



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

“Gestión del talento humano en el desempeño laboral de los
colaboradores en el Fast Food bombos en el distrito de Miraflores,
2021”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA.

AUTOR:

Quispe Espinoza, Marthín Michael (ORCID: 0000-0002-9624-3431)

ASESOR:

Jara Miranda, Robert Alexander (ORCID:0000-0002-2950-3758)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente investigación va dedicada a Dios por darme la oportunidad de seguir de pie para seguir luchando por mi familia, así mismo en memoria de mi segunda madre Rodecinda, como también a mis padres y hermanos.

Agradecimientos

A toda mi familia por estar siempre conmigo, a las personas que me apoyaron de alguna otra para seguir y terminar lo propuesto.

A todos mis docentes que me dieron la formación correcta para poder obtener el conocimiento y aplicarlo en la sociedad, como también a mis asesores para poder terminar esta investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de la investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1	Variable gestión del talento humano	18
Tabla 2	Dimensión conocimiento	19
Tabla 3	Dimensión habilidades	20
Tabla 4	Dimensión motivación	21
Tabla 5	Dimensión actitudes	22
Tabla 6	Variable desempeño laboral	23
Tabla 7	Dimensión productividad laboral	24
Tabla 8	Dimensión eficacia	25
Tabla 9	Dimensión eficiencia laboral	26
Tabla 10	Prueba de normalidad de las variables gestión del talento humano y desempeño laboral	27
Tabla 11	Rangos de correlación Rho Spearman	28
Tabla 12	Correlación entre gestión del talento humano y desempeño laboral	28
Tabla 13	Correlación entre conocimiento y desempeño laboral	29
Tabla 14	Correlación entre habilidades y desempeño laboral	31
Tabla 15	Correlación entre motivación y desempeño laboral	32
Tabla 16	Correlación entre actitudes y desempeño laboral	33

Índice de figuras

Figura 1	Gestión del talento humano de los colaboradores en el fast food Bembos del distrito de Miraflores	18
Figura 2	Conocimiento de los colaboradores en el Fast Food Bembos del distrito de Miraflores	19
Figura 3	Habilidades de los colaboradores en el Fast Food Bembos del distrito de Miraflores	20
Figura 4	Motivación de los colaboradores en el Fast Food Bembos del distrito de Miraflores	21
Figura 5	Actitudes de los colaboradores en el Fast Food Bembos del distrito de Miraflores	22
Figura 6	Desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bembos del distrito de Miraflores	23
Figura 7	Productividad laboral de los colaboradores en el Fast Food Bembos del distrito de Miraflores	24
Tabla 8	Eficacia de los colaboradores en el Fast Food Bembos del distrito de Miraflores	25
Tabla 9	Eficiencia laboral de los colaboradores en el Fast Food Bembos del distrito de Miraflores	26

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre gestión del talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021. La metodología que persiguió el estudio fue el siguiente: enfoque cuantitativo, tipo básico, alcance correlacional y con diseño no experimental de corte transversal. La población objeto de estudio estuvo conformada por el total de colaboradores del restaurant Fast Food Bambos del Miraflores, la muestra fueron 39 trabajadores, además para la recolección de datos se utilizó como técnica una encuesta, siendo como instrumento el cuestionario, el cual fue elaborado bajo la Escala de Likert. Para el análisis de los resultados, se realizó la prueba estadística del coeficiente de Rho Sperman, donde se obtuvo que la relación es positiva moderada 0.763 y el p valor es menor al alfa ($0.000 < 0.05$); por ende, se concluye que existe relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores del Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021. Por último, se logró conocer que existe una buena gestión en el recurso humano, igualmente se presenta un nivel bueno en desempeño laboral.

Palabras claves: talento humano, desempeño laboral, habilidades, conocimiento

Abstract

The general objective of this research was: To determine the relationship between human talent management and job performance in employees at Fast Food Bambos in the district of Miraflores, 2021. The methodology that the study pursued was the following: quantitative approach, type basic, correlational scope and with a non-experimental cross-sectional design. The population under study was made up of the total number of collaborators of the Fast Food Bambos restaurant in Miraflores, the sample was 39 workers, in addition to data collection a survey was used as a technique, being the questionnaire as an instrument, which was elaborated under the Likert Scale. For the analysis of the results, the statistical test of the Rho Sperman coefficient was performed, where it was obtained that the relationship is moderately positive 0.763 and the p value is less than the alpha ($0.000 < 0.05$); Therefore, it is concluded that there is a relationship between management of human talent and work performance of the workers of the Fast Food Bambos in the district of Miraflores, 2021. Finally, it was possible to know that there is good management in human resources, it is also presented a good level of job performance.

Keywords: human talent, job performance, skills, knowledge

I. INTRODUCCIÓN

En Bolivia se realizó una investigación del grado de motivación a diferentes entidades del País y cómo esto podría afectar en el rendimiento del colaborador. Para ello se realizaron unas encuestas a diversos colaboradores de diferentes entidades. Los resultados fueron que un 87% de los encuestados no se consideran motivados. Entonces se llegó a concluir que gran parte de los colaboradores de diferentes organizaciones no se encuentran satisfechos en su trabajo por varios factores, entre ellos está la falta de comunicación, que tendría como resultado la poca productividad y la renuncia como otros factores que afecten directamente a la empresa (Cabrera,2015).

En Perú según (Aptitus, 2018) en una encuesta indica que el 86% de los peruanos estarían dispuestos a renunciar por un mal clima laboral. Entonces quiere decir que gran parte de las personas encuestadas han tenido una mala experiencia sobre un ambiente laboral no favorable para ello y han tomado la decisión de retirarse de su trabajo. Podemos decir que el clima organizacional de cualquier empresa es muy importante, ya que eso refleja su productividad o servicio que da el personal de dichas empresas.

Gestión del talento humano es un grupo de recursos humanos y está relacionada con: Rendimiento laboral de cualquier individuo de alguna organización, en la cual tiene como objetivo motivar a los trabajadores. Comprende a este último objetivo como la satisfacción del colaborador, para el crecimiento de la empresa. Diversas organizaciones lo practican desde hace muchos años anteriores, pero no todas organizaciones saben cómo aplicar a sus colaboradores, los distintos factores para poder llegar a ellos y que se sientan satisfechos.

Entonces en el Fast Food Bembos, se visualizó uno de los grandes problemas que podría afectar a la entidad, siendo bajo el rendimiento de los empleados. Teniendo como causa la falta de gestión del talento humano para poder incentivar, motivar y capacitar al personal constantemente. Son los factores que más resaltan ya que, por el confinamiento de gran parte de las

empresas del rubro de restaurantes como el del Fast Food Bombos, han puesto como objetivo primordial, sacar adelante a la empresa.

La siguiente investigación tiene como finalidad dar una solución a la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bombos en el distrito de Miraflores, 2021?

En nuestra investigación se estableció como objetivo: Determinar la relación entre gestión del talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores en el Fast Food Bombos en el distrito de Miraflores, 2021. Asimismo, los objetivos específicos se establecieron de la siguiente manera: a) Determinar la relación entre conocimiento y desempeño laboral, b) determinar la relación entre habilidades y desempeño laboral, c) determinar la relación entre motivación y desempeño laboral y por último d) determinar la relación entre actitudes y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bombos en el distrito de Miraflores, 2021.

Como justificación teórica se pretende investigar el rendimiento de los colaboradores en el rol de la Gestión del talento humano. Por ende, podemos explicar que se indagará el estado del personal que estará relacionado a: Lo social si tiene buena comunicación con sus colegas, lo económico si está satisfecho con su remuneración, su estado de ánimo si se le está motivando de alguna manera y en lo laboral si se le capacita constantemente.

Dentro de la justificación práctica, tiene como objetivo contribuir al Fast Food Bombos, como a diferentes organizaciones. Debido a que se tomará como muestra su entorno laboral y se determinará los aspectos y necesidades para el buen avance de la gestión del talento.

Como justificación social, permitirá probar que la gestión del talento en las empresas, es más fundamental, puesto que el rendimiento laboral identifica el estado de ánimo del colaborador, su productividad, la satisfacción, entre otros

aspectos. Como a su vez, que ellos transmitan esa sensación de motivación o llámese buen clima laboral a los clientes, proveedores y sociedad.

Respecto a la justificación metodológica, podrá reafirmar y profundizar, temas como también herramientas usadas en el transcurso de la investigación, a través de los contextos de entrevistas extraídas, ya que esto servirá a su vez para futuras investigaciones con la contribución de mejoras en el ámbito de la buena gestión del rendimiento laboral.

Por otro lado, para el problema general se estableció de la siguiente manera: ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021? De igual modo para los problemas específicos, a) ¿Qué relación existe entre el conocimiento y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021?, b) ¿Qué relación existe entre habilidades y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021?, c) ¿Qué relación existe entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021? y d) ¿Qué relación tiene actitudes y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021?

Finalmente, en lo que respecta a Hipótesis general nos referíamos a: existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021. Seguido de las hipótesis específicas: a) Existe relación entre el conocimiento y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021, b) Existe relación entre relación las habilidades y desempeño laboral en los colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021, c) Existe relación entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021 y por último d) Existe relación entre las actitudes y el desempeño laboral en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Siguiendo la estructura del trabajo de investigación como trabajos previos nacionales, Castillo (2021), con su tesis “Propuestas para la mejoría del desempeño dentro del centro de labores para gestionar la atención al cliente MYPE en el rubro de restaurantes en coral, San Vicente Cañete 2020”. El objeto de la investigación fue identificar un plan de mejora en el rendimiento de los trabajadores y poder así optimizar la gestión de servicio del restaurante. La investigación realizó el uso de una metodología cuantitativa, de corte transversal y diseño no experimental, pudo tomarse una pequeña muestra 6 trabajadores, resultando lo siguiente: en cuanto a la gestión de servicio que el 100% señala por lo general que dicho establecimiento cuenta con un mercado objetivo muy bien establecido, el 83% denota que el restaurante desempeña prácticamente con todas las precisiones de los clientes, por lo tanto, manejan una estrategia para percibir a los clientes por medio de una buena atención. En conclusión, una propuesta para una mejora sería optimizar las características del desempeño dentro del centro de labores con relación al desenvolvimiento, talento, eficiencia, entorno y perfil de los colaboradores.

Miranda (2020) en su estudio, “Subsistemas de la gestión del factor del recurso humano y el rendimiento profesional en una compañía orientada al rubro de venta de alimentos situado en la localidad de Independencia - Lima, 2020”. Se planteó como finalidad identificar la relación entre gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en una empresa dedicada a la venta de alimentos en la localidad ya mencionada. Para esto se aplicó un método cuantitativo, de diseño no-experimental, con enfoque correlacional y transversal, asimismo se trabajó con 81 colaboradores como muestra dando como resultado la existencia de correspondencia o relación favorable entre la productividad y el talento humano a través de un nivel de significancia = 5% y un coeficiente Rho de Spearman = 0,782. Dando a confirmar finalmente que si existe relación de consideración en las variables estudiadas.

Por Ramírez y Simón (2019) en la tesis “Comunicación interna y la correlación con la productividad de los trabajadores de Lucki Motors del Perú

S.R.L. establecida en Tarapoto”. La finalidad de la investigación fue descubrir correspondencia o relación entre ambas variables. Se empleó una metodología aplicada con diseño correlacional no-experimental, 30 colaboradores fueron la muestra, donde se obtuvo como resultado que la primera variable no es aceptable en un 43%, y que la segunda obtuvo un 47% en desacuerdo. Concluyendo y confirmando la existencia de correlación muy positiva entre las variables que se estuvieron analizando en la investigación.

Según Castro y Delgado (2020) en su artículo titulado “Gestión del talento humano en rendimiento laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo mayo 2020”, La finalidad del estudio fue establecer un piloto de prueba para la gestión recursos humanos y de esta manera mejorar el rendimiento y productividad de los colaboradores. La metodología fue, descriptiva, transversal, de diseño no experimental, empleando una encuesta como instrumento, finalmente se llegó a la conclusión que la productividad laboral y gestión del talento humano es buena y aceptable según trabajadores del PEHCBM, es decir cuanto más óptima la gestión del talento humano mejora la productividad y el rendimiento, resaltando estímulos de desempeño y que realiza la entidad.

Fuentes (2017) en la tesis “Escogimiento de personal y desempeño laboral en el área operativa del establecimiento de venta de comida Edo Sushi Bar S.A.C”. La finalidad del estudio fue establecer una correlación entre ambas variables mencionadas. La estrategia empleada fue de diseño no experimental descriptiva correlacional y enfoque transversal, 55 empleados fueron la muestra del total que fueron 64, los indicadores se lograron a través de la toma de una encuesta realizada obteniendo 0.851 de fiabilidad en relación al escogimiento del personal y 0.931 para el rendimiento laboral. La información se procesó y obtuvo resultados que comprobaron que el rango de significancia es menor a 0.05 por tanto existe una similitud favorable de Pearson de 0.531. Por ende, el autor afirmó que existe relación favorable en ambas variables de estudio del área operativa.

Como antecedentes previos a nivel internacional se tiene a Álvarez y Bravo (2021) en la investigación “El proceso administrativo y su influencia en la

satisfacción al usuario de los restaurantes de la parroquia San Lorenzo-Manta”. El objetivo en esta investigación fue analizar de qué modo influye la gestión administrativa y la buena atención en la satisfacción al cliente de los restaurantes de la parroquia San Lorenzo-Manta. Se emplearon diversos métodos tales como: bibliográfico, analítico, estadístico, deductivo e inductivo, tomándose como referencia a 306 clientes, los cuales mencionaron en un 97% que si consideran que la gestión administrativa contribuye a la mejora en la atención a los clientes, por otro lado un 85% de clientes afirma que los dueños de estos locales no aplican gestión administrativa por falta de conocimientos. Con estos datos se concluye que debido a esta acción muchos de estos negocios cierran por falta de demanda y falta de conocimientos para aplicar correctamente los procesos administrativos.

Moreno y Rivero (2021) en la investigación “Análisis de las causas que afectan el clima laboral en el restaurante “El Parador Paisa” ubicado en el municipio de Sahagún durante el año 2020”. Como estrategia en esta investigación se planteó determinar las causas que afectan el clima organizacional en dicho restaurante durante el periodo comprendido durante todo el año 2020. La metodología empleada fue descriptiva y se emplearon la recolección de datos científicos con el ordenamiento, tabulación, interpretación y evaluación, se empleó una pequeña muestra con 13 colaboradores, concluyendo que según las encuestas aplicadas reflejan que un alto porcentaje de inconformidad del personal con su trabajo en el restaurante, lo cual resulta que se sientan en bajas condiciones laborales.

Según Ascanio y Pico (2021) en la investigación “Modelo del talento humano o administración de personal en la cadena de restaurantes parrilla la valencia como una estrategia para el correcto desenvolvimiento profesional”. El objetivo propuesto fue proponer un modelo enfocado a la gestión de administración en trabajadores a través de la organización de los procesos y la estructura organizacional para mejorar de los procesos administrativos. La metodología que se empleó fue descriptiva, empleando diversas fuentes para la obtención de información a través de instrumentos como la entrevistas, revisión

bibliográfica de documentos técnicos, dando como resultado que la cadena de restaurantes no tiene una planeación estratégica lo cual imposibilita un direccionamiento del personal acorde a las metas organizacionales. Se concluyó que el correcto desenvolvimiento profesional del personal no tiene un proceso estandarizado en relación al reclutamiento, selección del personal, sino que se desarrolla de manera empírica a medida que exista la necesidad de mano de obra, además no existe un programa de seguimiento, capacitación, incentivos y menos se preocupan por las condiciones laborales de los colaboradores.

Como teoría del desarrollo del talento humano, según Alles (2007) en su teoría del desarrollo del ingenio humano habla de las contiendas, planteando cambios en las posturas o actitudes, despejando semblantes que recaen en la personalidad, esta teoría se divide en 3 subsistemas, la primera selección que viene a ser reconocer a las personas con las aptitudes suficientes para el puesto, valoración de su labor que es por medio del cual se comprende la competencias de los trabajadores de la asociación y por último el avance que es propio de las competencias referidas, por ello se elaboró en relación de un único modelo para el crecimiento de las competencias específicas y cardinales.

Asimismo, el concepto que nos refiere según Gelvez (2014) de la gestión humana significa una perspectiva estratégica, tiene como estrategia optimizar la creación de valor para la entidad, por medio de actividades, como sapiencias de nivel aceptable, capacidades y destrezas para lograr resultados positivos en la actualidad y a futuro. Asimismo, Chiavenato (2010) asegura que la administración del recurso humano es un área delicada para las empresas, ya que es un continente situacional que se relaciona con aspectos como la cultura de las empresas individualmente, los aspectos de cada contexto tanto ambientalmente, tecnológicamente y procesos internos ya establecidos. Las dimensiones de la primera variable son: conocimiento, para ello Ramírez (2019) afirma que el conocimiento está relacionado al medio que se está convirtiendo en un elemento con gran potencial cuyo fin es transformar mundialmente, a través de tecnologías emergentes a través del tiempo.

Así mismo Bentolila (2015) señala que el conocimiento, particularmente el científico es más que la consecuencia de la edificación teórica de la realidad, de carácter provisional y falible, cuya aproximación hacia la verdad es obtenida mediante el camino de falencia, es decir que trata de refutar las teorías corroboradas que la comunidad científica admite como verídicas. La segunda variable es habilidades, para ello según Aigner (2015) señalan que la habilidad es el talento que cada persona posee para efectuar diversas tareas, por ejemplo: habilidades intelectuales, físicas; esto indica que cada individuo aporta diferentes habilidades para la empresa, por ese motivo es que son aceptados para trabajar en una empresa. Igualmente, Sixto, Lázaro (2017) señalan que las habilidades conjuntamente con las capacidades y hábitos suelen ser efectivas cuando apoyan en el conocimiento de las leyes del desarrollo psíquico del individuo, así como para su formación y evolución de la personalidad.

Su tercera dimensión es motivación, el cual según Aigner (2015) indican que las empresas siempre van a buscar una alternativa favorable para solucionar la falta de motivación en sus trabajadores, ya que la motivación de cada persona significa el impulso que cada uno tiene para iniciar, orientar o sostener la forma de su comportamiento. Por su parte Naranjo (2019) afirma que la motivación es un aspecto relevante en diferentes áreas de la vida, entre ellas la laboral y la educativa, orienta las acciones se confirma así en un elemento central que orienta lo que el individuo hace y hacia qué objetivos se dirige. Por último su última dimensión es actitudes, para ello Aigner (2015) nos indican que las actitudes son facultades favorables y desfavorables sobre cada persona, por ello los individuos reemplazan actitudes diferentes en el trabajo, la empresa, sus compañeros y otros factores; dentro de ellas están: la satisfacción en su centro de labores, tienen alta participación y alto compromiso en la empresa, ya que dichas actitudes son altamente importantes y que predominan en el comportamiento que se da empresarialmente.

Igualmente, Pacheco (2012) señala que las actitudes son sociales debido a que se adquiere conocimiento durante el proceso de socialización; es decir que

es posible interactuar con otros individuos, resultado del proceso de socialización las cualidades o actitudes pueden cambiarse, resultando un cambio social.

Respecto al desempeño laboral, establecida como variable, donde la teoría de la motivación afirmada por McClelland, indica que la estimulación o motivación se da en el mejoramiento de un cambio en la situación actual. Sin embargo, no quiere decir satisfacer una necesidad de vida la cual indica el comportamiento ya que dicho grado no es suficiente activador de la conducta. Lo que da dirección a los comportamientos es la confirmación de que si se ha dado un cambio efectivo o no. Se desagregan tres tipos relacionadas a la motivación, que vienen a ser: motivación al poder, motivación al logro, y a la unión. Estos tipos de motivación guía las conductas del sujeto.

Asimismo, para definir el desempeño laboral se tomó en cuenta a Morgan (2015) señala que el desempeño laboral es un implemento que asocian a los clientes externos e internos que trabajan con una empresa. Esta herramienta asocia el desempeño y las competencias individuales, cuyo objetivo es observar las zonas de mejora que permitan ampliar la asistencia al cumplimiento de las finalidades trazadas previamente. Así mismo Pedraza, Amaya y Conde (2015) indican que el desempeño laboral fue considerado como la piedra angular para desarrollar el éxito y la efectividad de una empresa; motivo por el cual coexiste mucho interés para las áreas de RR.HH. Por su parte Álvarez, Porraspita, Indacochea (2018) indica que la evaluación de la productividad o desempeño laboral es un hecho cotidiano, así como en las empresas motivada por la experiencia laboral en el ámbito de la “evaluación de desempeño laboral en las entidades” y es un instrumento importante para la mejora y optimización del talento humano en las entidades u organizaciones.

Por último, Robbins y Judge (2014) nos dice que son los actos o comportamientos que son observados en los colaboradores, y que estos pueden ser estudiados en términos de competencias o habilidades, así como analizar su capacidad de compromiso que tiene cada colaborador. Sus dimensiones de la segunda variable la primera es productividad laboral, para ello Parra, Parra y Cerezo (2019) menciona que el rendimiento se relaciona con la elaboración

resultante de servicios o bienes y medios que se emplearon con el fin de conseguirla. En otras palabras, la utilización adecuada de medios (tierra, trabajo, materiales y capital) para elaborar servicios o bienes. Cuya mejora del proceso producto se involucra directamente con la productividad. Asimismo, Morales y Masis (2014) señalan que el rendimiento laboral se obtiene al dividir el número de empleos entre el valor agregado.

Esto hace referencia a la distribución de cada uno a la generación de este, es un índice importante para el acatamiento de los tres principios instituidos por el JPC debido a que significa a el rendimiento de los colaboradores de la organización y esto depende de factores como clima laboral, la motivación, entre otros. Su segunda dimensión es eficacia, para ello Matabanchoy, Álvarez, Riobamba (2019) indica que la eficacia va de la mano con los resultados obtenidos que se plantearon, esto quiere decir con la ejecución de tareas que cumplan las metas propuestas. Asimismo, Acevedo y Linares (2013) señalan eficacia es la decisión relacionada con el modo en la que el individuo percibe su circunstancia y del lugar jerárquico en que se posiciona que le permite asumir un compromiso y rol de cara a las expectativas y resultados que genera.

La última dimensión es eficiencia laboral, para ello Matabanchoy, Álvarez, Riobamba (2019) nos dice que al hablar de eficiencia va a constar de recoger resultados favorables a través de inversiones muy bajas en donde se obtiene gracias a los medios o al acatamiento de diligencias implementadas, por ejemplo: la correlación de cantidades respecto a recursos aplicados, propuestos y qué cantidad se aprovechan favorablemente. Asimismo, Rojas y Valencia (2018) señala que es cuando se dispone de algo o alguien para lograr un efecto explícito, mide la cualidad o capacidad de la actuación de un procedimiento o sujeto económico para alcanzar su objetivo planteado

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación: El presente estudio fue básico; ya que, se estableció la formulación de los problemas y las hipótesis del estudio; con el fin, de realizar una indagación más a fondo sobre la temática; de forma explicativa. Como lo menciona, Nieto (2018) que el tipo de estudio básico presentan posibles hipótesis y se formulan problemas; donde es realizado con la finalidad de poder descubrir nuevos conocimientos y siendo esencial para el desarrollo de la ciencia; asimismo, poder adquirir nuevos conocimientos a través de las informaciones que beneficien a conocer más sobre la temática investigada.

El estudio fue cuantitativo, por este punto, Fernández y Pértegas (2012) menciona que un estudio cuantitativo recoge y analiza datos numéricos obtenidos de las variables investigadas; igualmente permite conocer el nivel de correlación o la fuerza de asociación de dos variables, igualmente Cienfuegos y Velasco (2016) señalan que este enfoque de investigación conforma la intervención y análisis numérico, se puede realizar inferencias y son aplicadas en la estadística paramétrica.

Diseño de investigación: Por consiguiente, el diseño del estudio fue de corte transversal no-experimental; debido a que no hubo manipulación alguna en las variables investigadas. Respecto a ello, Huamanchumo y Rodríguez (2015) manifestaron que los diseños no experimentales se le denomina al estudio Ex Post Facto, en donde el investigador no va a realizar ninguna manipulación en las variables; por lo que, no se interviene en las variables; ya que los hechos ya han surgido. Por último, Der (2016) señala que las investigaciones no experimentales son las que se realizan sin necesidad de operar o manipular las variables de estudio, no existen estímulos ni condiciones a los cuales se expongan los sujetos de estudio, son observados en su ambiente natural y dependiendo en que se centrará el estudio. Por otra parte, su alcance fue correlacional, para ello Bustamante y Quispe (2015) señalan que la investigación correlacional son las que visualizan si se relacionan o no las variables en estudio,

identifica el comportamiento de una variable con otra relacionada, luego realiza su medición y así establece el nivel de correspondencia, sin añadir una explicación completa de efecto y causa.

Asimismo, Cazadilla y Díaz (2016) indican que los estudios correlaciones pretenden expresar si dos o más propiedades o conceptos de objetos están ligados, de que manera se asocian y en qué magnitud lo están.

3.2. Variables y operacionalización

Variables:

Variable 1: Gestión del talento humano

Dimensiones/indicadores

Conocimiento

- Lecciones aprendidas
- Ideas propuestas
- Productos de información

Habilidades

- Capacidad del conocimiento
- Crear
- Innovar

Motivación

- Productividad laboral
- Participación laboral
- Incentivo salarial

Actitudes

- Alcanzar metas

- Asumir riesgos
- Logros

Variable 2: desempeño laboral

Dimensiones/ indicadores

Productividad laboral

- Eficiencia del trabajador
- Eficacia del trabajador
- Nivel de producción del personal
- Cumplimiento de metas del trabajador

Eficacia

- Percepción del nivel de calidad de trabajo
- Metas logradas
- Cumplimiento de las tareas asignadas
- Conocimiento dentro del puesto de trabajo

Eficiencia laboral

- Responsabilidad
- Nivel de conocimientos técnicos

Definición conceptual:

Variable 1: Chiavenato (2010) conceptualiza a gestión del talento humano como un rubro muy delicado para las empresas, ya que es un continente situacional que se relaciona con aspectos como la cultura de las empresas individualmente, los aspectos de cada contexto tanto ambientalmente, tecnológicamente y procesos internos ya establecidos.

Variable 2: Morgan (2015) señala que el desempeño laboral es un implemento que asocian a los clientes externos e internos que trabajan con una

empresa. Esta herramienta asocia el desempeño y las competencias individuales, cuyo objetivo es observar áreas de mejora continua que amplíen su asistencia al alcance de metas y objetivos planteados.

Definición operacional:

Variable 1: La variable gestión del talento humano se encuentra compuesta por las siguientes dimensiones: conocimiento, habilidades, motivación y actitudes.

Variable 2: Para medir la rentabilidad de la empresa se dimensionará mediante los recursos empleados y beneficios obtenidos.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

En el presente estudio la población fue el total de los colaboradores del restaurant, por ello Arias, Villasis, Miranda (2012) señaló que la población es el total del fenómeno de estudio, esto integra dicho fenómeno para ser cuantificado, estos individuos ostentan características comunes o habituales que son observadas en un momento explícito. Asimismo, Ventura (2017) indica que la población es un grupo de elementos que presentan ciertas características que se procuran investigar, existen dos niveles de población como población diana que es grande y el investigador no logra acceder a ella y el segundo la población accesible en donde la cantidad o número de elementos esta delimitado por criterios de exclusión e inclusión y es menor.

Criterios de inclusión:

- Mayores de edad
- Colaboradores en el Fast Food Bembos en el distrito de Miraflores.

Criterios de exclusión:

- Menores de edad

- Personas que no sean colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores.

Muestra: La muestra de la presente investigación fue de 39 colaboradores del Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores. Según Otzen y Manterola (2017) señalo que la muestra determina la problemática, ya que se encarga de generar datos e identificar fallas dentro del proceso. Por su parte López (2014) indica que es parte de universo o un subconjunto en la que se llevará a cabo el estudio o la investigación, consta de procedimientos para alcanzar la cantidad de componentes de la muestra como fórmulas, lógicas, llega a ser una parte representativa de la población, pero si es pequeña se aplica a toda la población, el cual es un censo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: El presente estudio empleó como técnica, la encuesta, por ello según López, Fachelli (2015) señala que la encuesta es una técnica que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica para convertirse en una actividad en la que si o si participan todas las personas. Por su parte Quispe y Sánchez (2015) indican que el diseño de encuestas es una técnica de investigación que llevada a cabo por medio la elaboración de entrevistas o cuestionarios a una población ya sea individual o grupal a finalidad de recolectar datos de diversas variantes de la realidad o para sugerir una hipótesis.

Instrumento: El instrumento de la presente investigación fue el cuestionario, por ello García (2013) señala que el cuestionario es un procedimiento que es recurrido en las ciencias sociales para obtener y registrar datos, su versatilidad permite que sea usado como instrumento de investigación y de personas, procesos y programas de formación. Por su parte García, Alfaro, Hernández, Molina (2016) señalan que los cuestionarios como un proceso organizado de recolección de datos tras la culminación de una serie de preguntas, existen 4 tipos de cuestionarios, están los que son aplicados mediante entrevista personal, telefónica, por correo y en presencia de un investigador.

Validez

La validez del instrumento estuvo sujeto a la validación de tres expertos. Según López y Fachelli (2015) todo instrumento de recolección de datos debe cumplir con dos factores primordiales que son validez y confiabilidad. Por ende, en la presente investigación se determinó la validez a través de tres expertos que la validaron como aceptable.

Confiabilidad

El Alfa de Conbrach se utilizó para medir el cuestionario si es aceptable y aplicable y que se empleará en la presente investigación. Por ende, López y Fachelli (2015) aseguran que la confiabilidad de un determinado instrumento o herramienta de investigación hace referencia al nivel en que se mide una variable. Asimismo, si estos valores se encuentran entre 0.7 y 0.9 es aceptable. Asimismo, se estableció que la variable gestión del talento humano tiene un grado de 0.869 y para la variable desempeño laboral 0.843 siendo aceptable ambos.

3.5. Procedimientos

Según Riquelme (2017) señalan que el procedimiento son las actividades que se realizarán en el trabajo de investigación para así tener un orden. Los procedimientos de este trabajo son:

- Determinar el enfoque del presente trabajo
- Plantear el problema
- Identificar sus variables
- Plantear el objetivo principal y específico
- Plantear su hipótesis general y específicas
- Realizar el marco teórico
- Determinar la muestra
- Emplear las técnicas e instrumentos para la recopilación de información
- Realizar la encuesta

- Analizar los resultados obtenidos
- Teniendo los resultados analizados, se procede a la discusión, conclusiones y recomendaciones

3.6. Método de análisis de datos

El programa empleado para analizar los datos fue el SPSS 26, esto ayudó para que los resultados del estudio estén puestos en tablas de gráficos y frecuencias estadísticas para que así haya una mejor comprensión.

3.7. Aspectos éticos

El cuestionario fue de participación voluntaria, con su previo permiso y autorización para realizarla, estos datos se utilizaron solamente para esta investigación, de igual manera siendo anónimamente para así evitar inconvenientes entre los clientes de la chicharronería Lupita S.A.C. De igual manera se respetó el derecho de autoría

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Variable gestión del talento humano

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	34	87,2
Regular	3	7,7
Mala	2	5,1
Total	39	100,0

Fuente: SPSS 26

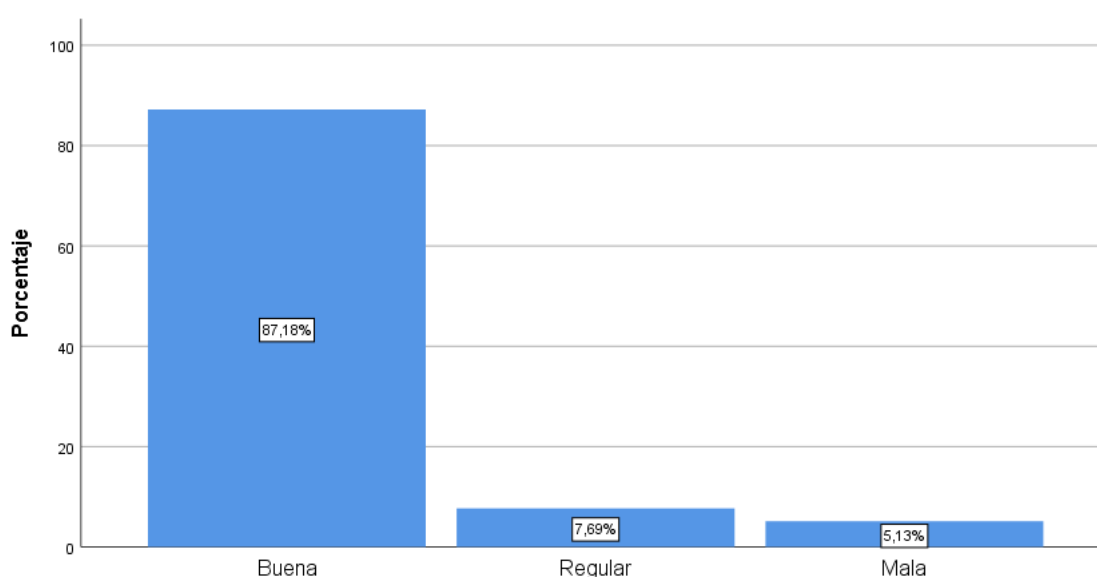


Figura 1. Gestión del talento humano de los colaboradores en el fast food Bambos del distrito de Miraflores

Respecto a los resultados encontrados se evidencia en la tabla que los empleados del fast food Bambos de Miraflores manifestaron que la gestión del talento humano buena y aceptable, ya que el 87.18% de los trabajadores determinaron buena, debido a que el nivel de conocimiento es bueno, también habilidades presentan un nivel bueno, al igual que motivación y actitudes; de tal consideran que son valorados por la empresa de fast food. De tal modo, que los colaboradores se sienten identificados con la organización, comprometidos con su trabajo y laboran en compañerismo en la empresa; además 7.69% manifestaron regular y solo un 5.13% de los colaboradores afirmaron malo.

Tabla 2

Dimensión conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	20	51,3
Regular	19	48,7
Total	39	100,0

Fuente: SPSS 26



Figura 2. Conocimiento de los colaboradores en el Fast Food Bambos del distrito de Miraflores

Respecto a los resultados de la tabla se determinó que el 51.28% de los colaboradores de Fast Food de Miraflores, establecieron que el nivel es bueno de conocimiento, puesto que los trabajadores siempre identifican las lecciones aprendidas al finalizar las labores, además casi siempre le toman en cuenta a cada uno de los colaboradores para que tomen sus opiniones y siempre proponen propuestas, y laboran con las ideas que brindan entre compañeros; mientras que el 48.72% de los trabajadores establecieron regular, considerado que no todos los colaboradores tienen conocimientos apropiados sobre la empresa de fast food.

Tabla 3

Dimensión habilidades

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	27	69,2
Regular	10	25,6
Mala	2	5,1
Total	39	100,0

Fuente: SPSS 26

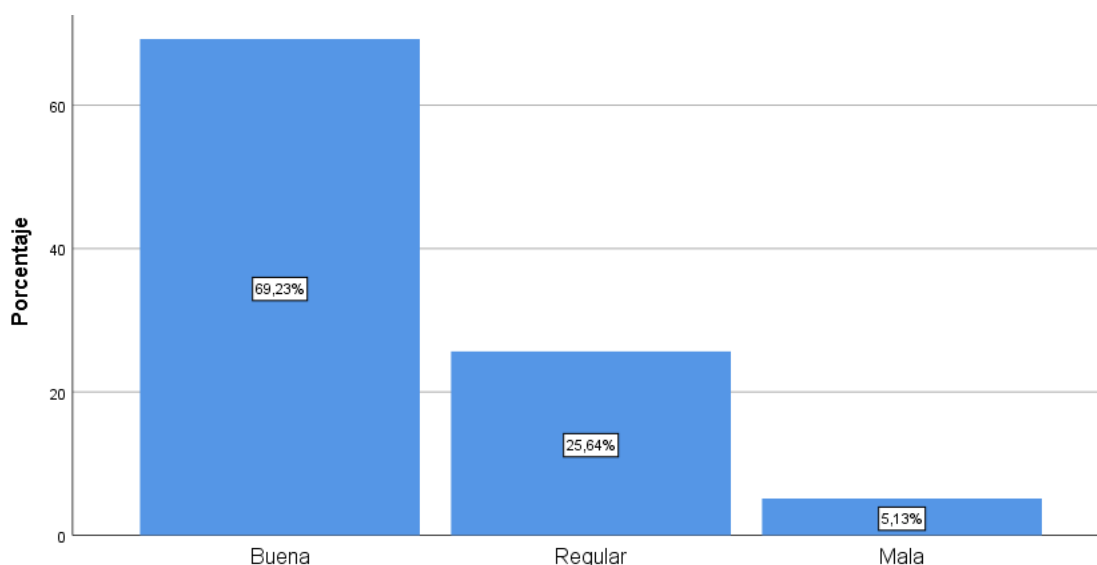


Figura 3. Habilidades de los colaboradores en el Fast Food Bambos del distrito de Miraflores

Respecto a la tabla se considera que el 69.23% de los colaboradores de Fast Food Bambos de Miraflores manifestaron que el nivel de habilidades es bueno, en relación a la capacidad del conocimiento, crear e innovar, estableciendo que los colaboradores que casi siempre sienten que tienen los conocimientos amplios para que desempeñen su labor en la empresa, además que consideran que casi siempre las labores que ejecutan en la entidad les permite desarrollar sus capacidades; mientras que 25.64% afirmaron que es el nivel regular las habilidades, debido a que consideran que casi siempre proponen ejecutan y desarrollan ideas creativas para mejorar su labor y solo un 5.13% destacaron que presenta un nivel malo las habilidades, debido a que no siempre las labores que ejecutan le permiten desarrollar sus capacidades.

Tabla 4

Dimensión motivación

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	34	87,2
Regular	3	7,7
Mala	2	5,1
Total	39	100,0

Fuente: SPSS 26

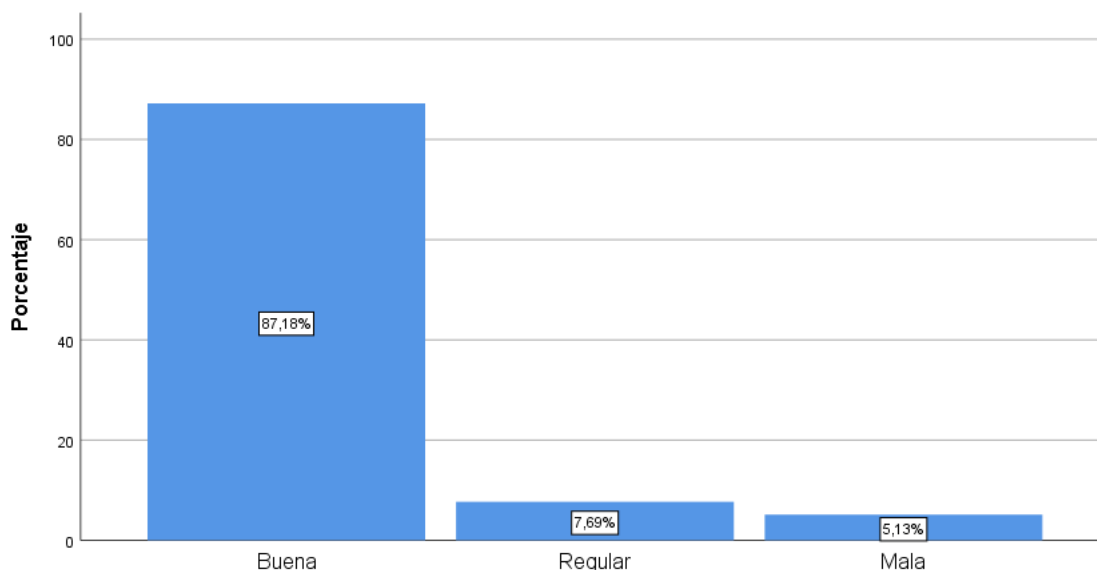


Figura 4. Motivación de los colaboradores en el Fast Food Bambos del distrito de Miraflores

Respecto a la tabla se considera que el 87.18% de los colaboradores del Fast Food Bambos de Miraflores manifiestan un nivel bueno en relación a la motivación, puesto que casi siempre la productividad laboral que realizan es reconocida en base a los sueldos, y consideran que sí deberían ser reconocidos sus trabajos dándoles incentivos de acuerdo a sus labores; entre tanto, solo el 7.69% afirmaron nivel regular, ya que en ocasiones sus trabajos no están siendo muy bien recompensados y solo el 5.13% afirmaron que es mala la motivación.

Tabla 5

Dimensión actitudes

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	34	87,2
Regular	3	7,7
Mala	2	5,1
Total	39	100,0

Fuente: SPSS 26

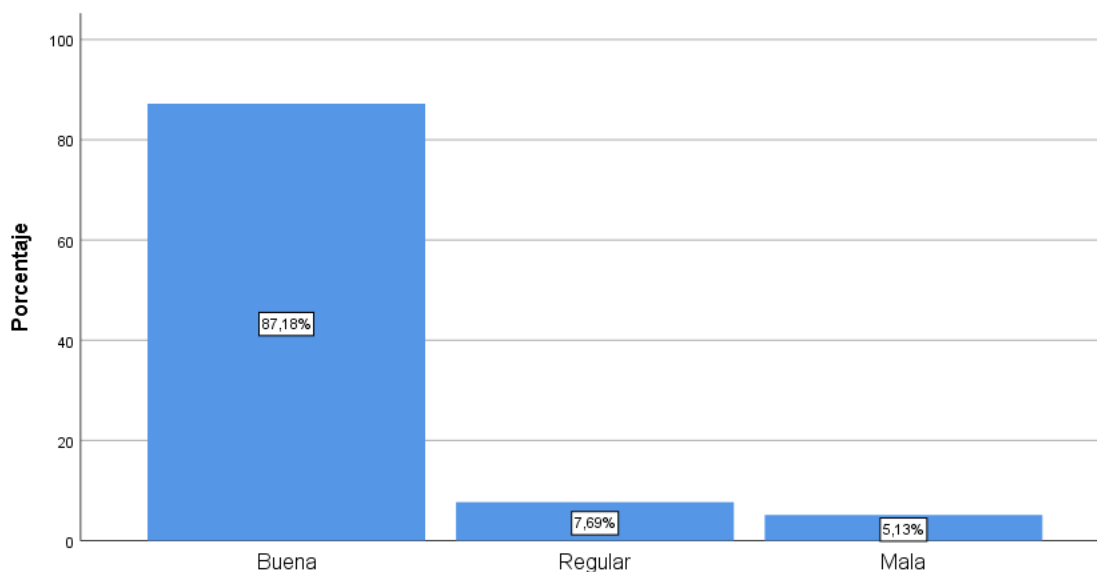


Figura 5. Actitudes de los colaboradores en el Fast Food Bambos del distrito de Miraflores

Respecto a la tabla se observa que el 87.18% de los trabajadores en el Fast Food Bambos de Miraflores manifestaron que el nivel de las actitudes es bueno, enfocados a alcanzar metas, asumir riesgos y logros; dado que los trabajadores ostentan que casi siempre están dispuestos a asumir riesgos cuando no cumplieren sus funciones, además que siempre asumen los retos de su trabajo y consideran que casi siempre vienen alcanzando sus logros en las labores que realizan; entre tanto, se determinó el 7.69% de los trabajadores afirmaron que el nivel es regular de actitudes y solo el 5.13% manifestaron que el nivel es mala en relación a actitudes.

Tabla 6

Variable desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	28	71,8
Regular	7	17,9
Mala	4	10,3
Total	39	100,0

Fuente: SPSS 26

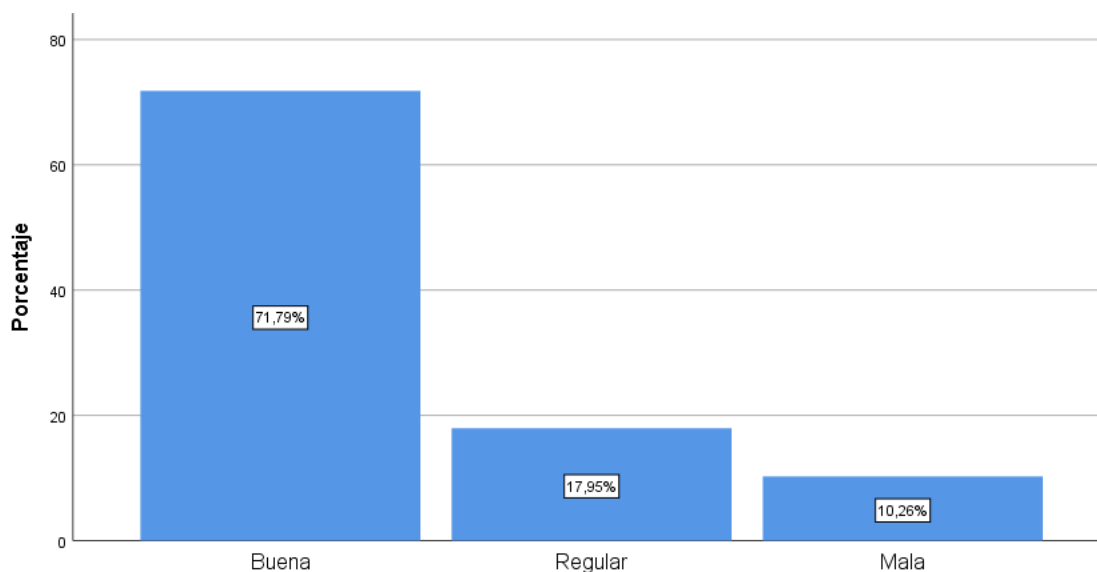


Figura 6. Desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bambos del distrito de Miraflores

Respecto a la tabla se muestra que el 71.79% de los trabajadores pertenecientes al Fast Food Bambos del distrito de Miraflores manifestaron que el desempeño laboral presenta un nivel bueno, dado que la productividad laboral es buena, la eficacia tiene un nivel bueno al igual que la eficiencia laboral; dado que, la mayoría de trabajadores realizan un trabajo eficaz, son productivos, logran realizar las actividades que les encomiendan y que en su mayoría acatan los objetivos señalados en los calendarios laborales; además que se encuentran comprometidos en cumplir con sus objetivos propuestos; entre tanto, el 17.95% afirmaron que es regular y el 10.26% mala.

Tabla 7

Dimensión productividad laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	33	84,6
Regular	6	15,4
Total	39	100,0

Fuente: SPSS 26

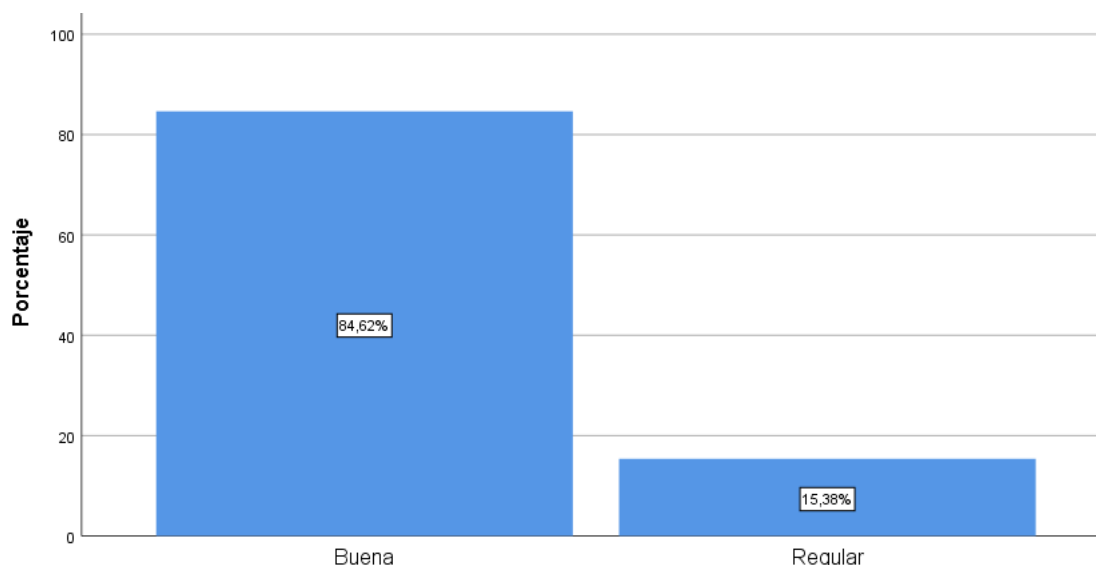


Figura 7. Productividad laboral de los colaboradores en el Fast Food Bombos del distrito de Miraflores

Respecto a la tabla se muestra que el 84.62% de los colaboradores pertenecientes al Fast Food Bombos del distrito de Miraflores determinaron que es buena la productividad laboral, puesto que los trabajadores perciben que siempre realizan sus tareas de manera eficiente, asimismo, que casi siempre cumplen sus roles eficazmente, pero que mayormente siempre están contribuyendo al cumplimiento de metas de la organización; mientras que el 15.38% de los colaboradores calificaron que es regular la productividad, ya que algunos de los trabajadores afirmaron que su nivel de producción no se encuentra bajo las políticas de la organización.

Tabla 8

Dimensión eficacia

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	30	76,9
Regular	5	12,8
Mala	4	10,3
Total	39	100,0

Fuente: SPSS 26

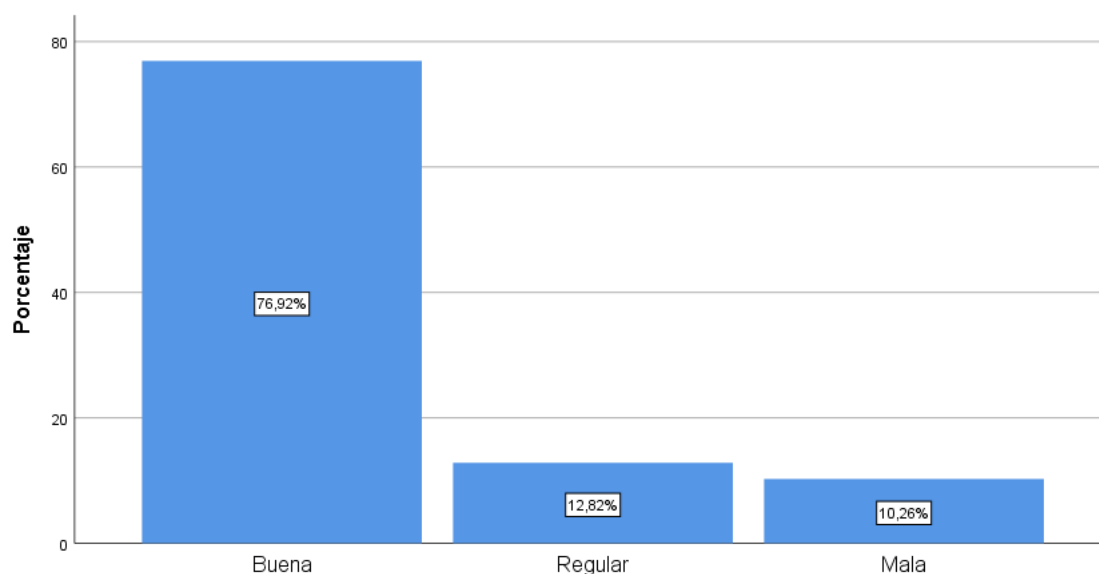


Figura 8. Eficacia de los colaboradores en el Fast Food Bombos del distrito de Miraflores

Respecto a la tabla se muestra que el 76.9% de los colaboradores pertenecientes al Fast Food Bombos del distrito de Miraflores destacaron buena en cuanto al nivel de eficacia; ya que siempre los colaboradores vienen cumpliendo sus metas en función a los cronogramas establecidos en la empresa, además que mayormente desarrollan sus tareas laborales asignadas, y que conocen de sus funciones que deben ejecutar en sus puestos de trabajos correspondientes; igualmente logran realizar las actividades designadas en sus áreas correspondientes; entre tanto el 12.8% de trabajadores destacaron regular la eficacia y 10.3% de trabajadores ostentaron que mala.

Tabla 9

Dimensión eficiencia laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	33	84,6
Regular	6	15,4
Total	39	100,0

Fuente: SPSS 26

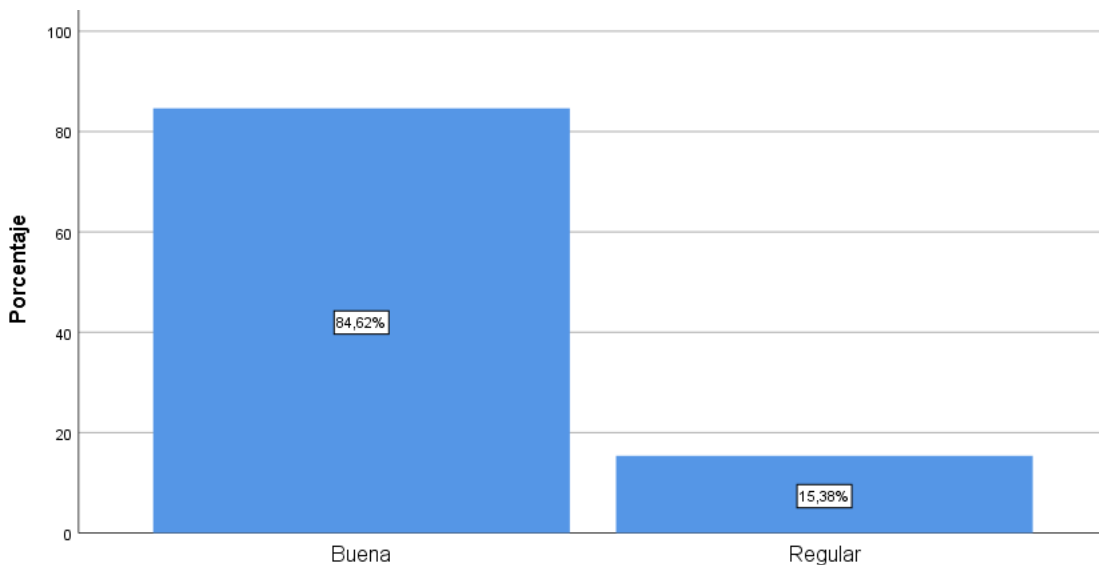


Figura 9. Eficiencia laboral de los colaboradores en el Fast Food Bambos del distrito de Miraflores

Respecto a la tabla se muestra que, del total de trabajadores encuestados, el 84.62% de colaboradores del Fast Food Bambos de Miraflores manifestaron que es buena la eficiencia laboral; ya que casi siempre vienen asumiendo riesgos al cumplir sus funciones, y que siempre asumen los retos labores, además que consideran que vienen alcanzando sus logros poco a poco con las labores que desempeñan, ya que se enfocan en realizar sus roles de manera apropiada; mientras que solo el 15.38% de los trabajadores destacaron que es regular la eficiencia, dado que algunos de los colaboradores no asumen los retos y no se enfocan en alcanzar a sus logros.

Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

Tabla 10

Prueba de normalidad de las variables gestión del talento humano y desempeño laboral

	Shapiro-Wilk			Distribución	Estadístico de prueba
	Estadístico	gl.	Sig.		
Gestión del talento humano	,401	39	,000	No normal	Correlación de
Desarrollo económico	,606	39	,000	No normal	Spearman

De acuerdo a los resultados se determina que los datos de las variables son no normales de acuerdo a la prueba de Shapiro-Wilk por ser una muestra pequeña de 39 encuestados. Por tanto, se ejecuta la prueba de correlación de Spearman para la contratación de hipótesis, por tener datos no normales.

Prueba de hipótesis general

Ha: Existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bembos en el distrito de Miraflores, 2021.

Ho: No existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bembos en el distrito de Miraflores, 2021.

Nivel de significación

El valor del nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$, el cual hace correspondencia a la confiabilidad de 95%.

Función de Prueba

Correlación de Spearman

Regla de decisión

Se rechaza H_0 cuando el valor de significancia de "p" < que α .

No rechazar H_0 cuando el valor de significancia de “p” es $>$ que α .

Regla de interpretación de correlación

Para interpretar el grado de correlación entre las variables, se debe tener en cuenta los valores o rangos enfocados a la prueba de Rho Spearman, ya que cuando está más cerca de 1 habrá mayor relación positiva.

Tabla 11

Rangos de correlación Rho Spearman

Valores	Relación
0.01 a 0.10	Positiva débil
0.11 a 0.50	Positiva media
0.51 a 0.75	Positiva considerable
0.76 a 1.00	Positiva muy fuerte

Fuente: (Hernández y Mendoza, 2018)

Cálculos

De acuerdo con los hallazgos de correlación entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral, así como, las dimensiones conocimiento, habilidades, motivación y actitudes con la variable desempeño laboral, siendo exhibidos en función a la hipótesis general y específicas referidas a la investigación.

Tabla 12

Correlación entre gestión del talento humano y desempeño laboral

Correlaciones		Gestión del talento humano	Decisión
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,763	Rechazo la hipótesis nula
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	39	

Interpretación

En la tabla 12 se expone la correlación de gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores del Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021. Mediante el análisis estadístico se muestran que la hipótesis nula es rechazada debido a que el p valor es menor al alfa Por tanto, se confirma correlación considerable positiva de 0.763 entre ambas variables.

Prueba de hipótesis específica uno

Ha: Existe relación entre el conocimiento y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021.

Ho: No existe relación entre el conocimiento y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021.

Nivel de significación

el valor del nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$, el cual hace correspondencia a la confiabilidad de 95%.

Función de Prueba

Correlación de Spearman

Regla de decisión

Se rechaza H_0 cuando el valor de significancia de "p" < que α .

No rechazar H_0 cuando el valor de significancia de "p" es > que α .

Cálculos

Tabla 13

Correlación entre conocimiento y desempeño laboral

Correlaciones		Desempeño laboral	Decisión
Conocimiento	Coefficiente de correlación sig. (bilateral) n	,637 ,000 39	Rechazo la hipótesis nula

Interpretación

En relación a los resultados se observa que la hipótesis nula es rechazada puesto que el p valor es menor al alfa ($0.000 < 0.05$). Por ello, se confirma relación existente considerable positiva de 0.637 entre la dimensión conocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021.

Prueba de hipótesis específica dos

Ha: Existe relación entre las habilidades y desempeño laboral en los colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021.

Ho: No existe relación entre las habilidades y desempeño laboral en los colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021.

Nivel de significación

El valor del nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$, el cual hace correspondencia a la confiabilidad de 95%.

Función de Prueba

Correlación de Spearman

Regla de decisión

Se rechaza H_0 cuando el valor de significancia de "p" < que α .

No rechazar H_0 cuando el valor de significancia de "p" es > que

Cálculos

Tabla 14

Correlación entre habilidades y desempeño laboral

Correlaciones		Desempeño laboral	Decisión
Habilidades	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,360	Rechazo la hipótesis nula
		,002	
		39	

Interpretación

En los resultados se puede apreciar que la hipótesis nula es rechazada puesto que el p valor es menor al alfa ($0.002 < 0.05$). Por consiguiente, se afirma relación existente positiva media de 0.360 entre la dimensión habilidades y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021.

Prueba de hipótesis específica tres

Ha: Existe relación entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021.

Ho: No existe relación entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021.

Nivel de significación

el valor del nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$, el cual hace correspondencia a la confiabilidad de 95%.

Función de Prueba

Correlación de Spearman

Regla de decisión

Se rechaza H_0 cuando el valor de significancia de "p" < que α .

No rechazar H_0 cuando el valor de significancia de “p” es $>$ que

Cálculos

Tabla 15

Correlación entre motivación y desempeño laboral

Correlaciones		Desempeño laboral	Decisión
Motivación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,776 ,002 39	Rechazo la hipótesis nula

Interpretación

Los resultados muestran a la hipótesis nula rechazada debido que el p valor es menor al alfa ($0.002 < 0.05$). Por consiguiente, se afirma que hay correspondencia positiva muy fuerte de 0.776 entre la dimensión motivación y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021.

Prueba de hipótesis específica cuatro

Ha: Existe relación entre las actitudes y el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021.

Ho: No existe relación entre las actitudes y el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021.

Nivel de significación

el valor del nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$, el cual hace correspondencia a la confiabilidad de 95%.

Función de Prueba

Correlación de Spearman

Regla de decisión

Se rechaza H_0 cuando el valor de significancia de “p” $<$ que α .

No rechazar H_0 cuando el valor de significancia de “p” es $>$ que

Cálculos

Tabla 16

Correlación entre actitudes y desempeño laboral

Correlaciones		Desempeño laboral	Decisión
Actitudes	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,476 ,002 39	Rechazo la hipótesis nula

Interpretación

Los resultados muestran que la hipótesis nula se rechaza puesto que el p valor es menor al alfa ($0.002 < 0.05$). Por consiguiente, se confirma correlación positiva media de 0.476 entre la dimensión actitudes y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bembo en el distrito de Miraflores, 2021.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados se obtuvo que en la entidad, la gestión del talento humano es buena, puesto que los colaboradores lo determinaron así, que tienen un buen rendimiento laboral y productividad debido a la buena gestión en el área de recursos humanos, además se alcanzó al resultado de Correlación de Spearman de 0.763, determinando la existencia de relación positiva considerable con la variable desempeño laboral, en similitud a los resultados de Miranda (2020) que confirmó relación existente entre la gestión del factor recurso humano y el rendimiento de los colaboradores en una empresa de alimentos, igualmente los trabajadores son productivos; ya que pudo conocer que la gestión del talento humano era adecuada. De esta manera, es importante que la gestión del talento humano, pueda ser realizada de manera adecuada, siendo uno de sus propósitos importantes fomentar la motivación, en donde el colaborador pueda sentirse identificado y comprometido con la organización; así mismo, se debe brindar ayuda para todos los personales; a fin de que puedan crecer profesionalmente dentro de la entidad.

Igualmente, la presente investigación se obtuvo sobre desempeño laboral, que presenta una buena gestión ello, como lo manifestaron los colaboradores de Fast Food Bombos, además se obtuvo en los resultados que coexiste correspondencia o relación efectiva considerable de 0.763. En concordancia con los autores Castro y Delgado (2020) respecto a desempeño laboral abordaron en su estudio que existe una relación positiva con la variable gestión del talento, además que había una buena gestión en la entidad; concluyendo que una buena gestión en el talento humano iba a favorecer en la mejora del desempeño laboral, los estímulos de desempeño y capacitaciones que ejecuta la organización. Asimismo, en similitud con el estudio de Fuentes (2017) se determinó que la gestión del personal y la productividad tienen una relación positiva considerable de 0.531; asimismo, el desempeño de los colaboradores era bueno, ya que tenían un rendimiento laboral bueno, al igual que en el presente estudio también se abordó que la productividad de los empleados era buena. Por ende, la empresa debe realizar estrategias que favorezcan a los trabajadores en su

desempeño, ya sea en base a capacitaciones, entrenamientos, motivación, además de mostrar preocupación, reconocer sus logros, desarrollar actividades recreativas, implementar el trabajo en equipo y manejar con flexibilidad las responsabilidades de los colaboradores; en consecuencia, la empresa pueda lograr sus objetivos trazados.

Por consiguiente, se ha determinado que conocimiento y desempeño laboral vienen gestionando de manera adecuada, ya que según los colaboradores existe una buena gestión en conocimiento; igualmente se comprobó que existe un grado significativo de relación de 0.637 entre el desempeño y conocimiento de los colaboradores de Bombos de Miraflores. En similitud con la investigación de Castillo (2021) quien estableció en su investigación que los colaboradores del restaurante realizaban una buena atención a los clientes, ya que tenían conocimiento de como desenvolverse con el cliente, el perfil que tenían era adecuado, el talento y eficiencia de los trabajadores era muy buena, teniendo conocimientos de las estrategias apropiadas para impresionar y atraer al cliente; por ello en igualdad con el resultado de la investigación que los colaboradores vienen desempeñándose de manera oportuna. Entre tanto, con la tesis de Ramírez y Simón (2019) quienes concluyeron que el desempeño laboral y la comunicación interna vienen desarrollándose de manera adecuada, y que ambas variables guardan relación; además que al haber una buena comunicación comparten conocimientos entre los personales; siendo de gran importancia la comunicación para un buen desenvolvimiento laboral, como se halló en el estudio que los colaboradores del Fast Food Bombos tienen conocimientos de sus responsabilidades a ejecutar y de las actividades que deben realizar para una mejor rendimiento laboral.

Por otra parte, en la presente investigación se estableció que las habilidades de los colaboradores del Fast Food Bombos de Miraflores es muy buena; además se comprobó que entre ambas existe relación significativa y desempeño laboral buena de 0.360, lo que significa que a mayores habilidades el desempeño de los colaboradores aumenta; en contradicción con la investigación de Álvarez y Bravo (2021) desatacaron que la gestión

administrativa no era adecuada, la cual impulsaba a que los colaboradores no tengan conocimientos para desarrollar sus habilidades en la atención a los clientes, ya que los dueños del local no ejercían una buena administración en los restaurantes, ocasionando que los clientes no se encuentren satisfechos con la atención; lo que conlleva muchas veces a que los negocios sean cerrados. Entonces hay diferencia con el caso de la presente tesis en la cual se ha podido comprobar que los colaboradores vienen realizando una buena atención a los clientes del establecimiento de Fast Food, en la cual tienen un desempeño laboral adecuado. Por ende, es necesario que las empresas se preocupen más por desarrollar actividades que contribuyan en el desarrollo de los colaboradores, donde tengan conocimientos de las tareas a realizar de manera eficiente y comprometida.

En cuanto motivación se determinó que es desarrollada de manera buena, según lo manifestado por los colaboradores de Fast Food de Miraflores; además que el grado de correlación es significativa entre la productividad y motivación siendo este de 0.776; de igual modo, en contraposición con la investigación de se demostró en la tesis de Moreno y Rivero (2021) que encontró que en la empresa del rubro de comidas existía problemáticas de clima laboral, lo que conlleva a que los colaboradores sientan inconformidad en sus puestos de trabajo y no generan motivación al personal, entonces hay diferencia con el presente estudio ya que se ha podido comprobar que en el restaurante se presenta la motivación con un nivel bueno, el cual permite conocer que se sienten satisfechos con sus labores, están felices con sus puestos de trabajo, que si bien buscan la eficiencia en el liderazgo para que pueda desarrollar motivación constante y ayude al personal cuando le necesite; el cual hace que haya un buen clima laboral en la empresa. Cabe destacar que si hay similitud con los resultados de Castillo (2021), puesto que el desempeño la productividad de los colaboradores es bueno, pero que, sí se implementará un plan como mejora favorecerá a alcanzar a mayor eficiencia, desenvolvimiento laboral y a contar con perfiles de colaboradores adecuados para los puestos de trabajo, además si la motivación es brindada correctamente y constantemente el personal va optimizar su desempeño en la empresa.

Por último, respecto a actitudes se alcanzó a conocer que viene siendo desarrollada de forma bueno, según lo establecido por los colaboradores de Fast Food de Miraflores; igualmente se pudo conocer la correspondencia o relación significativa entre el desempeño laboral y las actitudes de 0.476; asimismo, en comparación con los resultados del estudio de Ascanio y Pico (2021) se determinó que los colaboradores se encontraban insatisfechos, no mostraban una buena actitud laboral por las responsabilidades de trabajo en el restaurante, ya que no existía un clima laboral ameno, lo que ocasiona que las condiciones laborales sean bajas y no buenas. Al igual que no hay similitud con la investigación de Álvarez y Bravo (2021) donde se concluyó que a por falta de conocimiento de una buena gestión de los dueños de los restaurantes, los colaboradores no se sentían satisfechos con las labores que realizaban, ocasionando que debido a estos factores como es la actitud de los colaboradores que va de acorde a su desempeño; se presenta insatisfacción en los clientes, que muchas veces genera que se cierren las empresas de comidas o de otro rubro.

Por todo lo mencionado, cabe sintetizar que es fundamental desarrollar una óptima gestión del talento humano en donde se efectuó el reclutamiento de personas indicadas, se seleccione a las más correctas para el puesto de trabajo requerido, se capacite constantemente al personal, además es importante que las empresas brinden recompensas en donde se ofrezca al personal retribuciones o premios, por su buen desempeño laboral, ya que a través de las evaluaciones se conoce el rendimiento del personal; siendo cada uno de estos procesos importantes para que toda organización logre alcanzar sus objetivos establecidos.

VI. CONCLUSIONES

En la presente tesis desarrollada se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Primero: Se concluye que existe relación entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food bambos en el distrito de Miraflores, 2021 (positiva moderada de 0.763) y la percepción de los clientes es que la gestión del talento humano y desempeño laboral presentan un nivel bueno.

Segundo: Se concluye que existe relación entre conocimiento y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food bambos en el distrito de Miraflores, 2021 (positiva moderada de 0.637) y la percepción de los clientes es que el conocimiento presenta un nivel bueno.

Tercero: Se concluye que existe relación entre habilidades y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food bambos en el distrito de Miraflores, 2021 (positiva media de 0.360) y la percepción de los clientes es que el nivel de habilidades es bueno.

Cuarto: Se concluye que existe relación entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food bambos en el distrito de Miraflores, 2021 (positiva muy fuerte de 0.776) y la percepción de los clientes es que el nivel de motivación es bueno.

Quinto: Se concluye que existe relación entre actitudes y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food bambos en el distrito de Miraflores, 2021 (positiva media de 0.476) y la percepción de los clientes es que el nivel de actitudes es bueno.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los directivos implementar capacitación mensual, realizar entrenamientos, proponer trabajos en equipo y ofrecer motivación constante al personal, a fin de contribuir en el desarrollo de sus habilidades, en efecto tengan un mejor desempeño laboral.

Segunda: Se recomienda a los directivos establecer evaluaciones mensuales para el talento humano, a fin de que puedan conocer el nivel de sus desempeños laborales de cada colaborador, saber sus opiniones y propuestas para la empresa; con el objetivo de aportar nuevos conocimientos en el colaborador y alcanzar mejores resultados para resultados en la organización.

Tercera: Se recomienda a los directivos optimizar los criterios acerca del talento humano en la empresa, en el cual se fomente políticas sobre la participación constante del colaborador en cada área correspondiente, de modo que propongan ideas creativas e interactúen con sus líderes, de forma eficiente, en efecto tenga una mejora en sus labores.

Cuarta: Se recomienda que los directivos puedan optimizar las políticas de compensaciones, beneficios y remuneraciones de la empresa, a fin de motivar al personal por su buen desempeño; ya que, esto fomenta a aumentar el nivel de productividad del colaborador, en consecuencia, el personal sea más eficiente y logre sus objetivos propuestos.

Quinta: Se recomienda a los directivos desarrollar feedbacks de manera constante y objetiva, donde favorezca a que puedan conocer más sobre los colaboradores, a fin de que estén más alineados a la formación de sus líderes, asimismo, estén más dispuestos a asumir nuevos retos laborales; de modo que logren superar sus debilidades y fortalezcan su ámbito laboral hasta lograr que todo el personal tenga un desempeño óptimo.

REFERENCIAS

- Acevedo, A, & Linares, Carolina. (2013). Decision effectiveness and efficiency in complex systemic environments. *Industrial Data*, 16(1), 118-128. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81629469014.pdf>
- Aignerren, M. (2015). Técnicas de medición por medio de escalas. *La sociología en sus escenarios*(18), 1-15. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/6552>
- Alles, M. (2007). *Desarrollo del talento humano: basado en competencias. Granica*. España: Granica. Obtenido de https://www.academia.edu/33494469/Desarrollo_del_Talento_Humano_Basado_en_Competicencias_de_Alles_Martha
- Álvarez, B, Porraspita, D, & Indacochea, B. (2018). Job performance a social problem of science. *Didáctica y educación*, 9(2), 147-158. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Álvarez, W., & Bravo, B. (2021). *EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE DE LOS RESTAURANTES DE LA PARROQUIA SAN LORENZO- MANTA*. (Tesis de Licenciatura). Universidad del Sur de Manabí, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2807/1/TESIS%20BERONICA%20BRAVO.pdf>
- Arias, J, Villasis, M, & Miranda, M. (2012). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Ascanio, P, & Pico, S. (Modelo del talento humano en la cadena de restaurantes parrilla la valencia como herramienta para la mejora del desempeño laboral). 2021. Santander, Colombia: Unidades tecnológicas. Obtenido de <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/676/>

104%20DIAGNOSTICO%20DEL%20CLIMA%20MCDONALDS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bentolila, H. (2015). Scientific knowledge, interpretation and experience. *Revista colombiana de filosofía de la ciencia*, 11(22), 73-82. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/414/41421595006.pdf>

Bustamante, G, & Quispe, C. (2015). Estudios de Correlacion. *Revista de actualización clínica investiga*, 33, 1690-1694. Obtenido de http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682013000600006&script=sci_arttext

Cabrera, M. (2015). *Are Bolivian companies motivating their workers? This report reveals many things*. Obtenido de MARIANOCABRERA L.: <https://www.marianocabrera.com/estan-las-empresas-de-bolivia-motivando-a-sus-trabajadores-este-informe-revela-muchas-cosas/>

Castillo, J. (2021). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la Mype, rubro restaurante, caso: " Coral", San Vicente*. Cañete, Perú: Universidad católica de los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20177/CALIDAD_LABORAL_CASTILLO%20DE_%20LA_%20CRUZ_JULIO_%20LORENZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro, K, & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia latina, Revista multidisciplinar*, 684-703. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>

Chiavenato, I. (2010). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://gestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>

- Cienfuegos, M, & Velasco, A. (2016). The quantitative and qualitative in research. Support for its teaching. *RIDE. revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 7(13), 15-36. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200015
- Der, H. (2016). Experiments in a non-experimental science. *Investigación económica*, 25, 31-91. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/601/60144179002.pdf>
- Díaz, V, & Calzadilla, A. (2016). Scientific Articles, Types of Scientific Research and Productivity in Health Sciences. *Rev. cienc. Salud*, 14(1), 115-121.
- Fernández, P., & Pértegas, S. (2012). Quantitative and qualitative research. *Revista de investigación*, 1(1), 1-4.
- Fuentes, C. (2017). *Selección de personal y desempeño laboral en el área operativa del restaurante Edo Sushi Bar S.A.C.* Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20177>
- García, F, Alfaro, A, Hernández, A, & Molina, M. (2016). Design of Questionnaires for the collection of information: methodology and limitations. *Revista clínica de medicina de familia*, 1(5), 232-236. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1696/169617616006.pdf>
- García, T. (2013). The questionnaire as a research / evaluation instrument. *Etapas del proceso investigador: instrumentación*, 1(1), 1-29.
- Gelvez, J. (2014). Management and administration of human talent. *Gestión*, 1-5. Obtenido de <https://es.slideshare.net/jonathanalexandergelvez/autores-para-subir-al-blog>

- Huamanchumo, H., & Rodríguez, J. (2015). *Metodología de la investigación en las. Perú: Editorial Summit.*
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa.* Barcelona, España: Universidad autónoma de Barcelona. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- López, P. (2014). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69-74. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., & Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Univ. salud*, 21(2), 176-187. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>
- Miranda, V. (2020). *Subsistemas de la gestión del talento humano y la productividad laboral en una empresa del sector de restaurantes del distrito de Independencia.* Lima, Perú: Universidad privada del norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25500>
- Morales, C., & Masis, A. (2014). Measuring value added productivity: an empirical application in an agroalimentary cooperative in Costa Rica. *TEC empresarial*, 8(2), 41-49. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4808514>
- Moreno, S., & Rivero, J. (2021). *Análisis de los factores que afectan el clima organizacional en el restaurante " El parador paisa" ubicado en el municipio de Sahagún durante el año 2020.* Colombia: Universidad cooperativa de Colombia facultad de ciencias. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/33444>

- Morgan, J. (2015). *La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura*. Fidélitas.
- Naranjo, M. (2019). Motivación: consideraciones teóricas y algunas perspectivas de su importancia en el ámbito educativo. *Revista educación*, 33(2), 153-170. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>
- Nieto, N. (2018). Tipos de investigación. *Santo Domingo de Guzmán*, 1(1), 1-4.
- Otzen, T, & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pacheco, F. (2012). attitudes. *Eúphoros*(5), 173-186. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1181505>
- Parra, P, Parra, P, & Cerezo, B. (2019). Productividad laboral y su costo económico, relacionado con los hábitos alimenticios de los trabajadores de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. *Revista universidad y sociedad*, 11(2), 232-236. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000200232
- Pedraza, E, Amaya, G, & Conde, M. (2015). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de ciencias sociales*, 16(3), 493-505. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Quispe, D, & Sánchez, G. (2015). Surveys and interviews in scientific research. *Revista de actualización Clínica investiga*, 10, 490-494. Obtenido de http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=s2304-37682011000700009&script=sci_arttext
- Ramírez, K., & Simón, M. (2019). *Comunicación interna y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lucki Motors del*

Perú S.R.L. de la ciudad de Tarapoto. San Martín, Perú: Universidad nacional de San Martín. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3204/ADMINISTRACION%20%20Karen%20Misshell%20Ram%c3%adrez%20Dextre%20%26%20%20Miguel%20%c3%81ngel%20Sim%c3%b3n%20R%c3%ado s.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Ramírez, V. (2019). La teoría del conocimiento en investigación científica: una visión actual. *Anales de la facultad de medicina*, 70(3), 217-224. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832009000300011

Riquelme, S. (2017). Si las piedras hablaran. Metodología cualitativa de Investigación en Ciencias Sociales. *Revista hispanoamericana de Historia de las Ideas*, 2(37), 4-30. Obtenido de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/54506/3/Sergio%20Fern%c3%a1ndez%20Riquelme.%20Metodolog%c3%ada%20cualitativa.%20La%20Raz%c3%b3n%20hist%c3%b3rica%20.pdf>

Robbins, S, & Judge, T. (2014). *Comportamiento organizacional* (13 ed.). México: Pearson Educación . Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Rojas, J, & Valencia, M. (2018). Effectiveness, efficacy and efficiency in teamworks. *Revista Espacios*, 39(6), 1-15. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Sixto, S, & Lázaro, J. (2017). Theoretical trends in the conceptualization of skills: application in the didactics of ophthalmology. *Revista de ciencias médicas de Pinar del Río*, 21(3), 438-447. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rpr/v21n3/rpr20317.pdf>

Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de salud pública*, 43(3), 648-651. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables/ dimensiones/ indicadores	Método
<p>General ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food bombos en el distrito de Miraflores, 2021?</p> <p>Específicos ¿Qué relación existe entre conocimiento y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food bombos en el distrito de Miraflores, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre habilidades y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food bombos en el distrito de Miraflores, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food bombos en el distrito de Miraflores, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre actitudes y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food bombos en el distrito de Miraflores, 2021?</p>	<p>General Determinar la relación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores en el Fast Food bombos en el distrito de Miraflores, 2021.</p> <p>Específicos Determinar la relación entre conocimiento y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food bombos en el distrito de Miraflores, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre habilidades y desempeño laboral en los colaboradores en el Fast Food bombos en el distrito de Miraflores, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food bombos en el distrito de Miraflores, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre actitudes y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food bombos en el distrito de Miraflores, 2021.</p>	<p>General Existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food bombos en el distrito de Miraflores, 2021.</p> <p>Específicos Existe relación entre el <u>conocimiento</u> y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food bombos en el distrito de Miraflores, 2021.</p> <p>Existe relación entre las <u>habilidades</u> y desempeño laboral en los colaboradores en el Fast Food bombos en el distrito de Miraflores, 2021.</p> <p>Existe relación entre la <u>motivación</u> y desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food bombos en el distrito de Miraflores, 2021.</p> <p>Existe relación entre las <u>actitudes</u> y el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food bombos en el distrito de Miraflores, 2021.</p>	<p>Variable: Gestión del talento humano Dimensiones/ indicadores:</p> <p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lecciones aprendidas • Ideas propuestas • Productos de información <p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad del conocimiento • Crear • Innovar <p>Motivación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productividad • Participación • Incentivo <p>Actitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar metas • Asumir riesgos • Logros <p>Variable: Desempeño laboral Dimensiones/ indicadores:</p> <p>Productividad laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Nivel de producción • Cumplimiento de metas <p>Eficacia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepción del nivel de calidad de trabajo • Metas logradas • Cumplimiento de las tareas asignadas • Conocimiento dentro del puesto de trabajo <p>Eficiencia laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Nivel de conocimientos técnicos 	<p>Tipo: básico</p> <p>Diseño: no experimental, corte transversal</p> <p>Alcance: correlacional</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Población: todos los colaboradores del restaurant</p> <p>Muestra: 39 colaboradores del Fast Food Bombos en el distrito de Miraflores</p> <p>Muestreo: Censo</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bombos en el distrito de Miraflores, 2021.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p>Variable 1: Gestión del talento humano</p>	<p>Chiavenato (2010) afirma que la gestión del talento humano es un rubro muy delicado para las empresas, ya que es un continente situacional que se relaciona con aspectos como la cultura de las empresas individualmente, los aspectos de cada contexto tanto ambientalmente, tecnológicamente y procesos internos ya establecidos.</p>	<p>La variable gestión del talento humano se encuentra compuesta por las siguientes dimensiones: conocimiento, habilidades, motivación y actitudes.</p>	<p>Conocimiento Habilidades Motivación Actitudes</p>	<p>Dimensiones/Indicadores</p> <p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lecciones aprendidas • Ideas propuestas • Productos de información <p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad del conocimiento • Crear • Innovar <p>Motivación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productividad laboral • Participación laboral • Incentivo salarial <p>Actitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar metas • Asumir riesgos • Logros 	<p>Escala ordinal tipo Likert:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<p>Variable 2: Desempeño laboral</p>	<p>Morgan (2015) señala que el desempeño laboral es un implemento que asocian a los clientes externos e internos que trabajan con una empresa. Esta herramienta asocia el desempeño y las competencias individuales, cuyo objetivo es observar áreas de mejora continua que amplíen su colaboración al logro de objetivos planteados.</p>	<p>Para medir la rentabilidad de la empresa se dimensionará mediante los recursos empleados y beneficios obtenidos.</p>	<p>Productividad laboral Eficacia Eficiencia laboral</p>	<p>Dimensiones/ indicadores:</p> <p>Productividad laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia del trabajador • Eficacia del trabajador • Nivel de producción del personal • Cumplimiento de metas del trabajador <p>Eficacia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepción del nivel de calidad de trabajo • Metas logradas • Cumplimiento de las tareas asignadas • Conocimiento dentro del puesto de trabajo <p>Eficiencia laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad del personal • Nivel de conocimientos técnicos 	<p>Escala ordinal tipo Likert:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Anexo 3: Cuestionario

Estimado señor (a), este presente cuestionario tiene como objetivo conocer la opinión sobre la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021.

Datos específicos:

Sexo: (F) (M)

Edad:

Contratado: (SI) (NO)

Instrucciones:

- El cuestionario es anónimo y confidencial
- Es importante responder de manera franca y honesta
- Marcar una sola opción
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados
- Marque con un aspa (x) el ítem que crea conveniente

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº ÍTEMS		ESCALA DE VALORACIÓN				
VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO						
1	¿Usted después de la labor que realiza, identifica las lecciones aprendidas?					
2	¿A usted le toman en cuenta cuando da opiniones o ideas positivas para el desarrollo del restaurante?					
3	¿Ud. trabaja efectivamente con las ideas propuestas dadas por sus compañeros?					
DIMENSIÓN 2: HABILIDADES						
4	¿Usted se siente con amplio conocimiento sobre la labor que realiza en su entidad?					
5	¿La labor que Ud. realiza le permite desarrollar sus capacidades?					
6	¿Ud. propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas para mejorar su labor?					
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN						
7	¿Su productividad laboral es reconocida con el sueldo que Ud. percibe?					
8	¿Cree Ud. que debería reconocerse el trabajo realizado de acuerdo a su productividad?					
9	¿Cree Ud. que deberían darles incentivos de acuerdo a la labor que realizan?					
DIMENSIÓN 4: ACTITUDES						
10	¿Ud. está dispuesto a asumir riesgos cuando no cumpla sus funciones?					
11	¿Usted asume los retos en su trabajo?					
12	¿Cree usted que está alcanzando a realizar sus logros en su labor?					
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5

DIMENSIÓN 1: PRODUCTIVIDAD LABORAL						
1	¿Ud. logra realizar eficientemente las tareas asignadas por la empresa?					
2	¿Ud. cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?					
3	¿Usted cree que su nivel de producción está acorde a lo establecido por las políticas de la empresa?					
4	¿Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización?					
DIMENSIÓN 2: EFICACIA						
5	¿Usted cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
6	¿Usted cumple con las tareas asignadas?					
7	¿Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?					
8	¿Ud. logra realizar las actividades que le han asignado?					
DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA LABORAL						
9	¿Cree usted que su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
10	¿El nivel de conocimiento técnico que Ud. posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					

Anexo 4: Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Grado	Calificación de instrumento
Experto 1	Lázaro Velásquez, José Francisco	Mg.	Aceptable
Experto 2	García Haro, Luis Flavio	Dr.	Aceptable
Experto 3	Ruiz Palacios Miguel		Aceptable

Fuente: Elaboración propia

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 17 junio de 2021

Apellidos y nombres del experto: José Francisco Lázaro Velásquez

DNI: 42444867

Teléfono: 973497136

Título/grados: Magister

Cargo e institución en que labora: Docente Universidad César Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		



FIRMA DEL EXPERTO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 23 JUNIO de 2021

Apellido y nombres del experto: **García Haro Luis Flavio**

DNI: **08489082** Teléfono: **950472784**

Título/grados: **DR. En Administración**

Cargo e institución en que labora: **Docente**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____



FIRMA DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 01 de julio del 2021

Apellido y nombres del experto: Ruiz Palacios Miguel

DNI:43678006

Teléfono: -

Título/grados: Magister

Cargo e institución en que labora: Docente UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: Transformar preguntas en afirmaciones.



FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Resumen de procedimiento de casos del Alfa de Cronbach.

		N	%
Casos	Válido	30	100
	Excluido ^a	0	0
	Total	30	100

Fuente: SPSS 25

Resumen de procedimiento de casos de la variable gestión del talento humano.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.869	12

Fuente: SPSS 25

Resumen de procedimiento de casos de la variable desempeño laboral.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.843	10

Fuente: SPSS 25

Anexo 6: Autorización de la empresa

BEMBOS

Fast Food BEMBOS

Av. Sta. Cruz 808, Miraflores 15074

Lima, 18/06/2021

Señores:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Sr.

Estimado,

Yo, Luis Ovalo Barrera, identificado con DNI
N° _____, Gerente General del Fast Food "BEMBOS" Miraflores Ovalo Gutierrez,
con RUC N° 41688102.

Autorizo para que realice su proyecto de investigación titulado "**Gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bembos en el distrito de Miraflores 2021**".

Asimismo, la empresa está presto a colaborar brindándole toda la información y documentos necesarios para la respectiva elaboración del proyecto en mención, por ello se autoriza dicha información con fines única y exclusivamente académicos.

Sin otro particular, me suscribo de Usted.

Atentamente,



Firma del Gerente General

Anexo 7: Análisis en SPSS

Fiabilidad

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics interface. The left sidebar contains a project tree with several folders, including 'Estadísticas de fiabilidad' which is currently selected. The main window displays the following content:

Estadísticas de fiabilidad gestión del talento humano

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	12

```
RELIABILITY
/VARIABLES=rr1 rr2 rr3 rr4 rr5 rr6 rr7 rr8 rr9 rr10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	39	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	39	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	10

Anexo 8: Pruebas de normalidad

<i>Pruebas de normalidad</i>						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
→ Gestión del talento humano	,510	39	,000	,401	39	,000
Desarrollo económico	,434	39	,000	,606	39	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Pruebas de hipótesis general

<i>Correlaciones</i>				
			Desempeño o laboral	Gestión del talento humano
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,763**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	,763**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Anexo 9: Pruebas de hipótesis específicas

Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Conocimiento	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,637**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=d2vlag v2ag
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Habilidades	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Habilidades	Coeficiente de correlación	1,000	,360*
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	39	39
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,360*	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	39	39

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Anexo 10: Pruebas de hipótesis específicas

Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Desempeño o laboral	Motivación
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,776**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	39	39
	Motivación	Coefficiente de correlación	,776**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	39	39

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=v2ag d4vlag
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

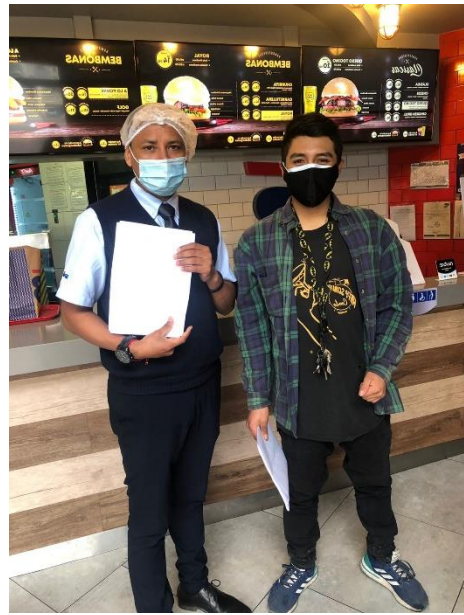
			Desempeño o laboral	Actitudes
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,476**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	39	39
	Actitudes	Coefficiente de correlación	,476**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	39	39

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Anexo 11: Vista de variables SPSS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
2	r1	Numérico	8	2	r1	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	r2	Numérico	8	2	r2	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	r3	Numérico	8	2	r3	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	r4	Numérico	8	2	r4	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	r5	Numérico	8	2	r5	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	r6	Numérico	8	2	r6	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	r7	Numérico	8	2	r7	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	r8	Numérico	8	2	r8	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	r9	Numérico	8	2	r9	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	r10	Numérico	8	2	r10	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	r11	Numérico	8	2	r11	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	r12	Numérico	8	2	r12	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	rr1	Numérico	8	2	rr1	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	rr2	Numérico	8	2	rr2	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	rr3	Numérico	8	2	rr3	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	rr4	Numérico	8	2	rr4	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	rr5	Numérico	8	2	rr5	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	rr6	Numérico	8	2	rr6	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	rr7	Numérico	8	2	rr7	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	rr8	Numérico	8	2	rr8	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	rr9	Numérico	8	2	rr9	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	rr10	Numérico	8	2	rr10	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	d1v1	Numérico	8	2	d1v1	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
25	d2v1	Numérico	8	2	d2v1	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
26	d3v1	Numérico	8	2	d3v1	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
27	d4v1	Numérico	8	2	d4v1	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
28	v1	Numérico	8	2	v1	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
29	d1v2	Numérico	8	2	d1v2	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
30	d2v2	Numérico	8	2	d2v2	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
31	d3v2	Numérico	8	2	d3v2	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
32	v2	Numérico	8	2	v2	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
33	d1v1ag	Numérico	5	0	Conocimiento	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
34	d2v1ag	Numérico	5	0	Habilidades	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
35	d3v1ag	Numérico	5	0	Motivación	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
36	d4v1ag	Numérico	5	0	Actitudes	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
37	v1ag	Numérico	5	0	Gestión del tale...	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
38	v2ag	Numérico	5	0	Desempeño lab...	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
39	d1v2ag	Numérico	5	0	d1v2 (Agrupada)	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
40	d2v2ag	Numérico	5	0	d2v2 (Agrupada)	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada

ANEXO 13: Evidencia de Encuesta



Anexo 14: Encuesta Google Formulario

Formulario sin título - Formulari... x

docs.google.com/forms/d/1ckYvBr2Bpwj4lv6_XTq3KCoBvFgTFS_CTJf7400ng/edit

Aplicaciones posters de autos cl... 2018_Mendoza-Esp... Clase Lunes Blackboard Learn TRILCE - PLATAFOR... (26) Best of Slow Bl... (26) Curso Photosh... (27) Como crear mi...

Formulario sin título ☆ Se guardaron todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas 21 Configuración

Cuestionario

Estimado señor (a), este presente cuestionario tiene como objetivo conocer la opinión sobre la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bembos en el distrito de Miraflores, 2021.

Instrucciones:

- El cuestionario es anónimo y confidencial
- Es importante responder de manera franca y honesta
- Marcar una sola opción
- Asesprese de responder todas las preguntas o enunciados
- Marque con un aspa (x) el ítem que crea conveniente

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
1 2 3 4 5

Correo electrónico *

Formulario sin título - Formulari... x

docs.google.com/forms/d/1ckYvBr2Bpwj4lv6_XTq3KCoBvFgTFS_CTJf7400ng/edit#responses

Aplicaciones posters de autos cl... 2018_Mendoza-Esp... Clase Lunes Blackboard Learn TRILCE - PLATAFOR... (26) Best of Slow Bl... (26) Curso Photosh... (27) Como crear mi...

Formulario sin título ☆ Se guardaron todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas 21 Configuración

10
5
0

0 (0 %) 2 (9.5 %) 12 (57.1 %) 8 (28.6 %) 1 (4.8 %)

1 2 3 4 5

¿Usted después de la labor que realiza, identifica las lecciones aprendidas?

1 respuesta

1.00
0.75
0.50
0.25
0.00

0 (0 %) 0 (0 %) 1 (100 %) 0 (0 %) 0 (0 %)

1 2 3 4 5