



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión del talento humano y desempeño laboral en colaboradores de
la Empresa Aguas Lima Norte S.A, Huacho 2022**

AUTOR:

Reyes Herbozo, Alexis Joel (ORCID: 0000-0001-6840-3701)

ASESORA:

Dra. Calanchez Urribarri, África (ORCID: 0000-0002-9246-9927)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Jehová porque gracias a él estoy vivo y por ser mi guía espiritual en este camino, de forma especial a mis padres por su apoyo incondicional en todo momento, encontrándose presentes durante mi formación profesional, a mi novia por brindarme esa motivación y perseverancia en el logro de mis metas, y por último a mi familia por su apoyo emocional durante el desarrollo de la obtención del grado profesional.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo por haber permitido mi formación en su prestigiosa institución con su calidad de servicio durante el proceso de titulación.

De forma muy especial a la Dra. Calanchez Urribarri, África quien con dedicación, paciencia y profesionalismo me inculcó a través de su metodología y perfección los requisitos necesarios de rigurosidad y científicidad de la tesis.

A mis jurados por su participación en la revisión y corrección del trabajo como parte de su mejoramiento, mediante su importante intervención calificativa durante el proceso final y significativo para el autor.

Un eterno agradecimiento a la Empresa Aguas Lima Norte S.A, Huacho, y a sus colaboradores quienes fueron partícipes claves de la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Datos generales de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.	24
Tabla 2: Gestión del talento humano de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.	25
Tabla 3: Selección de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.	26
Tabla 4: Capacitación de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.	27
Tabla 5: Desarrollo de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.	28
Tabla 6: Desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.	29
Tabla 7: Calidad de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.	30
Tabla 8: Compromiso de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.	31
Tabla 9: Logro de objetivos de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.	32

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Gestión del talento humano de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.	25
Figura 2: Selección de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.	26
Figura 3: Capacitación de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.	27
Figura 4: Desarrollo de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.	28
Figura 5: Desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.	29
Figura 6: Calidad de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.	30
Figura 7: Compromiso de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.	31
Figura 8: Logro de objetivos de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.	32

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022. En el aspecto metodológico se caracterizó por ser de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de nivel correlacional transversal, cuya población fue de 96 colaboradores y la muestra ajustada de 77 colaboradores. Para el trabajo se contó con la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los resultados indicaron que la gestión del talento humano es considerada con la opción de a veces en un 32,5% (25) y con similitud la categoría casi nunca en un 18,2 % (14) y casi siempre en un 18,2 % (14) así mismo el desempeño laboral es considerado con la opción de a veces en un 32,5% (25) y a la categoría siempre en un 22,1 % (17). Concluyendo que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A, Huacho 2022 con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva moderada con un valor de 0. 667.

Palabras clave: Gestión del talento humano, desempeño laboral, colaboradores.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the management of human talent and job performance in employees of the Aguas Lima Norte S.A. Sanitation Services Provider Company, Huacho 2022. In the methodological aspect, it was characterized by being of an applied type, quantitative approach, non-experimental design and cross-sectional correlational level, whose population was 96 collaborators and the adjusted sample of 77 collaborators. For the work, the survey technique was used with its instrument, the questionnaire. The results indicated that the management of human talent is considered with the option of sometimes in 32.5% (25) and with similarity the category almost never in 18.2% (14) and almost always in 18.2 % (14) likewise, job performance is considered with the option of sometimes in 32.5% (25) and the category always in 22.1% (17). Concluding that there is a significant relationship between the management of human talent and job performance in employees of the Aguas Lima Norte S.A. Sanitation Services Provider Company, Huacho 2022 with a moderate positive Rho Spearman correlation coefficient with a value of 0. 667.

Keywords: Human talent management, work performance, collaborators

I. INTRODUCCIÓN

En todo el mundo se conoce que las empresas necesitan tener buenas relaciones entre los compañeros de labor, así como con jefatura, quien en conjunto será la forma más adecuada para el logro de metas, porque el valor más importante para toda compañía es el colaborador, todo este proceso se da en paralelo a la evaluación de mantener o mejorar la productividad, en donde el personal debe asumir el compromiso con base a lo solicitado y esperado por la empresa (Bohórquez, et al, 2020).

Por ello uno de los puntos más importante para los colaboradores es la motivación, convirtiendo en un aspecto relevante del desempeño para la empresa, esta apreciación se tomó como referencia 13 países: Estados Unidos, China, India, Brasil, Italia, Australia, Gran Bretaña, Alemania, Francia, Canadá, México, Argentina, España; llegando a la conclusión que el papel más importante lo lleva el colaborador; sin embargo, no todos se consideran parte de ello, encontrándose muchas veces personal poco comprometido con los objetivos de la empresa. Estados Unidos y China son países con mayor participación de personas completamente motivadas con un 19% (Bohórquez, et al, 2020).

En la región Caribe, se evidencia que existen problemas de gestión, tanto que se evidencia durante el proceso orientado a los colaboradores, pues el correctivo de las funciones en cuanto al comportamiento del talento humano en la organización es imprescindible que sientan que forman parte esencial de la institución, que de no ser identificados se demuestra por parte del personal, desmotivación, desinterés y rotación constante del talento humano (Álvarez & Santamaría, 2021).

De acuerdo a recientes estudios internacionales, se hace énfasis en el impacto social que generan los medios externos influyen en el trabajo, haciendo que se consideren distintas estrategias con el fin de consolidar las metas, es por ello que se hace hincapié en estudiar y diagnosticar las necesidades de la institución con respecto a la gestión de talentos (Ramírez, et al, 2019).

Un estudio de investigación realizado en Perú, menciona que la mayor dificultad para la gran mayoría de empresas es la falta de dialogo entre sus colaboradores, convirtiéndose en un problema real en el desempeño laboral, hecho que desconecta al talento humano del compromiso e iniciativa con la institución, por ende, dichas faltas resultan desgastante para el talento humano (Boza, 2021).

Asimismo, en los medios nacionales los expertos mencionaban que las empresas que iniciaban nuevamente con la reactivación deben establecer nuevas formas de trabajo, el cual ha afectado tanto a los talentos humanos como a los clientes, por ello las condiciones laborales deben ser óptimas y compensatorias a los hechos actuales, por ello el reingreso deberá reunir todos los criterios en términos administrativos para mejorar en el desempeño (Herrero, 2021).

Un estudio en Perú, revela que el 50% de directivos considera como muy importante los problemas a nivel cultural, pues dicha cultura indica como se encuentra las relaciones y creencias humanas, creando así la falta de compromiso por incomodidad o falta de motivación hacia los objetivos que siguen, por ello los resultados obtenidos demuestran que el 75% de los encuestados considera como un aspecto significativo los instrumentos metódicos de la gestión del talento humano (Gestión, 2015).

Uno de los principales problemas es la falta de capacitación, es decir, de formación, pues cuando este proceso por lo general no sucede, el personal puede enfocar sus tareas en otro punto, no llegando finalmente a la meta, por ende el departamento de gestión del talento humano liderada por el área de recursos humanos tiene que garantizar buena selección de elementos que por lo general asuma responsabilidades y se encuentren predispuestos a tomar las riendas de las tareas encomendadas con eficiencia y efectividad en el trabajo (Eliseo, 2019).

En la actualidad, las evaluaciones del desempeño laboral en instituciones deben responder a lo solicitado en la identificación de brechas, es decir, debe contener respuestas según el perfil del puesto a los que fueron contratados con la finalidad de medir los avances y proponer nuevas estrategias de mejora continua en los logros de metas propuestos por la institución (Pashanasi, et al, 2021).

La empresa prestadora de servicios Aguas Lima Norte trabaja en primera línea para la comunidad en el Distrito de Huaura, el cual cuenta con gran cantidad de personal a su disposición, sufriendo también los cambios ofrecidos por la aparición de la pandemia COVID-19, en donde la presión laboral, la ansiedad y la desmotivación fue parte de las debilidades en los dos últimos años.

Por lo tanto, el problema general sería el siguiente: ¿Qué nivel de relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022?, por lo que derivan los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la selección y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022?, ¿Qué relación existe entre la capacitación y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022? y ¿Qué relación existe entre el desarrollo y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022?.

El motivo de la justificación, basándose en la relevancia social, es que el presente estudio servirá como importante fuente de información para los colaboradores de la institución, así mismo, para otras investigaciones que consideren perfeccionar la gestión del talento humano y el desempeño de sus colaboradores, creando mejoras para el beneficio de la empresa.

Y el valor teórico procura indagar investigación con respecto a las razones y los componentes que perjudican a la empresa, se busca recomendar en la solución de problemas a través de nuevos aportes que apoyen a la institución u organización. Las contradicciones prácticas se basan en reconocer el talento de los colaboradores administrativos, para construir mejores relaciones interpersonales que solucionen minimizar el tiempo de los procedimientos de trámites, citas y servicios a domicilio que solicitan los usuarios.

Se consideró como utilidad metodológica, el instrumento de evaluación de las variables, pues es de suma utilidad para medir y recolectar los datos requeridos

para la investigación, dadas por dos cuestionarios que podrán servir como material metodológico de seguimiento a los directivos de la institución en cuanto a la gestión.

Por lo que se planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022. Por lo que derivamos los siguientes objetivos específicos: identificar la relación que existe entre la selección y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022, Identificar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022, identificar la relación que existe entre el desarrollo y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.

Así mismo se plantearon las siguientes hipótesis, como general se tiene a la hipótesis nula, no existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022 y a la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se consideran estudios tales como tesis, artículos científicos, revistas a manera de evidencias acerca de la problemática a nivel internacional y nacional, demostrando su situación como fragmento de la investigación, por ello se inicia con los antecedentes internacionales comprendidos por un total de cinco, tales como Estupiñán (2021) estudio la Gestión del Talento Humano (GTH) con el Desempeño Laboral (DL) del Personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Muisne, con el objetivo de determinar la influencia entre ambas variables, a través de una metodología descriptiva, correlacional y diseño no experimental a una población de 269 funcionarios públicos. En el estudio se empleó el coeficiente de relación de Spearman, concluyendo hubo una relación positiva alta, demostrando la relación entre la motivación y el desempeño.

López & et al (2017) estudiaron a la GTH, actividad particular dentro de los procesos de gestión que realizó una empresa con su capital humana, enmarcando una investigación cuantitativa, tipo descriptivo, no experimental, hacia una muestra conformada por 32 trabajadores. Los resultados demostraron que un 78,1 % no estaban de acuerdo con el nivel de la capacidad de inteligencia, concluyendo que los capitales trajeron restricciones hacia el buen desarrollo del talento humano, gran parte de encuestados mencionaron que obtenían recompensas transitorias por su dedicación hacia el trabajo, así mismo manifestaron que la burocracia solía ser excesiva y los directores extendían siempre una gestión bien encaminada hacia el desarrollo del talento.

Escobar (2021), con su estudio acerca de la Evaluación de desempeño en la productividad de los colaboradores del área administrativa en la Compañía de agroquímicos, tuvo como objetivo ofrecer un instrumento de seguimiento y mejora continua, realizando un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental, con un total de 30 empleados. Los resultados logrados manifiestan que no existe una comunicación adecuada entre jefes y colaboradores (33.3%) lo que representa desmotivación en el ambiente laboral (53.3%) así mismo, los colaboradores perciben desinterés por parte de sus superiores (66.7%) por ende se sienten

inseguros al desarrollarse. En conclusión, es indispensable ejecutar cambios que permitan que el equipo de trabajo se sienta seguro, motivados y por ende se desempeñen adecuadamente para obtener un nivel alto de productividad.

Zeballos (2019), estudio a los colaboradores de la empresa INCERMAZ S.R.L., teniendo como objetivo establecer la relación entre la GTH y el DL, a través de una investigación tipo correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, con una población de 37 trabajadores. Los resultados demuestran que 51.35% respondieron “siempre”, el 35.14% “Muchas veces”, y un 13.51% “A veces”, referentes a la orientación del jefe inmediato, respecto al correcto desempeño el 45.95%, respondieron “A veces” y el 40.54% “Muchas veces”. Concluyendo que el DL se relaciona significativamente con la implementación de medidas estratégicas para el desarrollo de personas.

Vera & Blanca, (2019), investigaron GTH en las PYMES del sector servicios de Barranquilla. Buscando identificar las insuficiencias de la misma, a través de una metodología descriptiva y nivel correlacional, se empleó un cuestionario a 30 empresas y los resultados indican que solo el 66,67% de las instituciones consideran al área de GTH. Llegando a la conclusión que es necesario dentro de una organización exista un modelo de GTH, permitiendo así perfeccionar los procesos realizados para el bienestar de la empresa.

Dentro de los antecedentes nacionales tenemos a seis estudios, que refieren en base a su realidad sus resultados, tenemos a Cruz & Cruz (2020), quienes estudiaron a los colaboradores que realizan su trabajo en el área administrativa de la UGEL de Pacasmayo, con el objetivo de determinar la relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral, siendo una investigación de tipo aplicada, correlacional y diseño no experimental, transversal. La investigación fue aplicada a 45 trabajadores, los resultados obtenidos indicaron correlación. Concluyendo que existe relación entre ambas variables.

Osorio (2021), estudió a los colaboradores que laboral en la municipalidad Provincial de Tambopata, con el objetivo de determinar la relación entre Gestión del talento humano GTH y el DL, enmarcando una investigación tipo aplicada, no

experimental y de corte transversal. Para la recolección de información se utilizó la encuesta con su instrumento cuestionario hacia 150 trabajadores. Los resultados obtenidos demostraron que existe relación significativa entre ambas variables de estudio.

Rojas & Rudas (2021), investigaron GTH y el DL en una empresa de productos lácteos en la Ciudad Cajamarca, con el objetivo de determinar la relación entre las variables, utilizando a la metodología de estudio de tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal. Para la recolección de datos se utilizó una hoja censal. Los resultados demostraron que la GTH es 84% alta y el desempeño es 69% medio por lo que se concluye que los datos demostrativos reflejan la relación que existe entre ambas variables.

Suarez (2022), quien estudio a los trabajadores de la Municipalidad provincial de Utcubamba, en el Perú, tuvo como objetivo determinar la relación entre la GTH y DL, aplicando un estudio de enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional y no experimental hacia un total de población de 35 trabajadores, aplicándose para la recolección de datos a la como técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron la existencia de relación alta y positiva, del total de información se conoce que la GTH es medio en un 37,14%, y bajo con un 34,29%, asimismo se conoce que el DL es 42.9%, de nivel medio, 31.43% de nivel bajo, el cual concluye se tiene relación significativa entre ambas variables.

Unocc & Huamani (2021), investigaron la Gestión del talento humano en la Municipalidad Distrital de Ascensión en Huancavelica, a través de una investigación de tipo básico, nivel descriptivo; aplicándose la técnica de la encuesta y como instrumento al cuestionario conformado por 20 ítems hacia un total de 40 trabajadores. Los resultados fueron que el 2,5% de colaboradores refieren una mala GTH, 85,0% indican regular y el 12,5% considera que es buena. Concluyendo que la GTH es de forma regular.

Pumacajia (2019), en su estudio hacia la empresa Master Con GS E.I.R.L de., tuvo como objetivo determinar la GTH y su incidencia en el DL, a través de un estudio descriptiva y correlacional. Se aplicó tres cuestionarios preliminarmente validados,

así mismo para aprobar la hipótesis se realizó el método estadístico de chi cuadrado. Los resultados demostraron la relación significativa entre ambas variables de estudio.

Para sustentar la variable gestión del talento humano tenemos a la teoría de Chiavenato quien menciona que la gestión de recursos humanos tiene seis métodos, considerando a la administración del talento humano como el vínculo compuesto por métodos participativos y dinámicos.

El primero refiere a los métodos para componer personas. Son las técnicas para agregar elementos nuevos en la organización, suele llamarse métodos para suministrar o proporcionar individuos. Envuelven la incorporación y elección de personal. El segundo describe a las técnicas para organizar a los elementos, el tercero menciona temas sobre recompensar a las personas el cual indican estimularlos para lograr compensar sus escaseces propias más importantes. Contienen distinciones, retribución, tributos y bienes sociales, el punto cuatro se trata de desenvolver a los elementos, en donde dichos métodos sean útiles para facultar y aumentar el progreso competitivo y particular implicando la alineación y el perfeccionamiento, el quinto requisito tiene mucho que ver con el paso anterior pues es necesario que a través de estrategias se retenga al personal, por ultimo y no menos importante es el método de auditar, la cual significa realizar el seguimiento y control de las funciones de los elementos para comprobar los efectos (Chiavenato, 2008).

La Gestión del Talento Humano es la representación de la relación entre la persona y la empresa o institución, de esta manera apoya a desenvolver sus insuficiencias sistemáticas y generales de la organización. Así mismo, su función tiene la misión de determinar y completar el personal respetando los bosquejos formativos de la segmentación organizativa de la organización (Abril, 2018).

Dentro de las bases teóricas se define que la gestión del talento humano consiste en el desarrollo de cualidades competitivas para generar habilidades y establecer una distribución organizacional prospera y contundente que permita conducir adecuadamente los recursos necesarios para lograr las estrategias exitosamente.

Permite dirigir y direccionar conjuntamente el cambio, para establecer persistentemente habilidades que certifiquen la misión y visión de la institución (Ramírez & et al, 2019).

La dirección de personas es un compromiso de línea y una responsabilidad de staff. Los mecanismos de gestión de talento humano tienen como objetivo brindar asesoría interna (Díaz, 2021).

Dentro del talento humano y su relación con las capacidades que tienen ante la presencia de alguna acción, se hace necesario que demuestren habilidades, pensamientos asertivos, técnicas, entre otras actividades dentro del trabajo que le permita mejorar su desempeño, haciéndolo un talento que esté en búsqueda de competencia, para perfeccionar su nivel de desarrollo (Mejía & et al, 2013).

Asimismo, considerar que dicha gestión tiene un administrador que en su mayoría tiene el rol de director, jefe, gerente o supervisor quien, en además de planificar, organizar, dirigir, evaluar y controlar, debe tener otras cualidades en donde sus funciones sean comprendidas por el talento humano de la institución, pues la principal tarea es lograr trabajar en equipo (Poveda, 2018).

El modelo de la organización tiene mucho que ver con el ambiente tanto interno como externo del talento humano, es así que cualquier componente que influya en ambos puede repercutir en otros elementos, comprometiendo a la gestión en considerar todos los aspectos de trabajador como función principal desde su convocatoria, su adjudicación, y su desempeño en el espacio laboral (Majad, 2016).

Por lo tanto, estos elementos vienen a formar parte de las cualidades y características del talento humano, los cuales mantienen estrecha relación con sus competencias, es por ello que cada talento humano cuenta particularmente con potencialidades diferentes, la capacidad de poder aprender a reconocer los talentos de cada uno de ellos se debe a un buen diagnóstico de la institución a través de herramientas de recurso humano, finalmente poder gozar de esa calidad de trabajo en acción a través de la motivación y/o interés en el desempeño de sus funciones (Majad, 2016).

Las dimensiones de la variable gestión del talento humano: La selección del personal, consiste en poder elegir y escoger a todos los candidatos que se presenten para ocupar un puesto en la empresa u organización, este proceso considera varias etapas de las cuales la selección es una de las más importantes debido a los beneficios (Jara & et al, 2018).

Este proceso está dirigido por el área de recurso humano de la empresa, en donde se encargan de seleccionar a los talentos humanos ideales para dicha institución en determinados puestos de trabajo (Charry, 2020).

También se puede determinar el grado con el cual se desea buscar al talento, en otros términos, se podrá denotar la calificación al personal, evaluación en orden de mérito, sobre todo su valoración (Cancinos, 2015).

Esta dimensión está conformada por un total de tres indicadores, el primero es *el reclutamiento* que se trata de una actividad donde se divulga la invitación y practicas llevadas por la institución para atraer personal potencial, por ello el personal encargado de reclutamiento debe evaluar de forma cuantitativa y cualitativa (Armijos & et al, 2019).

Asimismo, la selección es una actividad que requiere el compromiso del recurso humano para la elección, decisión y filtro en el ingreso y clasificación del recurso solicitado, este proceso de *selección* se realiza con la intención de cubrir una plaza, toda esta evaluación tiene que ser coherente a los objetivos de la empresa, por ello durante este proceso se recopila de información sobre los requisitos candidatos (Ganga & Sánchez, 2008).

Y, por último, la *inducción*, que es el proceso por el cual la organización le brinda al nuevo integrante de tal modo que se reconozca la cultura organizacional, comportamiento y sobre todo los objetivos de la institución, durante la información que se brinda se deberá incluir la aplicación de las normas, los estándares y valores que espera la empresa del talento humano (García, 2009).

La Capacitación del personal es un medio que se usa como instrumento práctico para optimar o mantener el desempeño del talento, pues si el personal se encuentra bien entrenado, se podrá tener un mejor panorama sobre las ventajas y beneficios que se le puede ofrecer de parte de la institución en salud.

Este proceso se manifiesta a través de una inversión económica y de tiempo, en donde la empresa goza de ese recurso humano especializado para el mejoramiento de sus asignaciones, asimismo favorecer al talento en la preparación y capacidades para su actual labor (Cota & Rivera, 2017).

También es el núcleo del esfuerzo continuo por mejorar sus habilidades en el centro laboral para favorecer en la sana competencia y logro de objetivos, tratándose de un medio y/o estrategia del área de recursos humanos de una organización y/o empresa (Bermúdez, 2015).

Por lo tanto, se entiende que la capacitación es un hecho voluntario generado por la disposición del talento humano para lograr mejorar y actualizar los conocimientos, prácticas, habilidades y destrezas necesarias para trabajar (Böhrt, 2000).

Asimismo, estas actitudes deben presentarse durante todo el tiempo en el que el talento humano se encuentra bajo régimen de trabajo, pues cada vez más las situaciones cambian de acuerdo a la tecnológica, calidad de vida y circunstancias actuales, asimismo se relaciona directamente con el crecimiento de la empresa por contar con talento competitivo, por ende, su realización particular y voluntaria se debe desestimar (Valdivia, 2018).

A su vez, parte de los *conocimientos* que la organización necesita para lograr sus metas están en la constancia del talento para lograr un mejor aprendizaje y análisis de la situación que vive en la empresa, así como la necesidad del cliente, y así identificar el diagnóstico laboral para poder mantener activo esos principios que sirvan de herramientas en la calidad de servicio (Hernández & Martí, 2022).

Las *habilidades* son capacidades que son expresadas a través de conductas que se han desarrollado en la práctica diaria, y es utilizado a través de estrategias resultado del aprendizaje dado por la misma persona de forma consciente, en las prácticas de administración, él ares de recurso humano, lo considera con una herramienta o técnica en la personalidad del talento, que genera eficiencia y efectividad en lo encomendado por la institución (García & et al, 2017).

Aquellas personas que son integrantes de una sociedad, manifiestan a través de sus emociones y percepción actitudes que pueden ser adquiridas o aprendidas durante su estancia de vida por ello su *actitud* va de acuerdo a lo que aspiran o desean, esto puede varias cuando la persona desea ingresar o pertenecer algún grupo, llamado proceso de adaptación, adoptando a través de percibir, recordar, sentir o pensar, que tenemos una manera de ver un objeto, pero que socialmente se pueden examinar esas ideas así como pensamiento al respecto, hecho que se puede influir en las próximas decisiones ante alguna experiencia (Vásquez, 2001).

El desarrollo personal es un concepto que se refiere a las potencialidades que puede tener una persona, pues a través de empoderamiento de la inteligencia emocional e intelectual se podrá mejorar el desarrollo de su talento, originando a esta persona mantener un objeto integrados que supone de mejora en el conocimiento de la persona en su identidad y metas trazadas a partir su vida personal como profesional, en ese sentido este desarrollo está ligado al aspecto afectivo y de formación en valores personales como parte de aspectos positivos de la persona (Jiménez, 2015).

La educación cumple un papel fundamental en mejorar o potencializar la capacidad del ser humano, pues es la estrategia que sirve como mediador que esa capacidad se logre, pues hace posible que a través de ella se reconstruyan la inserción de nuevos conocimientos y el desarrollo de la forma de ser, logrando finalmente resultados de como convivir, proceso de aprendizaje que serán organizados y valorados a través de la enseñanza, es así las experiencias serán significativas en los elementos que optimizan y perfeccionan las condiciones del talento humano (Tintaya, 2016).

Es así que se detallan a los siguientes indicadores: Cumplimiento de la meta, solución de problemas y liderazgo. Por lo tanto, el *cumplimiento de metas* donde su principal objetivo general es que el talento humano participe en los procesos estratégicos de la empresa y así forme parte del desarrollo en el alcance de las metas de la empresa, para ello es necesario tener en cuenta el tanto las jefaturas de la empresa y el talento humano conozcan la misión de la organización, así como el propósito de cada acción orientada al cumplimiento de las mismas (Montoya & Boyero, 2016).

La *solución de problemas*, se enfoca realmente en algo concreto, donde se plantea la visión convergente e ideal del caso específico que se va a resolver, dando solución rápida de a dicha posición de la empresa, esta forma de solución de problema se dan desde la identificación del problema que debe ser decisiva para poder organizar que se va a realizar para mejorar, dando premisas iniciales de criterios para considerar durante el transcurso de las actividades para el análisis y solución del problema identificado (Acevedo & Linares, 2009).

Y por último al Liderazgo que tiene como sentido satisfacer las necesidades de la empresa, a través de la capacidad para establecer relaciones laborales e interpersonales considerando a ambas acciones parte del rol significativo a través del trabajo en equipo, con sus ideas, gestión, buena utilización de los recursos, considerando siempre las tareas encomendadas con una mejor distribución de las tareas y cumplimiento de los requerimientos de la empresa y delegación de actividades de tal manera en que todos participen, esta responsabilidad se da a través de la confianza depositando esa determinación por ser capaces y dignos de dicha decisión en beneficio de todos los miembros del equipo y totalmente de la organización (Monsalve & Preciado, 2008).

Para sustentar la variable desempeño laboral tenemos a la teoría de Robbins y Maslow quienes mencionan que para lograr un mejor desempeño laboral se necesita llevar una buena distribución de valores gerenciales y sobre todo de la motivación que tengan con el área laboral.

La teoría de Robbins introduce dentro de sus principios a la jerarquía de las necesidades, siendo esta teoría como la principal distinguida expuesta por Abraham Maslow, quien diseñó las suposiciones que cada persona en su interior posee un rango de cinco necesidades: Las fisiológicas, la seguridad, las relaciones sociales, estima y autorrealización (Robbins y Judge, 2009).

Algunos elementos organizados guardan correlación con el desempeño. Los más apreciables son la percepción propia, las reglas, discrepancias de estatus, el volumen del conjunto, su constitución demográfica, su trabajo y conexión. Se puede decir que existe relación entre la percepción propia y la estimación del trabajo de un colaborador. La relación que existe entre un colaborador y el jefe con respecto al conocimiento del puesto, permite que el jefe pueda calificar como eficiente al trabajador. Cabe recalcar que en cuanto a la calificación del colaborador logre satisfacer las perspectivas del jefe, éste conseguirá una superior valoración de su trabajo. De igual forma la relación entre la percepción y el desempeño, pues una coherencia entre superior y colaborador logra el acercamiento de la percepción del puesto y acerca hacia un alto agrado del empleado. Por otro lado, el problema sobre el papel se coliga con la rigidez provocada en el puesto y su oportuna complacencia (Robbins, 2006).

El desempeño laboral da a conocer el valor del desempeño que tiene cada talento dentro de una empresa, pues es necesario medir este hecho constantemente para garantizar el éxito de la institución, a través del cumplimiento de sus objetivos, esto dependerá de la forma y tiempo en que se efectúen, asimismo su desarrollo sirve para juzgar y concientizar de las cualidades que tiene cierta persona con su contribución a la empresa desde su zona de labor (Jara & et al, 2018).

También se refiere al rendimiento que posee cada talento humano dentro del trabajo con base a las tareas asignadas, evaluando a su desenvolvimiento, capacidades y sobre todo las funciones por el que fue contratado, esta evaluación tiene que ver mucho con la eficacia y eficiencia de sus actividades durante su tiempo de trabajo y el espacio laboral actual (Bohórquez, et al, 2020).

Asimismo, esas capacidades, necesidad y habilidades son características propias del talento, así como la naturaleza con que se desarrollan diariamente en el trabajo, tiene mucho que ver con una buena inversión de tiempo, con actividades organizadas y planificadas, de tal manera que se logra eficientemente las acciones que sumen a la empresa, así como la efectividad de su labor (Chiang & San Martín, 2015).

En la actualidad dicha evaluación cumple un rol relevante con mucho valor, que es determinar los elementos que participan en logro de las metas, así como dar de conocimiento las razones por las cual el trabajo se puede ver incumplido o no realizado durante el tiempo de trabajo (Agui, 2019).

Como dimensiones de la variable desempeño laboral tenemos a la calidad del trabajo quien define a la condición que se le da al empleo, basándose en la percepción del recurso humano, expresando el grado de satisfacción que tiene ante el área laboral e institución, esto tiene mucho que ser con el ambiente, las condiciones laborales y sobre todo a las relaciones interpersonales durante el espacio de desarrollo laboral, misma que genera un gran impacto en la institución (Cruz, 2018).

Inicialmente, esta función que se da en función a la expresión y sensaciones del talento humano referente a la organización, es clave, es básicamente una consideración del personal que puede en algún momento ser colectivo, por ende, es de suma necesidad para la gestión, resultandos determinantes en la gestión que se realice con el objetivo de establecer mejores condiciones laborales (Montoya & Boyero, 2016).

La *capacidad de aprender* es reconocer que dentro de la rutina de la organización se identifique, que se consideren actividades necesarias de predisposición para aprender, utilizando al máximo los recursos e interrelacionando los conocimientos del talento con los que va a adquirir dentro del espacio laboral, generando valores que se renuevan sistemáticamente con la facultad de ser adquiridas (Milian & et al, 2008).

Así como a la eficiencia que es la *Capacidad* de disponer de alguna persona para lograr conseguir el efecto deseado, esta cualidad está sujeta hacia el alcance de las metas de la institución, así como el buen manejo del recurso tanto económico como en plazos oportunos (Rojas & et al., 2017).

Mientras que el reconocimiento, es necesario porque se necesita de cooperación del trabajo en equipo para poder lograr ese bien en común y sobre todo dirigido a las metas de la empresa, logrando un impacto en el mejoramiento e incremento de nivel de contribución hacia los resultados.

El compromiso quiere decir que el talento humano se encuentra identificado y comprometido con la organización sobre la base de la comunicación que tienen la gerencia en función a la demanda, asimismo se dan desde una perspectiva, salarial, competitivas y praxis de lo que se necesita en el trabajo (Cuesta, 2013).

Dentro de la necesidad de alcanzar los logros, no solo tenemos al talento humano, sino al buen manejo y desempeño de las funciones gerenciales, pues a través del compromiso y la buena toma de iniciativa, la satisfacción del recurso podrá analizar los beneficios que tienen al participar como parte fundamental de la organización, asimismo las probabilidades de renunciar o fracasar en el trabajo son mínimas.

Es así que no existirían presencia de rotación de los puestos, ya que fueron considerados y evaluados bajo el perfil actual de sus funciones, considerando que deben mejorar y optimizar en el desarrollo de sus actividades como parte del compromiso voluntario de parte del talento humano, integrando como parte de su meta profesional la meta de la empresa (Böhrt & Claire, 2004).

Dentro de sus indicadores tenemos a la *colaboración*, que permite la participación del mismo talento a base de la negociación que logre reducir diferencias, aquí ambas partes lograr desarrollar y emitir su opinión basándonos en soluciones que permitan continuar con el trabajo y soluciones de problemas, ganado un compromiso en el que todas las partes salgan beneficiadas (Vallejo, 2016).

La *Iniciativa* se despliega con base en el proceso cognitivo que depende mucho del talento humano desde la observación de la actitud, por lo tanto, son ellos mismos quien dan a conocer si deciden convertirse en un órgano de apoyo dentro de la empresa, esta premisa influye de forma positiva en el individuo, pues se manifiesta como parte de una cualidad del personal, generando estímulos en ellos mismos para formar parte de una pieza clave en el engranaje de los objetivos, este emprendimiento tiene mucho beneficio para la empresa y si es captado por el órgano del recurso humano se podrá convertir en una buena estrategia de competitividad en el centro de labores (Sánchez & et al, 2016).

Y por último, a la *responsabilidad* que propiamente dicho es el interés que tiene cada recurso ante la manifestación de las funciones que se tiene en toda organización, así como generar en el talento humano este valor como rol fundamental para la apreciación de sus actividades, esta dimensión es de principal importancia, ya que a través de ellos se desenvuelven la motivación, confianza, así como compromisos en los servicios que articule el talento humano, asimismo son aspiraciones netamente personales y profesionales que regulan el compromiso con las obligaciones a través de la sensatez y el juicio interno y social durante el trabajo (Guzmán, 2016).

El logro de objetivos, es perseguido por las empresas, sobre todo por el área de dirección estratégica; sin embargo, el papel importante para que esto se cumpla en el talento y las características con las que desarrollan eficientemente su trabajo en el plazo, he indicado, alcanzando el éxito con disciplina y perseverancia, fruto de esa preparación es el esfuerzo personal que se logre, por ende todos son responsables de los resultados por el desempeño de las metas de la organización (Robles, 2012).

Para llegar a dicho logro, se requiere de un trabajo silencioso en equipo que se consigue con experiencia, disposición, motivación y satisfacción con la institución para la que se labora, así es que la identificación inicial de personas con capacidades como la aplicación de ideas, estrategias y prácticas efectivas se podrán generar intereses de tal manera que a través de la colaboración y confianza

en el líder se reducirán procesos innecesarios, se facilita el entrenamiento, se delegan tareas y finalmente se logró el objetivo que se verán reflejados en la productividad del equipo de trabajo (Montoya & Boyero, 2016).

Por lo tanto, es importante que los procesos de gestión humana sean formalizados y sobre todo estructurados para que todo el personal conozca el desarrollo completo a través de pautas acerca de lo que se desea alcanzar, conociendo los riesgos que debe evitar para contribuir en ese logro (Lozano, 2007).

Las *habilidades* son capacidades que son expresadas a través de conductas que se han desarrollado en la práctica diaria, así como la experticia técnica y funcional que puede contar cada uno del equipo, así como combinar esas destrezas para alcanzar las tareas asignadas, poniendo en marcha al talento para el logro de los objetivos (Díaz, 2016).

El *trabajo en equipo* es un grupo de individuos de manera organizada lograr trabajar juntos en una sola meta, este trabajo cuenta con una serie de características perseguidas hacia una sola idea, permitiendo que cada miembro del equipo cumpla un rol importante y clave en dicho alcance, organizados usualmente por un líder que tiene el trabajo de direccionar el trabajo de acuerdo a sus habilidades y capacidades de tal forma que todos participen, se deleguen tareas y cumplan finalmente con lo propuesto en común (Medina, 2010).

La motivación de los recursos humanos radica principalmente en conservar sus valores y culturas, sin embargo, eso se puede valorar desde la necesidad propia, es decir, el encargado debe lograr satisfacer sus expectativas, así como el talento que toma la iniciativa de estimularse para hacerlos parte de ellos y mejorar en el desempeño de sus funciones logrando el éxito profesional, obteniendo muchas veces el reconocimiento y recompensa por parte de la institución (Miranda, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, tiene la finalidad de solucionar un explícito problema y está encaminado hacia la investigación de conocimientos ya existentes (Lozada, 2014, p.34).

Asimismo, el diseño fue no experimental, por lo que la investigación se realizó sin manipular ninguna variable, por lo tanto, se mide el fenómeno de la misma forma en la que fue encontrada para ser probada (Hernández y Mendoza, 2019).

Según el tiempo, la medición es transversal, según Hernández y Mendoza (2019) la recolección de datos se obtendrá en un determinado momento.

El nivel fue correlacional, según Hernández y Mendoza (2019), tienen el fin de indagar el grado de asociación que existe entre dos o más variables.

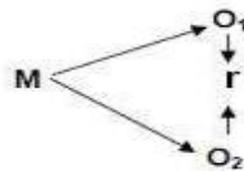
Donde:

M : Muestra,

V1 : Gestión del talento humano

V2 : Desempeño laboral

r : Relación entre las variables.



3.2 Variables y operacionalización:

Variable 1. Gestión del talento humano

Definición conceptual

Consiste en el desarrollo de cualidades competitivas para generar habilidades y establecer una distribución organizacional prospera y contundente que permita conducir adecuadamente los recursos necesarios para lograr las estrategias exitosamente. Permite dirigir y direccionar conjuntamente el cambio, para

establecer persistentemente habilidades que certifiquen la misión y visión de la institución (Ramírez & et al, 2019).

Definición operacional

Es la presencia de la implementación organizacional que son percibidas por los colaboradores de la Empresa de servicios básicos Aguas Lima Norte medidas en 3 dimensiones: selección de personal, capacitación de personal y el desarrollo de personal.

Indicadores

Se encuentran definidos a través de un total de 9 indicadores: Reclutamiento, selección, inducción, conocimiento, habilidad, actitud, cumplimiento de las metas, solución de problemas y liderazgo.

Escala de medición

Ordinal

Variable 2. Desempeño laboral

Definición conceptual

Consiste en el valor del desempeño que tiene cada talento humano dentro de una empresa, pues es necesario medir este hecho constantemente para garantizar que la empresa logre sus objetivos, esto dependerá de la forma y tiempo en que se efectúen, asimismo su desarrollo sirve para juzgar y concientizar de las cualidades que tiene cierta persona con su contribución a la empresa desde su zona de labor (Jara & et al, 2018).

Definición operacional

Es el rendimiento y eficiencia de las metas que se utilizan y logran los recursos eficientemente, manifestado por los colaboradores de la Empresa de servicios básicos Aguas Lima Norte medidas en 3 dimensiones: Calidad del trabajo, compromiso y el logro de objetivos.

Indicadores

Se encuentran definidos a través de un total de 9 indicadores: Capacidad de aprender, eficiencia, reconocimiento, colaboración, iniciativa, responsabilidad., habilidades, trabajo en equipo y motivación.

Escala de medición

Ordinal

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

Población:

Se refiere al total de personas que se encuentran dentro de una institución y conservan una particularidad en común, el cual se investiga y da principio a las identificaciones del estudio (Ruiz, 2012, p. 69), considerando una población de 96 colaboradores que laboran en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.

Muestra:

Representa al fragmento que simboliza a todo el objeto de estudio (Ruiz, 2012, p. 69), considerando finalmente a un total de 77 colaboradores.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

N = 96 Población

Z = 1.96 Nivel de confianza

p = 0.5 Probabilidad de ocurrencia

q = 0.5 Probabilidad de no ocurrencia

E = 0.05 Error sistemático

(n0) = 77

Muestreo

Para esta investigación se realizó el tipo de muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, para lo cual se utilizó la fórmula de tamaño muestral (Ruiz, 2012, p. 69).

Unidad de análisis:

Fue compuesto por todos los trabajadores que laboran en la empresa Aguas Lima Norte S.A.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica efectuada fue la encuesta, la cual funcionó como la técnica de recolección de datos más usada para los estudios de ciencias sociales y para lograr el entendimiento del instrumento (Ruiz, 2012, p. 85).

El instrumento es el contiguo de propuestas ordenadas que adjuntan las opiniones de la población muestral (Ruiz, 2012, p.87), por lo que, el instrumento aplicado fue el cuestionario.

3.5. Procedimientos:

La investigación examinó los siguientes procedimientos: análisis de la realidad problemática; investigación de la literatura existente; evaluación metodología; elaboración del instrumento para el recojo de datos; realización de la prueba piloto; empleo del instrumento hacia la muestra, descripción y el cuestionamiento de los resultados obtenidos, para posteriormente poder determinar las conclusiones y la emisión de las recomendaciones que deja la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Posteriormente del logro de la obtención de resultados estas fueron procesados en el programa estadístico Excel, seguido a ello se trasladó al SPSS 26, por medio del estudio estadístico descriptivo el cual detalló las tablas y gráficos descriptivos, además se utilizó la estadística inferencial el cuál se obtuvo a el contraste de

hipótesis valoradas con la prueba estadística de correlación perteneciente al estudio de investigación.

Asimismo, se aplicó la prueba de normalidad con la finalidad de analizar la distribución de ambas variables, es decir nos definirán la distribución, dando opciones de si tiene o no distribución normal (Amat, 2016).

Además, para aprobar la hipótesis planteada de correlación se aplicó la Prueba estadística de Rho se Spearman (López y Fachelli, 2015).

3.7 Aspectos éticos

En cuanto a las cuestiones éticas de la Universidad César Vallejo, se aplicará los siguientes aspectos éticos, por acato a las normas de severidad del estudio, así como: Beneficencia: en el presente estudio no se efectuó perjuicio hacia nadie de los colaboradores de la organización. No maleficencia: la investigación se lleva a cabo protegiendo la decencia de nuestros objetos de estudio, que es miembro de la experimentación, con la aprobación libre y entendido aproxima de los riesgos y posibles efectos de las operaciones ejecutadas sobre su persona. Autonomía: a través del consentimiento informado que es de suma importancia para la autorización por parte de las enfermeras.

Justicia: es fundamental llevar acabado primero la información y explicación acerca de la importancia de la encuesta para la libre partición voluntaria de la población.

En estos casos, la ejecución de los principios de la bioética es de provecho para lograr a una solución.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Datos generales de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	Femenino	24	31,2
	Masculino	53	68,8
Sexo	18-32 años	8	10,4
	33-47 años	41	53,2
	48 a más años	28	36,4
Grado de Instrucción	Primaria	3	3,9
	Secundaria	44	57,1
	Técnico Superior	16	20,8
	Superior	14	18,2
Puesto Laboral	Área administrativa	17	22,1
	Operario de campo	49	63,6
	Trabajador de servicio	11	14,3
Condición laboral	Contratados	54	70,1
	Nombrados	23	29,9
TOTAL		77	100%

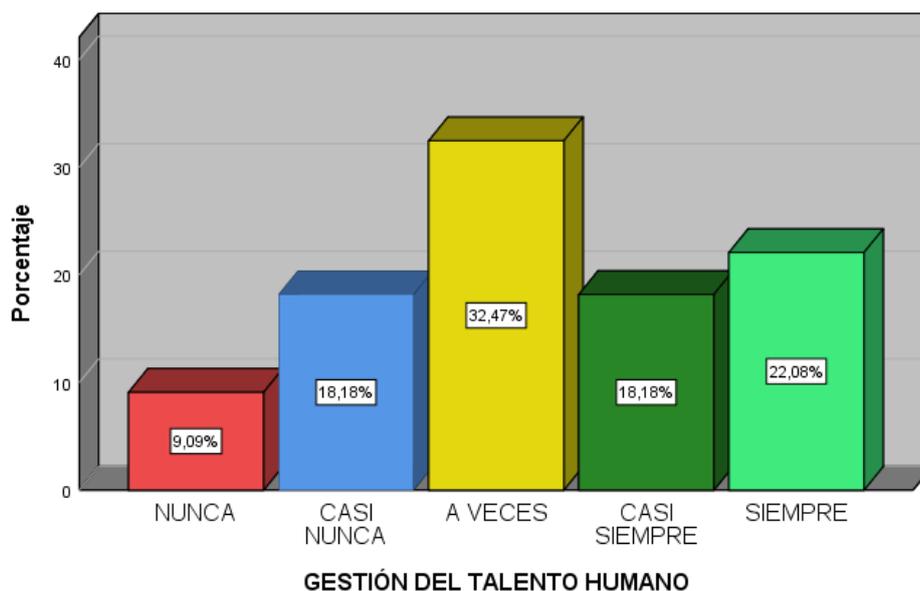
Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Aguas Lima Norte S.A.

Tabla 2

Gestión del talento humano de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	07	09,1
Casi nunca	14	18,2
A veces	25	32,5
Casi Siempre	14	18,2
Siempre	17	22,1
Total	77	100

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Aguas Lima Norte S.A.



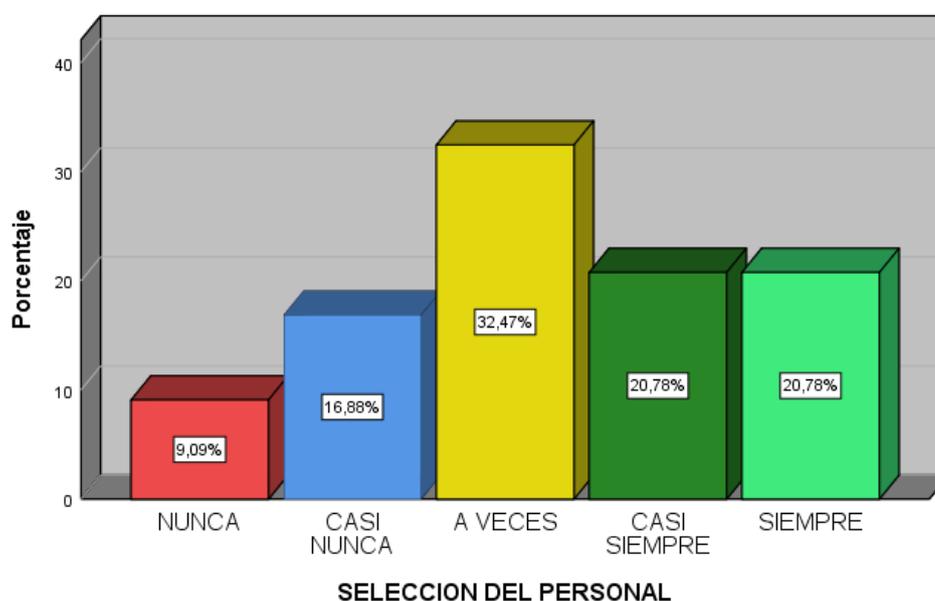
En la Tabla 2 se observa los valores de frecuencia y porcentaje, donde los colaboradores refieren que la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A referente a la variable Gestión del Talento Humano es considerada con la opción de a veces en un 32,5% (25) y con similitud la categoría casi nunca en un 18,2 %(14) y casi siempre en un 18,2 %(14).

Tabla 3

Selección de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	9,1
Casi nunca	13	16,9
A veces	25	32,5
Casi Siempre	16	20,8
Siempre	16	20,8
Total	77	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Aguas Lima Norte S.A.



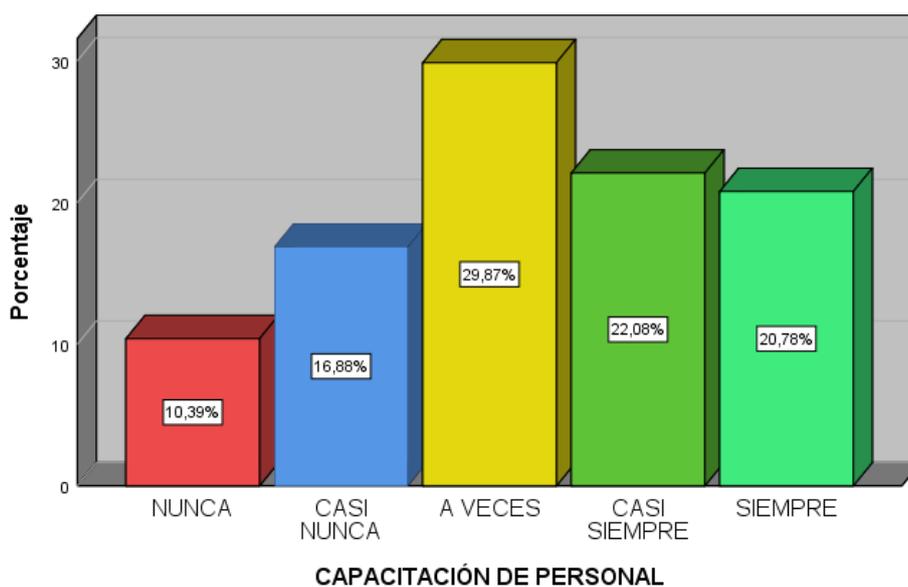
En la Tabla 3 se observa los valores de frecuencia y porcentaje, donde los colaboradores refieren que la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A referente a la dimensión Selección del personal considerando a la opción a veces en un 32,5% (25) y con similitud la categoría casi siempre en un 20,8 %(16) y siempre en un 20,8 %(16).

Tabla 4

Capacitación de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	10,4
Casi nunca	13	16,9
A veces	23	29,9
Casi Siempre	17	22,1
Siempre	16	20,8
Total	77	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Aguas Lima Norte S.A.



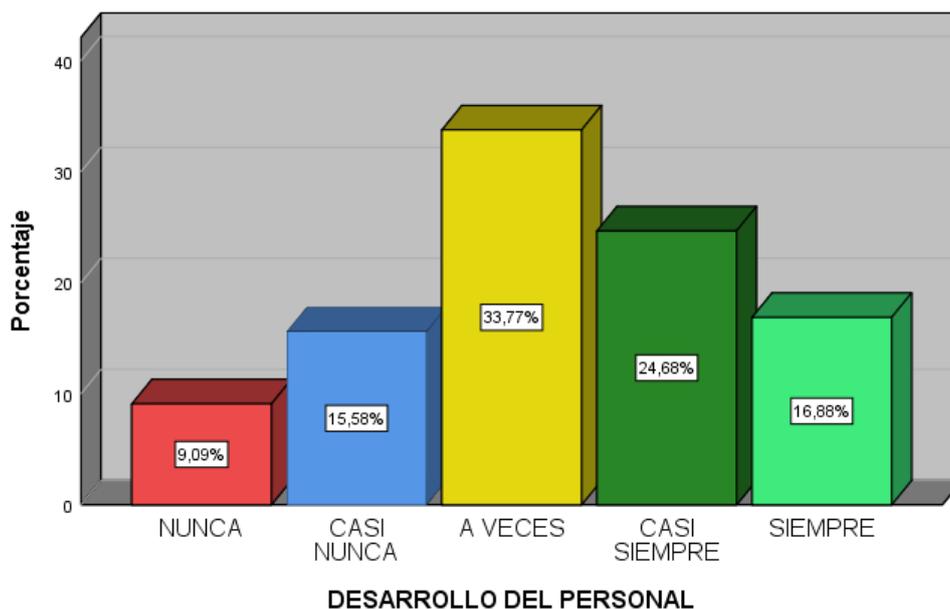
En la Tabla 4 se observa los valores de frecuencia y porcentaje, donde los colaboradores refieren que la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A referente a la dimensión capacitación del personal considerando a la opción a veces en un 29,9% (23) y a la categoría casi siempre en un 22,1 % (17).

Tabla 5

Desarrollo de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	9,1
Casi nunca	12	15,6
A veces	26	33,8
Casi Siempre	19	24,7
Siempre	13	16,9
Total	77	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Aguas Lima Norte S.A.



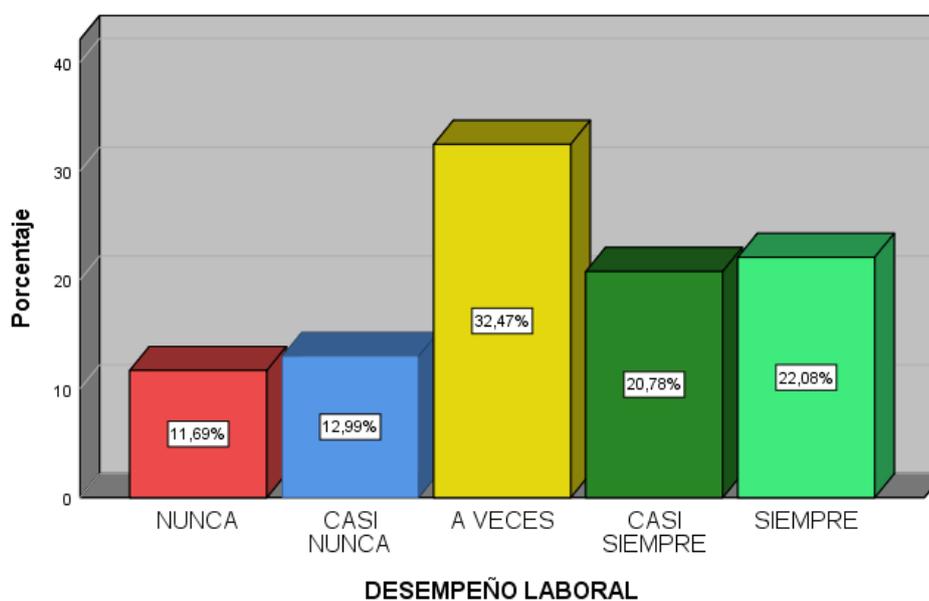
En la Tabla 5 se observa los valores de frecuencia y porcentaje, donde los colaboradores refieren que la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A referente a la dimensión desarrollo del personal considerando a la opción a veces en un 33,8% (26) y a la categoría casi siempre en un 24,7 % (19).

Tabla 6

Desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	11,7
Casi nunca	10	13,0
A veces	25	32,5
Casi Siempre	16	20,8
Siempre	17	22,1
Total	77	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Aguas Lima Norte S.A.



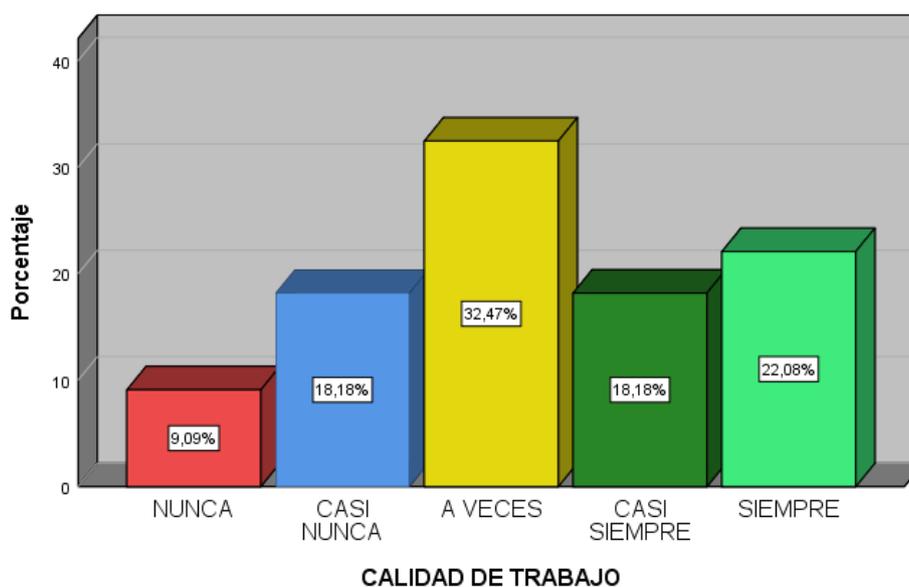
En la Tabla 6 se observa los valores de frecuencia y porcentaje, donde los colaboradores refieren que la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A referente a la variable Desempeño laboral es considerada con la opción de a veces en un 32,5% (25) y a la categoría Siempre en un 22,1 % (17).

Tabla 7

Calidad de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	9,1
Casi nunca	14	18,2
A veces	25	32,5
Casi Siempre	14	18,2
Siempre	17	22,1
Total	77	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Aguas Lima Norte S.A.



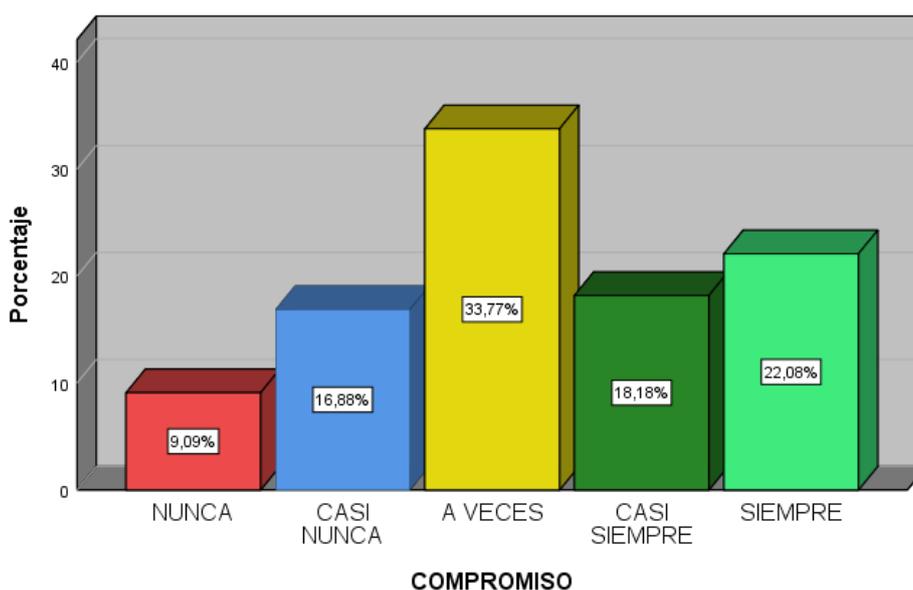
En la Tabla 7 se observa los valores de frecuencia y porcentaje, donde los colaboradores refieren que la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A referente a la dimensión calidad es considerada con la opción de a veces en un 32,5% (25) y con similitud la categoría casi nunca en un 18,2 % (14) y casi siempre en un 18,2 % (14).

Tabla 8

Compromiso de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	9,1
Casi nunca	13	16,9
A veces	26	33,8
Casi Siempre	14	18,2
Siempre	17	22,1
Total	77	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Aguas Lima Norte S.A.



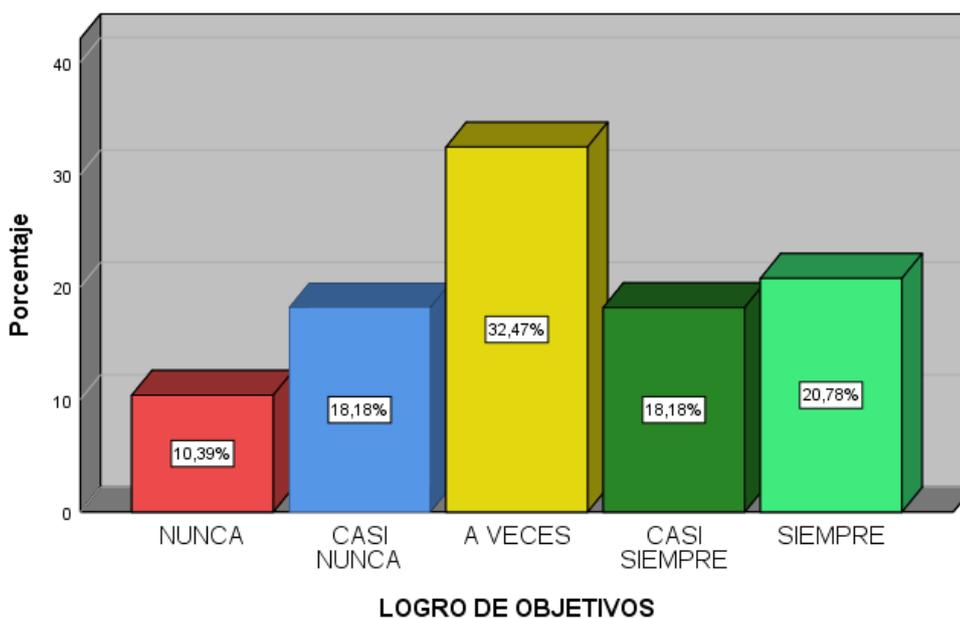
En la Tabla 8 se observa los valores de frecuencia y porcentaje, donde los colaboradores refieren que la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A referente a la dimensión compromiso es considerada con la opción de a veces en un 32,5% (25) y a la categoría siempre en un 22,1 % (17).

Tabla 9

Logro de objetivos de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	10,4
Casi nunca	14	18,2
A veces	25	32,5
Casi Siempre	14	18,2
Siempre	16	20,8
Total	77	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Aguas Lima Norte S.A.



En la Tabla 8 se observa los valores de frecuencia y porcentaje, donde los colaboradores refieren que la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A referente a la dimensión logro de objetivo es considerada con la opción de a veces en un 32,5% (25) y a la categoría siempre en un 20,8 % (16).

Análisis Inferencial

Para establecer el tipo de prueba estadística de correlación se aplicaron las pruebas de normalidad para poder establecer si la investigación amerita utilizar pruebas paramétricas o no paramétricas, de manera que se pueda hacer una selección adecuada del coeficiente de correlación al momento de realizar la prueba de hipótesis.

Prueba de normalidad

H0: Los datos tienen distribución normal

$p > 0,05$

H1: Los datos no tienen distribución normal

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,268	77	,000	,803	77	,000
Desempeño laboral	,265	77	,000	,804	77	,000

Se tuvo en cuenta la prueba de **Kolmogorov-Smirnova** pues el tamaño de la muestra resultó ser mayor de 50 participantes, obteniendo valores de significancia menores de 0.05, lo cual evidencia que se está frente a una distribución no paramétrica, de manera que se aplicó la prueba de correlación de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula. Ho

No Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.

Hipótesis alterna. Ha

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.

Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha =$ acepta H_0 se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha =$ rechaza H_0 se acepta la hipótesis alterna

Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

			Gestión del talento humano	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,667**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño laboral	N	77	77
		Coefficiente de correlación	,667**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

Fuente: Data de resultados.

El resultado del p valor (Sig = 0.000) es menor al valor de significancia 0.05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por lo tanto, existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A, Huacho 2022, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva moderada con un valor de 0. 667.

Prueba de hipótesis específica 1:

Hipótesis nula. Ho

No Existe relación significativa entre la selección y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.

Hipótesis alterna. Ha

Existe relación significativa entre la selección y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.

Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

			Selección del personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Selección del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño laboral	N	77	77
		Coeficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

Fuente: Data de resultados.

El resultado del p valor (Sig = 0.000) es menor al valor de significancia 0.05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, existe relación significativa entre la selección y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva moderada con un valor de 0. 657.

Prueba de hipótesis específica 2:

Hipótesis nula. Ho

No existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.

Hipótesis alterna. Ha

Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.

Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

		Capacitación del personal	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Capacitación del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,621**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	77	77	
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,621**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

Fuente: Data de resultados.

El resultado del p valor (Sig = 0.000) es menor al valor de significancia 0.05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por lo tanto, existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A, Huacho 2022, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva moderado con un valor de 0. 621.

Prueba de hipótesis específica 3:

Hipótesis nula. Ho

No existe relación significativa entre el desarrollo y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.

Hipótesis alterna. Ha

Existe relación significativa entre el desarrollo y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022.

Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

			Desarrollo del personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Desarrollo del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,669**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño laboral	N	77	77
		Coeficiente de correlación	,669**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

Fuente: Data de resultados.

El resultado del p valor (Sig = 0.000) es menor al valor de significancia 0.05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁); por lo tanto, existe relación significativa entre el desarrollo y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A, Huacho 2022, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva moderada con un valor de 0. 669.

V. DISCUSIÓN

Las variables estudiadas en el talento humano son objetivos fundamentales en la administración de empresas, sobre todo porque son respaldadas por las teorías de investigación analizadas en el estudio, por lo tanto, son importantes para incrementar la eficacia de la empresa, así como demostrar que ambas cumplen el rol de enfatizar el protagonismo del talento humano llamado colaboradores, agregando el valor de promover a un mejor rendimiento para la organización.

Demostrando que la hipótesis general fue que existe relación significativa entre la gestión del talento humano (GTH) y el desempeño laboral (DL) en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A, Huacho 2022 con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva moderada con un valor de 0.667, demostrando que existe un grado de coherencia entre las dos necesidades más importantes que tiene toda organización.

Es así que se realizó una comparación con los antecedentes de la investigación los cuales se encontraron que coinciden con el estudio de Estupiñán (2021) que también empleo el coeficiente de relación de Spearman para su contrastación de hipótesis indicando que existe una correlación positiva alta, asimismo Osorio (2021), en sus resultados obtenidos demostró que existe relación significativa entre la GTH y el DL, así como el estudio realizado por Suarez (2022), quien informa que la GTH es medio Y EL en un nivel medio, finalmente estableciendo que existe relación en ambas variables, al igual que Cruz & Cruz (2020), obteniendo una correlación positiva moderada, por su parte López & et al (2017) demostraron también que existe una relación entre ambas variables, tales como Pumacajia (2019), y Rojas & Rudas (2021), desde otro punto de vista Escobar (2021), demostró el grado de relación sin embargo los resultados no fueron los adecuados para la empresa, quien mencionó que no existe una comunicación adecuada entre jefes y colaboradores lo que representaba la desmotivación en el ambiente laboral percibiendo el desinterés por parte de sus superiores mencionando que se muestran inseguros para desarrollarse.

La investigación también considero estudios destinados a describir la variable GTH quienes a través de sus resultados demostraron la importancia y presencia de la misma en los procesos administrativos de la empresa, manifestadas en su investigación por Vera & Blanca, (2019), quienes indicaron que el 66,67% de las instituciones consideran importante al departamento de GTH, concluyendo que es importante para toda organización la presencia de un modelo de Gestión, permitiendo así mejorar los métodos aplicados en la empresa, de la misma forma Unocc & Huamani (2021), quienes refieren que la GTH se encuentra presente en un 85,0% de forma regular.

También se encontró sobre que existe relación significativa entre la selección y el DL en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva moderada con un valor de 0. 657, el cual se considera importante establecer y mantener dicha relación durante el ambiente laboral, ya que la selección es un proceso que determina el perfil con quien se desea trabajar para formar parte del equipo de trabajo, por ende, es de mucha necesidad mantener un protocolo adecuado y sobre todo en el trabajo que realice el área de recursos humanos en base a la gestión del talento humano, para garantizar que siga existiendo un buen desempeño laboral.

Asimismo, sobre el segundo objetivo específico se obtuvo que existe relación significativa entre la capacitación y el DL en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A, Huacho 2022, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positivo moderado con un valor de 0. 621, es decir que la dimensión capacitación tiene conexión directa con el desempeño de las funciones en la empresa, siendo considerada por los colaboradores como pieza fundamental en la mejora de su desenvolvimiento, formando entonces una necesidad esencial para seguir manteniendo esta relación en base a las brechas que desean conseguir como empresa, así como identificar la motivación con el que cuenta el talento humano.

En el tercer objetivo demostró que existe una relación entre el desarrollo y el DL en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima

Norte S.A, Huacho 2022, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva moderada con un valor de 0. 669, el cual finalmente se considera necesario que los colaboradores puedan desarrollar el cumplimiento de las metas, a través del liderazgo y la presencia de acciones que mejoren esa capacidad de poder satisfacer las principales iniciativas que adopten para promover el crecimiento profesional o técnico para asumir nuevas funciones y crecer o escalar dentro de la empresa. Para estos resultados Zeballos (2019), estudio al desempeño laboral concluyendo que la implementación de medidas estratégicas para el desarrollo de personas son las que mantienen esa relación con la ejecución de las actividades indicadas por la empresa, es así que el estudio dado por Estupiñán (2021) demuestran que existe una relación entre la dimensión motivación y el DL.

Es así que después que demostrar la relación a través del análisis estadístico la contrastación de la hipótesis, que las teorías dadas por Chiavenato y Robbins la administración de empresas debe seguir una serie de pasos en el que no solo se consideren los clientes internos sino externos, partiendo que para lograr el cumplimiento de metas deben sentirse satisfechos con el trabajo, y para que esto suceda el área de recursos humanos debe garantizar la correcta construcción de un equipo eficiente para la mejora continua de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Primero

Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A, Huacho 2022 con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva moderada con un valor de 0. 667.

Segundo

Existe relación significativa entre la selección y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A., Huacho 2022, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva moderada con un valor de 0. 657.

Tercero

Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A, Huacho 2022, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva moderado con un valor de 0. 621.

Cuarto

Existe relación significativa entre el desarrollo y el desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas Lima Norte S.A, Huacho 2022, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva moderada con un valor de 0. 669.

VII. RECOMENDACIONES

- En relación a la gestión del talento humano se orienta a las empresas en ser más flexible, es decir no solo se debe regir en desempeñar todas las funciones que en teoría se diseña, sino llevar una mejor relación humana con sus colaboradores, puesto que después de haber analizado los resultados del estudio se demuestra que se logra identificar que tiene influencia en la aplicación de un buen desempeño laboral.
- Es necesario mejorar en los indicadores de compensaciones y beneficios aplicados dentro de la empresa, estos deben realizarse de acuerdo a las necesidades y al entorno socio económico en el que conviven los colaboradores, tal como se ha desarrollado en la dimensión calidad de trabajo, formándose como un componente predictivo para el desempeño laboral.
- Con respecto al procedimiento de capacitaciones y desarrollo, es importante precisar que es indispensables para un apropiado desempeño laboral que los colaboradores de la empresa estén en constante aprendizaje, sin embargo, estos saberes tienen que ser de acuerdo a sus insuficiencias, con respecto a las funciones que llevan a cabo y al servicio que suministran, incluso tiene que guardar relación con el tipo de cliente que atiende, tal como hemos visto en los resultados la institución tendrá que verificar sus planes y aspiraciones sobre la misma.
- Así mismo, se recomienda a la organización seguir evaluando y planificar apropiadamente el mejoramiento continuo de la empresa con respecto a los resultados hallados por la investigación para lograr el éxito de los objetivos obtenidos desde la gestión del talento humano, las evaluaciones deben ser frecuentes e imparciales y comunicados a sus colaboradores, pues esta será la mejor manera de lograr mejoras y satisfacción del personal.
- Finalmente fomentar el trabajo en equipo, llevando a cabo dinámicas para mejorar el proceso en las relaciones interpersonales, además, establecer concentraciones donde se expongan argumentos importantes para todo el equipo de trabajo.

REFERENCIAS

- Abril, M. (2018). *Diseño de procesos de gestión del talento humano*. Obtenido de: <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgesttth.pdf>
- Acevedo, A., & Linares, C. (2009). La resolución de problemas en el mundo de la empresa. Estudio exploratorio sobre. *Industrial Data*, vol. 12, núm. 2, pp. 81-88.
- Agui, A. (2019). Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco. *Gaceta científica*, 6(4),203-212.
- Alvarez, E., & Santamaría, M. (2021). *Gestión del talento humano para la generación de valor en la empresa Sinergia S.A.S, de la ciudad de Barranquilla*. Obtenido de <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2919/TESIS-ENFER>
- Amat, J. (2016). *Análisis de normalidad: gráficos y contrastes de hipótesis*. Obtenido de: https://www.cienciadedatos.net/documentos/8_analisis_normalidad#:~:text=Los%20an%C3%A1lisis%20de%20normalidad%2C%20tambi%C3%A9n,mi sma%20media%20y%20desviaci%C3%B3n%20t%C3%ADpica
- Armijos, F., & et al. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad - Scielo*, 11(4), 163-170.
- Bermudez, L. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las PYMES. *Revista Redalyc*, Vol 16 (33), pp. 1-25.
- Bohorquez, E., Perez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385

- Böhrt, M., & Claire, M. (2004). *Tres dimensiones del compromiso organizacional: Identificación, membresía y lealtad*. *Jayú Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSA*, 2(1), 77-83.
- Böhrt, M. (2000). Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. *Revista Ciencia y cultura de Scielo*, (8), 123-131.
- Boza, D. (2021). *Desempeño laboral y compensaciones en colaboradores del Banco Ripley 2020*. Obtenido de <https://bit.ly/3utRspX>
- Cancinos, A. (2015). *Selección de personal y desempeño laboral*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>
- Charry, S. (2020). *Selección de personal*. Obtenido de <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8066/1/287856-2020-III-GTH.pdf>
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Revista Scielo*, 17(54): 159-165.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Obtenido de: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Cota, J., & Rivera, J. (2017). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
- Cruz, E., & Cruz, L. (2020). *Gestión del talento humano y Desempeño laboral de los trabajadores*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60961>
- Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Revista Pensamiento & Gestión - Scielo*, (45), 58-81.

- Cuesta, A. (2013). Compromiso y gestión humana en la empresa. *Universitas Psychologica*, 15(2), 287-300.
- Díaz, C. (2021). *Gestión del talento humano*. Obtenido de <https://www.recursohumano.cl/post/2018/11/27/gesti%C3%B3n-del-talento-humano-idalberto-chiavenato>
- Díaz, J. (2016). *Reconocimiento del talento humano colectivo del trabajo en equipo*. Obtenido de: <https://bit.ly/3ux7n6b>
- Eliseo, M. (2019). *Tu departamento de RRHH no funciona por estos 6 motivos*. Obtenido de <https://www.grupocibernos.com/blog/tu-departamento-de-rrhh-no-funciona-por-estos-6-motivos#:~:text=Otro%20de%20los%20problemas%20habituales,para%20a%20toma%20de%20decisiones>.
- Escobar, J. (2021). *desempeño que contribuyera a mejorar la productividad del personal administrativo de la Comercializadora de agroquímicos*. Obtenido de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/2733/1/Tesis2920ESCe.pdf>
- Estupiñan, M. (2021). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Muisne*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2791/1/Estupi%C3%B1an%20Murillo%20Maira%20Leonela.pdf>
- Ganga, F., & Sánchez, R. (2008). *Estudio sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal en la comuna de Puerto Montt, Región de Los Lagos-Chile*. Obtenido de: <https://bit.ly/3DaGOaW>
- García, F., & et al. (2017). Habilidades del gerente en organizaciones del Sector Palmicultor en el Departamento Del Cesar – Colombia. *Revista Visión de Futuro*, 21(2).

- García, M. (2009). Los macroprocesos: un nuevo enfoque en el estudio de la Gestión Humana. *Pensamiento & Gestión- Redalyc*, núm. 27, pp. 162-200.
- Gestión. (2015). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. Obtenido de: <https://bit.ly/3NrtluW>
- Guzmán, M. (2016). *Dimensión interna de la responsabilidad social empresarial desde la óptica de la gestión de recursos humanos*. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622016000400014
- Hernández, F., & Martí, Y. (2022). Conocimiento organizacional: la gestión de los recursos y el capital humano. *Revista ACIMED*, 14(1).
- Hernández, R. y Mendoza, C, P. (2019). Metodología de la investigación. (1 ed.) México: Imprenta Edamsa impresiones S.A. de C.V.
- Herrero, P. (2021). *Las empresas deberán remodelar estrategias laborales el 2021*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/112731-las-empresas-deberan-remodelar-estrategias-laborales-el-2021>
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77983/Suarez_TSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jara, A., & et al. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 23 (83), p 743.
- Jiménez, E. (2015). Desarrollo del personal y aportes a la orientación. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, vol. 15(1), pp 1-29.
- López, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Recuperado de: <https://bit.ly/3wUrYob>
- López, P., et al. (2017). *Evaluación de la gestión del talento humano en entorno Hospitalario Cubano*. Obtenido de: <https://bit.ly/383IJ6Y>
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada. Dialnet, 3(1). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

- Lozano, L. (2007). El talento humano, una estrategia de éxito en las empresas culturales. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (60) pp. 147-164.
- Majad, M. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Redalyc*, vol. 40 (88) pp. 148-165.
- Medina, M. (2010). Talento humano y trabajo en equipo del personal directivo de las universidades del municipio Maracaibo. *Revista Telos - Scielo*, vol. 12 (1), pp. 79-97.
- Mejía, A., & et al. (2013). *El factor del talento humano en las organizaciones*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000100002
- Milian, A., & et al. (2008). La determinacion de la capacidad de aprendizaje de una organizacion mediante indicadores tangibles. *Revista ingenieria industrial - redalyc*, vol. (29) núm. 2, pp. 1-8.
- Miranda, D. (2016). *Motivación del talento humano:La clave del éxito de una empresa*. Obtenido de: <https://bit.ly/3tFxAAs>
- Monsalve, M., & Preciado, A. (2008). El liderazgo en la gestión de la empresa informativa. *Revista Ciencias Estratégicas*, vol. 16, núm. 19, pp. 79-96.
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad. *revista Científica "Visión de Futuro"*, 20 (2)pp. 1-20.
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional.
- Osorio, J. (2021). *La Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Tambopata*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71432/Osorio_MJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pashanasi, B., Garate, J., & Palomino, G. (2021). *Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000300163&script=sci_arttext#B16
- Poveda, S. (2018). *La evolución del concepto del talento humano*. Obtenido de <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6879/1/5131586-2018-II-GTH.pdf>
- Pumacajia, D. (2019). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Master Con GS E.I.R.L*. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13191/Pumacajia_Silvestre_Dafne_Selene.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, R., & et al. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Scielo*, 30(6), 167-176.
- Ramírez, R., & et al. (2019). *Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico*. Obtenido de <https://bit.ly/3Lb5cfi>
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., & Hugueth, A. (2019). *Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000600167
- Robbins, S. (2019). *Comportamiento organizacional, teoría y practica*. Obtenido de: <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Comportamiento-Organizacional-Teoria-y-Practica-Stephen-Robbins-7ma-edici%C3%B3n.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Obtenido de: https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Robles, E. (2012). *Motivación para el logro de objetivo*. Obtenido de: <https://bit.ly/3tEzQl6>

- Rojas, M., & et al. (2017). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Rojas, N., & Rudas, G. (2021). *gestión del talento humano y el desempeño laboral en una empresa de productos lácteos en la Ciudad Cajamarca*. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28676/Tesis_Parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, C. (2012). *Guía para la elaboración del proyecto de tesis*. (2 ed.) Huacho: Imprenta La Libertad E.I.R.L.
- Sánchez, S., & et al. (2016). Análisis de la percepción sobre iniciativa empresarial. *Acta universitaria - Scielo*, Obtenido de: <https://bit.ly/3LjLX3A>
- Suarez, S. (2022). *Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, Amazonas*. Obtenido de:
- Tintaya, P. (2016). Enseñanza y desarrollo personal. *Revista de investigación psicológico Scielo*, (16), 75-86.
- Universidad Nacional de la Rioja. (2021). *¿Qué es la gestión del talento humano y cuál es su ámbito de aplicación?* Obtenido de: <https://bit.ly/3NnvRru>
- Unocc, Y., & Huamani, M. (2021). *Gestión del talento humano en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Provincia Departamento de Huancavelica*. Obtenido de: <https://bit.ly/3NITeSa>
- Valdivia, M. (2018). *La capacitación en la gestión del talento humano*. Obtenido de: <https://bit.ly/3iCsMFS>
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Obtenido de: <https://bit.ly/3wE3Rtu>
- Vásquez, F. (2001). Educación: ¿postura o actitud? *Revista Latinoamericana de Estudios*, núm 1(1), pp. 41-66.
- Vera, A., & Blanca, A. (2019). *Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia*. Obtenido de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512019000400025

Zeballos, R. (2019). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de INCERMAZ S.R.L. en la ciudad de Sucre.* Obtenido de: <https://bit.ly/3De3xD9>

ANEXO

ANEXO 1. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Gestión del talento humano	Consiste en desarrollar cualidades competitivas para implementar políticas y crear una estructura organizacional que será favorable, conducente a una asignación de recursos que permita alcanzar con éxito esas estrategias. Permite anticipar y gerenciar colectivamente el cambio, para crear permanentemente estrategias que garanticen la razón de ser de la organización y su futuro (Ramírez & et al, 2019).	Es la presencia de la implementación organizacional que son percibidas por los colaboradores de la Empresa de servicios básicos Aguas Lima Norte medidas en buena, regular y mala.	Selección de personal.	Reclutamiento	1,2	Ordinal
				Selección	3,4	
				Inducción	5,6	
			Capacitación de personal.	Conocimiento	7,8	
				Habilidad	9,10	
				Actitud	11,12	
			Desarrollo de personal.	Cumplimiento de las metas	13,14	
				Solución de problemas	15,16	
				Liderazgo.	17,18	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Desempeño Laboral	El desempeño laboral se refiere al rendimiento que posee cada trabajador al momento de realizar las actividades asignadas, el desenvolvimiento con el que actúa, es por esto que gran parte de las empresas evalúan el desempeño para medir el grado de eficacia y eficiencia con que realizan sus actividades (Bohórquez, et al, 2020).	Es el rendimiento y eficiencia de las metas que se utilizan y logran los recursos eficientemente, manifestado por los colaboradores de la Empresa de servicios básicos Aguas Lima Norte medidas en buena, regular y mala.	Calidad del trabajo.	Capacidad de aprender	1,2	Ordinal
				Eficiencia	3,4	
				Reconocimiento	5,6	
			Compromiso.	Colaboración	7,8	
				Iniciativa	9,10	
				Responsabilidad.	11,12	
			Logro de objetivos	Habilidades.	13,14	
				Trabajo en equipo.	15,16	
				Motivación	17,18	

ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los colaboradores de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Aguas Lima Norte S.A con la finalidad de conocer su percepción respecto a la gestión del talento humano y desempeño laboral.

Datos Generales: Marque con una (X) donde corresponda.

Edad:

Sexo: F() M()

Grado de Instrucción:

- Primaria ()
- Secundaria ()
- Técnico superior ()
- Superior ()

Puesto Laboral:

- Área administrativa ()
- Operario de Campo ()
- Trabajador de servicio ()

Condición Laboral:

- Contratado ()
- Estable ()

Según la situación actual que presenta la empresa, marque con una “x” la alternativa que considere la adecuada:

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

Variable: Gestión del Talento Humano				Escala de valoración				
Dimensiones	Indicadores	Nº	Ítems	1	2	3	4	5
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Selección de personal	Reclutamiento	1	Considera usted que las convocatorias internas permiten facilitar el reclutamiento a un cargo más importante.					
		2	Considera usted que la empresa cumple con publicar las ofertas laborales en la página web de la entidad y que esta sea difundida interna y externamente.					
	Selección	3	Considera usted que las pruebas de selección que se aplican van de acuerdo al perfil del puesto solicitado.					
		4	Considera usted que la entrevista final ayuda a seleccionar al candidato con los requisitos exigidos por el puesto.					
	Inducción	5	Considera usted que el nuevo personal pasa por un proceso de inducción a través de la selección de personal para el cargo asumido.					
		6	Considera usted que en el proceso de selección de personal la empresa da a conocer su visión, misión, objetivos, planes de trabajo, POA, entre otras herramientas de gestión en la inducción realizada.					
Capacitación del	Conocimiento	7	Considera usted que las capacitaciones van enfocadas con el objetivo de mejorar sus conocimientos y desempeño en el puesto de trabajo.					

		8	Considera usted que las capacitaciones recibidas por su empresa han fortalecido parte de su conocimiento técnico					
	Habilidad	9	Considera usted que las capacitaciones que se ejecutan en la empresa se llevan a cabo mediante un análisis de necesidades, acorde a las habilidades que se pretenden mejorar del colaborador.					
		10	Considera usted que los procesos de capacitación le permiten adquirir mayor habilidad de adaptación a otras áreas de trabajo.					
	Actitud	11	Considera usted que las capacitaciones brindadas por la organización preparan al personal para afrontar situaciones difíciles en un futuro de acuerdo a sus capacidades.					
		12	Considera usted que de acuerdo a sus actitudes y comportamientos puede asumir cargos de mayor complejidad en la empresa.					
	Desarrollo del personal	Cumplimiento de metas	13	Considera usted que los recursos que brinda la organización influyen en el desarrollo del personal y cumplimiento de sus metas.				
14			Considera usted que los objetivos logrados reflejan su rendimiento y desarrollo dentro de la empresa.					
Solución de problemas		15	Considera usted que los problemas que surgen dentro de la organización se resuelven de manera eficaz y eficiente.					
		16	Considera usted que, con las capacitaciones brindadas, usted es capaz de resolver problemas organizacionales.					
Liderazgo		17	Considera usted que el liderazgo es importante para conducir un equipo de trabajo hacia los objetivos y lograr su crecimiento profesional.					
		18	Considera usted que las propuestas de liderazgo					

			otorgadas por el personal ayudan a crear acciones innovadoras en el desempeño laboral dentro de la empresa.					
Variable: Desempeño Laboral				Escala de valoración				
Dimensiones	Indicadores	Nº	Ítems	1	2	3	4	5
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Calidad del trabajo	Capacidad de aprender	1	Considera usted que intercambiar conocimientos mejora la capacidad de aprender en el trabajo.					
		2	Considera usted que la experiencia adquirida ayuda a mejorar la calidad del trabajo que realiza en la organización.					
	Eficiencia	3	Considera usted que su labor dentro de la organización es eficiente contribuyendo al logro de los objetivos.					
		4	Considera usted que logra sus metas utilizando recursos mínimos y en el menor tiempo posible.					
	Reconocimiento	5	Considera usted que el reconocimiento es importante para su satisfacción laboral.					
		6	Considera usted que sus méritos obtenidos son reconocidos y recompensados por la organización.					
Compromiso	Colaboración	7	Considera usted que colabora con el desarrollo del trabajo en equipo.					
		8	Considera usted que comparte sus habilidades, destrezas, conocimiento, talento e ideas para alcanzar un objetivo común.					
	Iniciativa	9	Considera usted que demuestra iniciativa para					

			cumplir con las metas exigidas en la organización y para el desarrollo de ellas					
		10	Considera usted que realiza las tareas o actividades que se le asignan sin inconvenientes y sin falta de compromiso.					
		11	Considera usted que es responsable en sus tareas asignadas ayudando a entregar un trabajo de calidad.					
	Responsabilidad	12	Considera usted que asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones según el grado de responsabilidad de su cargo.					
		Habilidades	13	Considera usted que el desarrollo de habilidades conlleva al logro de las metas asignadas.				
	14		Considera usted que sus habilidades contribuyen a lograr los objetivos propuestos por la organización.					
Logro de objetivos	Trabajo en equipo	15	Considera que el trabajo en equipo ayuda a lograr una tarea de calidad en el tiempo oportuno.					
		16	Considera usted que los trabajos en equipo cumplen correctamente con el logro de objetivos de la organización.					
	Motivación	17	Considera usted que los incentivos brindados por la organización motivan a alcanzar el desempeño de sus tareas.					
		18	Considera usted que el ambiente laboral los motiva al momento de realizar sus labores diarias.					

ANEXO 3. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Los Olivos, 31 de mayo de 2022

Señor(a)
CPC CESAR BAYLON FLORES
GERENTE GENERAL
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO AGUAS DE LIMA
NORTE S.A.-EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.
CA. PUQUIO CANO NRO. S/N (ALTURA DE 5TA CUADRA) HUACHO, LIMA.

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Los Olivos y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. ALEXIS JOEL REYES HERBOZO, con DNI 72552034, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE LA EMPRESA AGUAS LIMA NORTE S.A, HUACHO 2022", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

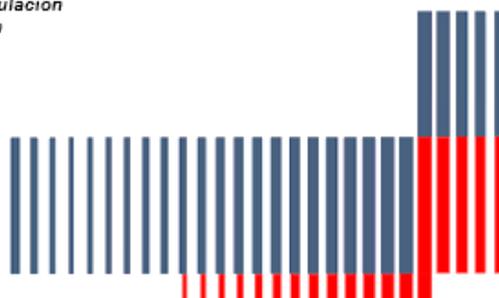
Atentamente,



Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños
Coordinadora Nacional Titulación
PE Administración

cc: Archivo PTUN.

www.ucv.edu.pe



ANEXO 4. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Huacho, 16 de Junio del 2022

Señores:

Universidad Cesar Vallejo

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

Presente:

Por medio de la presente y a petición del **Sr. Reyes Herbozo, Alexis Joel** con DNI: 72552034, comunico la **AUTORIZACION** para realizar la investigación que tiene por título: **“Gestión del talento humano y Desempeño laboral en colaboradores de la Empresa Aguas Lima Norte S.A, Huacho 2022”**

Así mismo, dejo en constancia que el trabajo de investigación (ejecución de proyecto de tesis), será desarrollado con fines única y exclusivamente académicos como parte de los requisitos necesarios para obtener el grado de licenciado en administración.

Que se llevará a cabo el día jueves 23 de junio del presente año.

Atentamente.



Lic. Marlene M. Medina Armestar
JEFE DE EQUIPO DE RECURSOS HUMANOS
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE
SANEAMIENTO AGUAS DE LIMA NORTE S.A

ANEXO 5. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



