, con la finalidad de despejar dudas o problemas que se le presenten. De no poder hacerlo el mismo jefe, el le asigna un mentor (un colaborador) para que cumpla esta función y acompañen en su primer mes al nuevo integrante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lápiz</li> <li>✓ Ficha (hoja bond)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente General</li> <li>✓ Mentor (colaborador)</li> </ul>
<p><b>Evaluación:</b> Se realiza para determinar cómo se va adaptando el nuevo colaborador a su nuevo puesto de trabajo, y brindarle un feedback. <i>Se realiza al tercer mes.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laptop</li> <li>✓ Internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente General</li> <li>✓ Colaboradores</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia.

**PROPUESTA DE DESARROLLO DE PERSONAS AL RESTAURANTE GOURMET EL PACÍFICO – LAMBAYEQUE.**

Dimensión	Actividades	Recursos	Responsable
DESARROLLO DE PERSONAS	<p><b>Desarrollo del talento:</b> Debe ser un crecimiento tanto profesional como personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación, con el cual se desarrollan habilidades de los colaboradores, a corto plazo, cuyo fin es que los colaboradores desempeñen de manera eficaz sus funciones en la empresa.</li> <li>• Capacitación online, se utiliza estas herramientas innovadora como plataformas digitales, en donde cada trabajador puede elegir el horario que mejor le conviene.</li> </ul> <p><b>La capacitación trae consigo beneficios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retener al personal.</li> <li>• Aumenta el compromiso y la productividad.</li> <li>• Refuerza el prestigio de la empresa, ya que, comienza a ser vista como aquella empresa que se preocupa por el desarrollo de sus colaboradores.</li> <li>• Mejora el clima laboral, como crece su eficiencia, los colaboradores trabajan más a gusto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laptop</li> <li>✓ Internet</li> <li>✓ Hoja bond</li> <li>✓ Lápiz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente General</li> <li>✓ Colaboradores</li> </ul>
	<p><b>Talleres de Integración:</b> Dinámica para mejorar el clima laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La dinámica consiste en dividir al equipo de trabajo en dos grupos, luego pedirle a un participante de cada equipo que escriba los aspectos negativos y al otro equipo los aspectos positivos del área de trabajo.</li> </ul> <p>La persona encargada de la dinámica procederá a leer para todo el contenido expuesto por cada grupo, para inmediatamente después hacer una reflexión entre todos a través de opiniones sobre estos aspectos negativos y aspectos positivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lápiz</li> <li>✓ Hoja papel bond</li> <li>✓ Dinámica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente General</li> <li>✓ Colaboradores</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia.

**PROPUESTA DE RECOMPENSA DE PERSONAL AL RESTAURANTE GOURMET EL PACÍFICO – LAMBAYEQUE.**

Dimensión	Actividades	Recursos	Responsable
RECOMPENSA DE PERSONAL	<p><b>Beneficios Monetarios:</b> Recibir el pago por el trabajo realizado en la empresa, en el Perú en este 2021, actualmente la RMV (Remuneración Mínima Vital) es S/.930, es la cantidad mínima que recibe un trabajador que labora una jornada completa de 8 horas diarias o 48 horas semanales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horas extras.</li> <li>• Descanso vacacional es fijada de común acuerdo entre el empleador y el trabajador.</li> <li>• Gratificaciones en el mes de Julio y Diciembre (Fiestas Patrias y Navidad).</li> </ul>	<p>✓ Pago de dinero</p>	<p>✓ Gerente General</p>
	<p><b>Beneficios no Monetarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia médica.</li> <li>• Realizar sorteos (de productos, vale de consumo).</li> <li>• Reconocimiento de los logros de un colaborador (personalmente o reuniones).</li> <li>• Proporcionar un día de descanso al mes o semana (para descansar, compartir actividades con amigos, compañeros o en familia).</li> <li>• Medio día libre, una sola vez al año (por motivo de onomástico del colaborador)</li> <li>• Organizar un compartir (en fechas especiales como aniversario de la empresa, fiestas patrias, navidad, etc.) entre dueños y colaboradores con el propósito de conocerse mejor.</li> <li>• Obsequios en fechas especiales como día de la madre, día del padre, navidad (entrega de algún detalle o una gif card con un monto específico para que lo que utilicen a su gusto).</li> </ul>	<p>✓ Productos de consumo ✓ Vales de consumo ✓ Obsequios / regalos</p>	<p>✓ Gerente General ✓ Colaboradores</p>

Fuente: Elaboración Propia.

**PROPUESTA DE RETENCIÓN DE PERSONAL AL RESTAURANTE GOURMET EL PACÍFICO – LAMBAYEQUE.**

Dimensión	Actividades	Recursos	Responsable
<b>RETENCIÓN DE PERSONAL</b>	<p><b>Promover prácticas que fortalezcan las relaciones interpersonales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Talleres de liderazgo:</b> a todos los colaboradores. Se le asigna una pareja (de preferencia una persona a la que no conozca muy bien, y se les solicita se pregunten mutuamente, una o dos preguntas). Se fija un límite de tiempo. Por ejemplo: *¿Qué le gusta o disgusta de su trabajo?, *¿Cuáles son sus objetivos de carrera y de vida?, *¿Cuál ha sido la experiencia más gratificante que ha tenido?, etc.</li> <li>• <b>Foros de motivación:</b> aplicación de foros motivacionales.</li> <li>• <b>Programas de reconocimiento:</b> Proyección de resoluciones de felicitaciones, reconocimiento al mejor trabajador del mes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laptop</li> <li>✓ Dinámicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente General</li> <li>✓ Colaboradores</li> </ul>
	<p><b>Sembrar y afianzar una visión conjunta que permita a los colaboradores vincularse efectivamente con su trabajo, su equipo y la empresa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Inducción al cargo / Establecimiento de convenios entre Empleador y Empleado:</b> Dos personas, en presencia de otras (Área de Recursos Humanos), negocian lo que quieren de cada uno y lo que sienten que pueden ofrecer y solicitar mutuamente. Se analizan preguntas como las siguientes: *¿Qué quiere el uno del otro con respecto a su trabajo?, *¿Cómo sienten que pueden y quieren ayudarse mutuamente en su trabajo?, ¿Qué quiere uno del otro personalmente (apoyo moral, amistad, respeto, etc.)?.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laptop</li> <li>✓ Dinámicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente General</li> <li>✓ Colaboradores</li> </ul>

<p><b>Evitar la fuga de talentos a través de la retención de personal por medio de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una buena reuneración salarial, que sea justo el sueldo según trabajo que realiza el colaborador en la empresa.</li> <li>• A un ambiente de trabajo optimo, que no sea tóxico (donde no existan chismes, envidias) entre colaboradores, sobre todo con los gerentes que el trato sea cordial (que este no sea egocéntrico y que sepa escuchar la opiniones de los colaboradores).</li> <li>• Que los colaboradores estén motivados, ya que si son felices serán más productivos y se sentirán más comprometidos con la empresa.</li> <li>• Hacerlos sentir que son parte de la empresa, que pertenecen a esa nueva familia. .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dinero</li> <li>✓ Ambiente de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente General</li> <li>✓ Colabordores</li> </ul>
---	---	---

Fuente: Elaboración Propia.

**PROPUESTA DE SUPERVISIÓN DE PERSONAL AL RESTAURANTE GOURMET EL PACÍFICO – LAMBAYEQUE.**

Dimensión	Actividades	Recursos	Responsable
<p><b>SUPERVISIÓN DE PERSONAL</b></p>	<p><b>Para ello se debe tener en cuenta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de cada colaborador (datos personales).</li> <li>• Registro de su cargo y el sueldo que percibe.</li> <li>• Registro de los beneficios que se le otorga.</li> <li>• Registro de las capacitaciones recibidas.</li> <li>• Registro de faltas y permisos.</li> </ul> <p><b>Después de la supervisión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Después de la supervisión es necesario realizar un feedback o retroalimentación (el supervisor entrega información sustentada con el fin de lograr un proceso de mejora continua).</li> <li>• Brindar los resultados de manera oportuna tanto al Gerente General como a los colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laptop</li> <li>✓ Internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente General</li> <li>✓ Colaboradores</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia

## Conclusiones

- La evaluación general de la gestión del talento humano en Restaurant Gourmet El Pacífico de la ciudad de Lambayeque, es en su mayoría muy bueno (60%), seguido de la calificación buena (30%) y en menor medida de calificación regular 5% y mala 5%. Por lo que se considera que se está realizando adecuadamente la gestión del talento humano pero todavía hay procesos que se pueden mejorar.
  
- El resultado del diagnóstico de las dimensiones de la gestión del talento humano en Restaurant Gourmet El Pacífico de la ciudad de Lambayeque son en mayoría positivas con calificación de buena y muy buena. La mejor calificación se obtuvo en incorporación de personas, desarrollo de las personas y la supervisión de las personas. Las dimensiones que si obtuvieron calificaciones mala y regular aunque en porcentajes menores fueron: colocación de las personas, recompensar a las personas y retener a las personas.
  
- En la identificación de los puntos mejorables de las dimensiones de la gestión del talento humano en Restaurant Gourmet El Pacífico de la Ciudad de Lambayeque se determinó que en la dimensión incorporación de las personas se puede fortalecer el reclutamiento y selección. En la dimensión colocación de personas se puede fortalecer la asignación de tareas. En la dimensión recompensar en las recompensas a los trabajadores con incentivos monetarios y no monetarios por productividad y metas alcanzadas. En desarrollo de las personas la capacitación en habilidades. En la dimensión retener personas en dar estabilidad a los trabajadores, el trabajo en equipo, la identificación con la empresa y el clima laboral. Por último en la dimensión supervisar a las personas se puede fortalecer la evaluación de desempeño con nuevos indicadores que brinden mejor información que realmente sirvan para la toma de decisiones.



## Recomendaciones

- Luego de realizar una evaluación general de la Gestión del Talento Humano, se recomienda potenciar los procesos de la GTH, para ello, se ha realizado una propuesta de mejora para cada proceso con el único fin, de que la Gestión del Talento Humano en Restaurant Gourmet El Pacífico de la ciudad de Lambayeque no solo sea en un 60% muy buena, si no, en su totalidad 100% muy buena.
- Después de diagnosticar las dimensiones de la Gestión del Talento Humano, se recomienda fortalecer cada dimensión incluyendo los que obtuvieron calificaciones positivos como; incorporación de personas, desarrollo de las personas y la supervisión de las personas. Asimismo debe principalmente se debe fortalecer aquellas dimensiones que obtuvieron calificaciones malas como, colocación de las personas, recompensar a las personas y retener a las personas. Por lo tanto se recomienda el considerar revisar la propuestas planteada para la mejora de cada dimensión.
- Se recomienda corregir los puntos mejorables dentro de cada dimensión, para ello, se puede tomar como modelo la propuesta realizada para cada dimensión.

## Bibliografía

Alles, M., A. (2006). *Dirección estratégica de Recursos Humanos*. GRANICA.

Arias, F. (2014). *Administración del Capital Humano*. Madrid: Editorial Trillas.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. McGrawHill

El Comercio, D. (2021, 11 de mayo). *Produce prevé que ventas del sector gastronómico aumenten 48% este 2021*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/produce-preve-que-ventas-del-sector-gastronomico-aumenten-48-este-2021-nndc-noticia/>

El Comercio (2018, 4 de octubre). *Capital humano del Perú está entre los más bajos de la región*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/capital-humano-peru-bajos-region-noticia-564236-noticia/?ref=ecr>

Esan (2019, 30 de enero). *El estado del capital humano en la realidad nacional*. <https://www.esan.edu.pe/>

Fernández Rivera, M. (2018). *Análisis de la evolución de los procesos de incorporación de personal en las empresas beneficiadas con la Ley Páez en Santander de Quilichao durante el periodo 1995 – 2005*. Universidad del Valle. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/18631/0590669.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hoyos Alean, A. F., Paz Coronado, R. E., y Peña Paternina, L. F. (2018). *Propuesta para crear un Proceso de incorporación del talento humano en la empresa Facicréditos, de Cereté-Córdoba*. Universidad Cooperativa de Colombia, Santa Marta. Recuperado de: <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7440/1/Trabajo%20de%20grado%20final.pdf>

Huamani Vizcarra, C. A. (2020). *La gestión del talento humano en la empresa del JERE Empresa Individual de Responsabilidad Limitada*. Arequipa 2019. <http://repositorio.ict.ejercito.mil.pe/handle/123456789/283>

Gutiérrez Valdez, Y. N. (2019). *Mejora del proceso de supervisión de un terminal aéreo para incrementar los niveles de servicio y seguridad*. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9529>

Londoño Duque, M., Pérez Muñoz, L. (2020). *Factores determinantes en la retención de personal, conductores de una empresa del sector logístico de la ciudad de Medellín*. <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/26553>

## Anexos

Anexo 1: Carta de Aceptación del uso de nombre de la empresa y otros.

Chiclayo 22 de octubre del 2021

**Sr. Alexander Córdova**

**Gerente General**

### ASUNTO: SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN

Yo, Alexander Córdova Morales, con DNI. N° 42010783, en mi condición de Gerente General del Restaurant Gourmet El Pacífico, autorizo a la Sra. Cinthia Melissa Vera Placencia con DNI.43936764, quien es estudiante del X ciclo de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, a realizar la investigación con fines académicos dentro de la empresa, proporcionándole la información necesaria para la investigación, a quien autorizo para utilizar el nombre de la empresa sólo para fines académicos, la misma que deberá ser tratada con la confidencialidad del caso.

Se expide el presente para los fines del caso.

RESTAURANT GOURMET "El Pacífico" SRL

Alexander Córdova Morales  
GERENTE

Alexander Córdova Morales

DNI. N° 42010783

Anexo 2: Cuestionario Aplicado a los colaboradores del Restauran Gourmet EL Pacífico.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CUESTIONARIO APLICADA AL PERSONAL DEL RESTAURANT GOURMET EL PACÍFICO EN  
 PANDEMIA, 2021.

**Objetivo:** Medir la Gestión del Talento Humano en el **Restaurant Gourmet El Pacífico** de la Ciudad de Lambayeque en Pandemia, 2021.

**Instrucciones:** A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales se le pide a Usted, responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente, lo cual será confidencial. Agradeceré contestar todas preguntas.

Escala de Likert:

5	Totalmente de acuerdo
4	De acuerdo
3	Ni acuerdo ni desacuerdo
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

VARIABLE: TALENTO HUMANO

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE: TALENTO HUMANO</b>						
<b>Incorporar a las Personas</b>						
<b>01</b>	La empresa realizó procesos de reclutamiento y selección					
<b>02</b>	La empresa le solicitó documentos como el curriculum vitae					
<b>03</b>	La empresa le solicitó documentos como antecedentes judiciales					
<b>04</b>	Tomaron en cuenta sus antecedentes laborales para contratarlo					
<b>05</b>	Se le realizó una entrevista personal previa antes de seleccionarlo					
<b>06</b>	Se le realizó una prueba psicológica antes de ser seleccionado					
<b>07</b>	Se le realizaron exámenes médicos en el proceso de selección					
<b>08</b>	Su ingreso a la empresa fue por recomendación					
<b>Colocación de las Personas</b>						
<b>09</b>	Se le dio a conocer los objetivos y metas de la empresa					
<b>10</b>	Recibió capacitación y orientación acerca de las funciones que involucra su cargo					

11	Las actividades que desarrolla es en función a su cargo de trabajo					
12	Cumple con rapidez todas las tareas encomendadas					
13	Considera que de haber mayor capacitación su desempeño será más eficaz					
14	Considera que la evaluación de desempeño le permite mejorar día a día					
15	Se siente satisfecho con los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño					
16	La empresa realiza constantes evaluaciones de desempeño					
17	Por motivos de la pandemia la empresa realiza menos evaluaciones de desempeño					
<b>Recompensar a las Personas</b>						
18	Se siente satisfecho con la remuneración salarial que percibe					
19	La remuneración salarial que percibo satisface mis necesidades básicas					
20	La empresa remunera las horas extras					
21	La empresa le brinda beneficios sociales (vacaciones, pago por horas extras, cts.)					
22	La remuneración que percibe ha disminuido a raíz de la pandemia					
<b>Desarrollo de las Personas</b>						
23	Recibe capacitaciones que le ayudan a mejorar eficientemente sus funciones					
24	Considera usted, que gracias a las capacitaciones ha desarrollado nuevas habilidades					
25	Considera usted, que la empresa promueve su formación y su desarrollo					
26	La empresa le proporciona oportunidades para hacer una línea de carrera profesional					
<b>Retener Personas</b>						
27	Considera que sus superiores están siempre dispuestos a disipar sus dudas en relación a su actividad de trabajo					
28	Puede expresar libremente sus opiniones de manera clara					
29	Siente seguridad sobre su permanencia en la empresa					
30	En esta empresa cuentan con los medios (lavado de manos, desinfección del local, distanciamiento social) e insumos (alcohol, mascarillas, protectores) necesarios para mantener las normas de higiene y seguridad para prevención y contagio del Covid-19					
31	Cree que la empresa le brinda satisfacción y seguridad laboral					
32	La empresa cumple con todos los protocolos de seguridad Covid-19					
33	Se les realiza pruebas covid-19 (moleculares / rápidas) cada cierto tiempo					
<b>Supervisar a las Personas</b>						
34	Se siente satisfecho con los horarios de trabajo establecidos por la empresa					
35	Le dan a conocer los resultados de su evaluación					
36	Las recomendaciones /comentarios de la evaluación se da constructivamente					

## Anexo 3: Constancia revisadas por expertos para Validar el Cuestionario y la Encuesta.

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, Rafael Camilo Girón Córdova, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración titulado "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL RESTAURANT GOURMET EL PACÍFICO DE LA CIUDAD DE LAMBAYEQUE EN PANDEMIA, 2021, elaborado por la Estudiante Vera Placencia Cinthia Melissa; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 28 de junio del 2021.

-----  
FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

**Mg. Nombre:** Rafael Camilo Girón Córdova

**Cargo Actual:** Docente del Área de Talento Humano - Dpto. de CC.EE.EE. – Facultad de CC.EE. - USAT



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Irene Bautista Reyes**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciado en Administración** titulado "**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL RESTAURANT GOURMET EL PACÍFICO DE LA CIUDAD DE LAMBAYEQUE EN PANDEMIA, 2021**", elaborado por la Est. **Vera Placencia Cinthia Melissa**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 26 de junio del 2021.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "IRENE BAUTISTA REYES", is positioned above a horizontal dashed line.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

**Mg. Nombre: IRENE BAUTISTA REYES**

**Cargo Actual: Docente Universitario**



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Victor Manuel Valdiviezo Sir**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciado en Administración** titulado **"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL RESTAURANT GOURMET EL PACÍFICO DE LA CIUDAD DE LAMBAYEQUE EN PANDEMIA, 2021**, elaborado por la Est. Vera Placencia **Cinthia Melissa**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 21 de junio del 2021.

  
-----  
FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

**Mg. Nombre:** Ms. Victor Manuel Valdiviezo Sir

**Cargo Actual:** Docente Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza