

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



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

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

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO  
LABORAL EN LA EMPRESA PRESTADORA  
MUNICIPAL DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE AMAZONAS - EMUSAP S.A.  
CHACHAPOYAS - 2021**

**Autora:**

**Bach. Kristel Milagros Mestanza Balarezo.**

**Asesor:**

**Dr. Rosas Carranza Guevara**

**Registro: (.....)**

**CHACHAPOYAS - PERÚ**

**2022**

## **DATOS DEL ASESOR**

Dr. Rosas Carranza Guevara

DNI. N° 33432189

Registro ORCID N° 0000-0002-5594-8902

<https://orcid.org/0000-0002-5594-8902>

### **Campos de la Investigación y el Desarrollo OCDE, Según organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE):**

5.00.00 – Ciencias Sociales

5.06.00 – Ciencias Políticas

5.06.02 – Administración Pública

## **DEDICATORIA**

Al ser más importante en mi vida, DIOS, por encaminarme y nunca abandonarme, a mi Madre Nora, por ser siempre mi apoyo incondicional, mi padre Carlos, por ser mi ejemplo a seguir, mis hijos, Arleth y Alejandro, por ser mi inspiración y empuje para seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTOS**

Expresar mi sincera gratitud a DIOS, por estar siempre conmigo y nunca abandonarme, demostrándome día a día que la luz nunca se apaga, que ÉL siempre nos tiene protegidos con su manto sagrado.

Al Gerente General Ing. Carlos Alberto Mestanza Iberico y al Jefe de Recursos Humanos Abog. Hernan Ricardo Meza, de la Empresa EMUSAP S.A. por el apoyo brindado, dándome las facilidades de obtener la información para el trabajo de investigación.

A la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, a los docentes por brindarnos los conocimientos, gracias a los cuales hoy en día hacen posible la conclusión de la presente investigación.

Al Dr. Rosas Carranza Guevara, por su asesoramiento y guía, quien, con su exigencia, dedicación y paciencia, se pudo lograr que la investigación sea exitosa.

**GRACIAS.**

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

**Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.  
RECTOR**

**Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLON  
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN  
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ  
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

## VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



**UNTRM**

### REGLAMENTO GENERAL

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

#### ANEXO 3-K

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

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo ( ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada GESTION DEL TALENTO HUMANO Y DESARROLLO LABORAL EN LA EMPRESA PRESTADORA MUNICIPAL DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ANTOJAS EUSAP SA CHACHAPOYAS 2021 del egresado KARTEL MORALES MESTANZA GALAZO de la Facultad de CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS, Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de esta Casa Superior de Estudios.

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

Chachapoyas, 04 de ABRIL del 2022

.....  
Firma y nombre completo del Asesor



**JURADO EVALUADOR DE LA TESIS**



---

**Mg. Dennis Brayan Baique Timaná**

**PRESIDENTE**



---

**Mg. Juana del Pilar Contreras Portocarrero**

**SECRETARIO**



---

**Lic. Cynthia Medalith Díaz Plasencia**

**VOCAL**

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**

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

## ANEXO 3-0

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

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

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PRESTADORA MUNICIPAL DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALICANTARILLADO DE ZONAS ERUSAPSA CHACHAPOYAS 2021

presentada por el estudiante ( )/egresado (X) KRISTEL DELAGNOS HESTANZA BALNEZO

de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

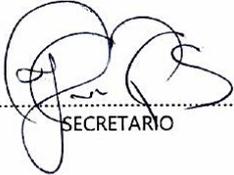
con correo electrónico institucional KRIMIMEBA@gmail.com

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

- a) La citada Tesis tiene 20 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene ..... % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 03 de JUNIO del 2022

  
SECRETARIO

  
VOCAL

  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....  
.....

# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



**UNTRM**

## REGLAMENTO GENERAL

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

### ANEXO 3-Q

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

En la ciudad de Chachapoyas, el día 07 de JULIO del año 2022, siendo las 10:00 horas, el aspirante: KARIEL JULIANO MESTANZA BALAREZO, defiende en sesión pública presencial ( ) / a distancia ( ) la Tesis titulada: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESARROLLO LABORAL EN LA EMPRESA PRESTADORA MUNICIPAL DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALIMENTARILLADO DE AMAZONAS EMUSAP SA CHACHAPOYAS 2021, teniendo como asesor a DR. ROSAS CARRANZO GUEVARA, para obtener el Título Profesional de LC. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: MG. DENNIS BLOYAN BAIGUETA

Secretario: MG. JUAN DEL PILAR GUTIERRES PORTOCARRERO

Vocal: LC. CYNTHIA MEDALLITH DIAZ PLASENCIA



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

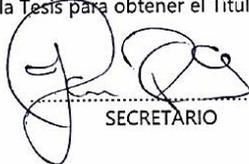
Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

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

Aprobado (  ) Desaprobado (  )

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

Siendo las 11:10 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

  
SECRETARIO

  
VOCAL

  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....  
.....

## ÍNDICE GENERAL

DATOS DEL ASESOR .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTOS .....	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS .....	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS .....	vi
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS .....	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	ix
ÍNDICE GENERAL .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
I. INTRODUCCIÓN .....	16
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	19
2.1. Objeto de estudio .....	19
2.2. Variable de estudio.....	19
2.3. Tipo de estudio.....	19
2.4. Diseños de la investigación.....	19
2.5. Población.....	19
2.6. Muestra y muestreo.....	19
2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
2.8. Análisis de datos .....	20
III. RESULTADOS. ....	21
3.1. Caracterización de la gestión del talento humano en la empresa prestadora municipal de servicios de agua potable de Amazonas, 2021 .....	21

3.2. Desempeño laboral en la empresa prestadora municipal de servicios de agua potable de Amazonas, 2021 .....	27
3.3. Relación entre desempeño laboral y gestión del talento humano en la empresa prestadora municipal de servicios de agua potable de Amazonas, 2021.....	30
IV. DISCUSIÓN .....	32
V. CONCLUSIONES .....	34
VI. RECOMENDACIONES.....	35
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. ....	36
ANEXOS .....	38

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. El colaborador que labora en EMUSAP S.A, cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña. ....	21
Tabla 2. La ubicación de los colaboradores se realiza en función al cuadro de asignación de personal (CAP). ....	21
Tabla 3. La Gestión del Talento Humano permite tomar acción en las decisiones individuales de los colaboradores. ....	22
Tabla 4. Está usted de acuerdo, en que los datos manifestados en el currículum vitae, son indispensables para seleccionar al colaborador. ....	22
Tabla 5. Se aplica la inducción a los nuevos colaboradores de la institución .....	22
Tabla 6. Cree usted que la capacitación de personal se debe priorizar para que el personal este actualizado. ....	23
Tabla 7. En los talleres de capacitación de los colaboradores, se han utilizado los recursos necesarios (ambiente y mobiliario adecuado, ponente de acuerdo al tema). ....	23
Tabla 8. La empresa evalúa a los colaboradores con formularios de evaluación de desempeño. ....	23
Tabla 9. Se realiza seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones. ....	24
Tabla 10. La empresa cuenta con cursos de capacitación y/o entrenamiento que le permita brindar al usuario la atención esperada. ....	24
Tabla 11. Usted se siente satisfecho con los medios tecnológicos y herramientas de trabajo, proporcionados por la empresa, para el cumplimiento de sus funciones. ....	25
Tabla 12. Cuando el personal tiene buen desempeño, se brinda estímulos monetarios o no monetarios para el personal. ....	25
Tabla 13. Por el buen desempeño del colaborar, es promovido a algún cargo jerárquico .....	25
Tabla 14. En tu institución se realizan eventos institucionales para el reconocimiento de los empleados por los logros de objetivos planteados. ....	26
Tabla 15. Tu institución promueve constantemente oportunidades de desarrollo profesional. ....	26
Tabla 16. Considera usted, que realiza su trabajo con efectividad y compromiso. ....	27

Tabla 17. Considera que la función cualitativa (cualidades, características) contribuyen en alcanzar el propósito del desempeño laboral en los colaboradores.....	27
Tabla 18. Considera que su superior jerárquico, presta atención suficiente a la realización de sus funciones.....	27
Tabla 19. Cree usted, que la competencia entre el personal permite que el área sea más eficiente.....	28
Tabla 20. Considera usted, que, en la institución, los colaboradores tienen aptitud para innovar ideas de trabajo .....	28
Tabla 21. Por ahora, permanecer en esta institución, refleja tanto necesidad como deseo .....	29
Tabla 22. Siente como obligación de permanecer en su trabajo actual .....	29
Tabla 23. La institución donde labora, merece su lealtad.....	29
Tabla 24. Me siento emocionalmente ligado a esta institución .....	30
Tabla 25. Siento como si los problemas de esta institución fueran los míos.....	30

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del recurso humano en la Empresa EMUSAP SA. - Chachapoyas 2021. La investigación fue del tipo no experimental, correlacional de diseño transversal, llegándose a concluir que: Se concluye que la gestión del talento humano es de medio a bajo, teniendo en cuenta que se han encontrado déficits en diversos indicadores como perfil del trabajador, asignación de colaboradores, selección a través de los currículos vitales, inducción a los trabajadores, la asignación de recursos, la evaluación correcta utilizando formularios de desempeño laboral. En la variable desempeño laboral el nivel es de medio a bajo identificando déficits en indicadores como efectividad y compromiso, actitud positiva, atención y respeto a las jerarquías, debido a la desmotivación que existe por el inadecuado manejo de la gestión del talento humano. Se ha determinado que la relación entre las variables gestión del talento humano y desempeño laboral es significativa pero con un enfoque negativo, teniendo en cuenta que las limitaciones que existe en la gestión laboral repercuten negativamente en el desempeño laboral y esto afecta a los objetivos organizacionales de la empresa prestadora municipal de servicios de agua potable de Amazonas.

**Palabras claves:** gestión, talento humano, desempeño laboral, empresa, servicios

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between the management of human talent and the work performance of human resources in the Company EMUSAP SA. - Chachapoyas 2021. The research was non-experimental, correlational with a cross-sectional design, concluding that: It is concluded that the management of human talent is medium to low, taking into account that deficits have been found in various indicators such as the profile of the worker, assignment of collaborators, selection through curriculum vitae, induction of workers, allocation of resources, correct evaluation using job performance forms. In the work performance variable, the level is medium to low, identifying deficits in indicators such as effectiveness and commitment, positive attitude, attention and respect for hierarchies, due to the demotivation that exists due to the inadequate management of human talent management. It has been determined that the relationship between the variables human talent management and job performance is significant but with a negative approach, taking into account that the limitations that exist in job management have a negative impact on job performance and this affects the organizational objectives of the company. the municipal provider of drinking water services in Amazonas.

**Keywords:** management, human talent, work performance, company, services

## **I. INTRODUCCIÓN**

Treminio y García (2015), investigan la correlación de influencia del aprovisionamiento RRHH en el cumplimiento de labores en el personal en ESSALUD en Matagalpa; donde se analizaron puntos importantes sobre el aprovisionamiento de trabajadores y su desempeño en el trabajo, conociendo e identificando los procesos del sistema. El principal propósito de la investigación se enfocó en el análisis del sistema de aprovisionamiento, se aplicaron las técnicas de la entrevista y la observación directa a una muestra de 70 trabajadores. Los resultados han permitido determinar que el provisionamiento de los RRHH muestra influencia significativa en el cumplimiento laboral en Essalud, debido a que no se realiza integralmente los concejos de planeación, retención y elección de personal. El cumplimiento de labores en el trabajo no es satisfactorio para la organización.

Reinoso (2015), investiga la gestión por competencias de los trabajadores en calidad de atención de las enfermeras del Hospital Básico Píllaro, su objetivo general fue plantear una propuesta de gestión por competencias de los trabajadores, para mejorar la calidad de servicio bajo un enfoque al paciente, asegurando la calidad del servicio tanto para clientes internos como externos. Los resultados han permitido llegar a las siguientes conclusiones: el área de enfermería ha sido reestructurado en varias ocasiones, de acuerdo a la normativa en vigencia; no tiene lineamientos de gestión por competencias para los trabajadores, hacer cumplidos a cabalidad de acuerdo a los objetivos de la institución. La estructura organizacional del área de enfermería es deficiente e disfuncional, provoca estancamiento en el proceso administrativo y el cumplimiento de las actividades previstas. El vigente proceso administrativo en enfermería presenta limitaciones, ya que no está estructurado por competencias y carece de herramientas administrativas que permita cumplir con sus funciones y satisfacer a los clientes.

Mina (2015), en su tesis estudia el reclutamiento de personal como problemas en las empresas IT en Argentina. En el documento describe y valora el proceso de reclutamiento de profesionales de las empresas en mención. Identifica conceptos de reclutamiento, caracteriza las técnicas de selección de personal y analiza las herramientas utilizadas para atraer y retener el talento humano. En el

planteamiento del problema manifiesta que el recurso humano siempre ha sido fundamental para el crecimiento de una organización, el trabajo se centraliza en aspectos vinculados en atención del personal, es decir como las empresas hacen para administrar este recurso estratégico.

Figueroa (2017), propone la tesis relación del personal con el cumplimiento de los colaboradores del área de gestión educativa. La investigación es experimental de diseño correlacional aplicada a 30 trabajadores obtenido mediante un muestreo no probabilístico. La información se obtiene haciendo uso de la encuesta, haciendo uso de distintos instrumentos para cada variable. Concluye que la relación es del más alto nivel, favorable y de significado entre las dos variables estudiadas, demostrándose que ambas variables se relacionan por lo que se tiene que realizar una selección de talento adecuada con capacidades fortalecidas y actualizadas en el método de labor porque esto influyen en su desempeño positivamente y juegue a favor de la gestión.

Osorio y Saravia (2016), investigan la gestión de talento humano y calidad de servicio en la gerencia de presupuesto del Gobierno Regional de Huancavelica. Su fin fue identificar la correlación entre gestión de personal y servicio de calidad del personal para ello utilizaron el método descriptible aplicándolo a cada variable, la investigación permitió identificar las características del gerenciamiento del recurso humano; el estudio fue correlacional y de tipo transversal no experimental, su muestra se conformó por 50 trabajadores a las que se realizó una encuesta, de los resultados se demostró la existencia de correlación entre las variables investigadas.

Oscoco (2015), investiga la gestión del talento humano y el desempeño de los trabajadores municipales en Pacucha – Andahuaylas. Se propone correlacionar las variables, la muestra se conformó por 35 trabajadores. El resultado demostró que existe  $\frac{1}{4}$  de los trabajadores que se desempeña de forma regular debido a factores como el acompañamiento de los jefes de área y de personal. Se concluye que la correlación es significativa, positiva, débil, teniendo su mayor déficit en la planificación del personal, la cohesión y el desarrollo de los trabajadores.

Magallán (2017), investiga sobre el clima organizacional y cómo influye en el trabajo en docentes de la FACEA; tiene como objetivo principal identificar el

nivel de influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en los docentes FACEA; concluye en que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral.

Sambrano (2017), investiga los factores de incidencia en la gestión del talento humano en las MYPES de Chachapoyas. Su objetivo fue identificar los factores de incidencia; realiza un diagnóstico en ambas variables, que le permitió identificar, analizar factores externos e internos y diseñar una propuesta de solución para la gestión del talento humano. En la investigación considera como involucrados a las mypes de Chachapoyas que hasta el 2015 se registraban como 11 007. En la investigación se concluye que la gestión del talento humano es una tarea descuidada, llegándose a priorizar otras actividades y dejándose a los colaboradores a último lugar de importancia; esto trae como consecuencia la desmotivación y el poco nivel de identidad del recurso humano con las mypes.

El problema de investigación fue: ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y desempeño laboral en la empresa prestadora municipal de servicios de agua potable de Amazonas, 2021? Planteándose como hipótesis: La relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral es significativa en la empresa prestadora municipal de servicios de agua potable de Amazonas, 2021.

El objetivo general de la investigación fue: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y desempeño laboral en la empresa prestadora municipal de servicios de agua potable de Amazonas, 2021. Para poder cumplir con el objetivo general se plantearon tres objetivos específicos: Caracterizar la gestión del talento humano en la empresa prestadora municipal de servicios de agua potable de Amazonas, 2021. Conocer el desempeño laboral en la empresa prestadora municipal de servicios de agua potable de Amazonas, 2021. Establecer la relación entre desempeño laboral y gestión del talento humano en la empresa prestadora municipal de servicios de agua potable de Amazonas, 2021

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1. Objeto de estudio**

La gestión del talento humano y desempeño laboral

### **2.2. Variable de estudio**

**Variable 01:** Gestión del talento humano

**Variable 02:** Desempeño laboral

### **2.3. Tipo de estudio**

Descriptiva

### **2.4. Diseños de la investigación**

No experimental

### **2.5. Población**

**P1:** 39 trabajadores, personal administrativo

### **2.6. Muestra y muestreo**

Se tomó en su totalidad a los 39 personales administrativos de EMUSAP.

### **2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

La investigación fue de tipo no experimental, correlacional de diseño transversal y buscará estableciendo la correlación entre la variable gestión del talento humano y desempeño laboral en EMUSAP. Se utilizó el método descriptivo en cada variable de manera independiente que permita en la primera caracterizar la gestión del talento humano en las dimensiones: Selección de personal, Capacitación del personal, Compensación del personal, para lo cual se utilizó la técnica de la encuesta aplicada a los trabajadores. El diseño de los instrumentos contendrá ítems enfocados a obtener información de cada indicador; este instrumento fue diseñado en función a la escala de liker.

La variable desempeño laboral se determinará también bajo el método descriptivo enfocándose a la dimensión evaluación de metas y evaluación de compromisos bajo una encuesta que también serán bajo los criterios de la escala de liker.

Estudiadas las variables de manera independiente se procedió a establecer el análisis de correlación de ambas a través del método analítico que permitió identificar si la relación es significativa o no permitiendo contrastar la hipótesis.

## **2.8.Análisis de datos**

El procesamiento se realizó utilizando la herramienta informática Excel para la elaboración de tablas y figuras estadísticas con la distribución de los resultados por ítems que permitió realizar posteriormente la interpretación y análisis de los resultados y posteriormente establecer la correlación entre las variables objeto de estudio.

### III. RESULTADOS.

#### 3.1. Caracterización de la gestión del talento humano en la empresa prestadora municipal de servicios de agua potable de Amazonas, 2021

Para la caracterización de la gestión del talento humano se aplicó una encuesta a los trabajadores que ha permitido identificar las diferentes características del proceso de gestión que se aplica a los colaboradores en la empresa prestadora municipal de servicios de agua potable en la ciudad de Chachapoyas, llegándose a obtener los siguientes resultados:

Tabla 1. El colaborador que labora en EMUSAP S.A, cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña.

Escala	Frecuencia	%
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	2.56
A veces	11	28.21
Casi siempre	11	28.21
Siempre	16	41.03
Total	39	100.00

Fuente: encuestas aplicadas

La tabla muestra que el 41.03% de los colaboradores siempre cuentan con el perfil necesario para el desarrollo de las funciones encomendadas.

Tabla 2. La ubicación de los colaboradores se realiza en función al cuadro de asignación de personal (CAP).

Escala	Frecuencia	%
Nunca	1	2.56
Casi nunca	0	0.00
A veces	13	33.33
Casi siempre	10	25.64
Siempre	15	38.46
Total	39	100.00

Fuente: encuestas aplicadas

Esta tabla muestra que el 38.46% de los colaboradores son ubicados según el cuadro de asignación de personal – CAP de la empresa.

Tabla 3. La Gestión del Talento Humano permite tomar acción en las decisiones individuales de los colaboradores.

Escala	Frecuencia	%
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	2.56
A veces	13	33.33
Casi siempre	13	33.33
Siempre	12	30.77
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Fuente: encuestas aplicadas

Según el 66.66% (33.33% a veces y el 33.33% casi siempre), la gestión del talento humano permite tomar acciones en las decisiones para con los colaboradores.

Tabla 4. Está usted de acuerdo, en que los datos manifestados en el currículum vitae, son indispensables para seleccionar al colaborador.

Escala	Frecuencia	%
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	5.13
A veces	9	23.08
Casi siempre	8	20.51
Siempre	20	51.28
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Fuente: encuestas aplicadas

Según el 51.28% de los colaboradores, manifiestan que la información contenida en el curriculum vitae, es indispensable para seleccionar al colaborador.

Tabla 5. Se aplica la inducción a los nuevos colaboradores de la institución

Escala	Frecuencia	%
Nunca	1	2.56
Casi nunca	5	12.82
A veces	18	46.15
Casi siempre	11	28.21
Siempre	4	10.26
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Fuente: encuestas aplicadas

Según la tabla, se puede observar que el 46.15% de los colaboradores señalan que la inducción a los nuevos colaboradores, solo se da a veces.

## Capacitación de personal

Tabla 6. Cree usted que la capacitación de personal se debe priorizar para que el personal este actualizado

Escala	Frecuencia	%
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	2.56
Casi siempre	4	10.26
Siempre	34	87.18
Total	39	100.00

Fuente: encuestas aplicadas

Esta tabla manifiesta en un 87.18% siempre, que la capacitación del personal debe ser prioridad.

Tabla 7. En los talleres de capacitación de los colaboradores, se han utilizado los recursos necesarios (ambiente y mobiliario adecuado, ponente de acuerdo al tema)

Escala	Frecuencia	%
Nunca	1	2.56
Casi nunca	4	10.26
A veces	12	30.77
Casi siempre	14	35.90
Siempre	8	20.51
Total	39	100.00

Fuente: encuestas aplicadas

En esta tabla se puede observar que de manera mayoritaria un 35.90% casi siempre, se ha destinado los recursos en concordancia con los temas tratados.

Tabla 8. La empresa evalúa a los colaboradores con formularios de evaluación de desempeño

Escala	Frecuencia	%
Nunca	10	25.64
Casi nunca	13	33.33
A veces	10	25.64
Casi siempre	2	5.13
Siempre	4	10.26
Total	39	100.00

Fuente: encuestas aplicadas

Esta tabla según sus resultados obtenidos señala que la evaluación de desempeño casi nunca es un 33.33% carece de objetividad.

Tabla 9. Se realiza seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones.

Escala	Frecuencia	%
Nunca	6	15.38
Casi nunca	11	28.21
A veces	12	30.77
Casi siempre	5	12.82
Siempre	5	12.82
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Fuente: encuestas aplicadas

Esta tabla muestra una brecha de 75.80% (30.77+28.21+15.38%) entre la capacitación y los resultados de ésta.

Tabla 10. La empresa cuenta con cursos de capacitación y/o entrenamiento que le permita brindar al usuario la atención esperada.

Escala	Frecuencia	%
Nunca	4	10.26
Casi nunca	10	25.64
A veces	12	30.77
Casi siempre	10	25.64
Siempre	3	7.69
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Fuente: encuestas aplicadas

En Esta tabla se precisa que el 66.66% (10.26+25.60+30.77) opina que la empresa no cuenta con los recursos necesarios para capacitar a su personal y por consecuencia no brindan la atención esperada por los usuarios

### Compensación de personal

Tabla 11. Usted se siente satisfecho con los medios tecnológicos y herramientas de trabajo, proporcionados por la empresa, para el cumplimiento de sus funciones.

Escala	Frecuencia	%
Nunca	0	0.00
Casi nunca	3	7.69
A veces	8	20.51
Casi siempre	21	53.85
Siempre	7	17.95
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Fuente: encuestas aplicadas

Según la presente tabla, en este aspecto muestra como la mayoría de los colaboradores están de acuerdo en que la empresa brinda los medios necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

Tabla 12. Cuando el personal tiene buen desempeño, se brinda estímulos monetarios o no monetarios para el personal.

Escala	Frecuencia	%
Nunca	18	46.15
Casi nunca	6	15.38
A veces	8	20.51
Casi siempre	6	15.38
Siempre	1	2.56
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Fuente: encuestas aplicadas

En la presente tabla se puede observar que en su mayoría el personal percibe que su trabajo no es debidamente apreciado.

Tabla 13. Por el buen desempeño del colaborar, es promovido a algún cargo jerárquico

Escala	Frecuencia	%
Nunca	20	51.28
Casi nunca	4	10.26
A veces	10	25.64
Casi siempre	3	7.69
Siempre	2	5.13
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Fuente: encuestas aplicadas

La presente tabla muestra que un 51.28% de los colaboradores perciben que no son promovidos de cargo por el buen desempeño en sus funciones diarias.

Tabla 14. En tu institución se realizan eventos institucionales para el reconocimiento de los empleados por los logros de objetivos planteados.

Escala	Frecuencia	%
Nunca	15	38.46
Casi nunca	11	28.21
A veces	7	17.95
Casi siempre	3	7.69
Siempre	3	7.69
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Fuente: encuestas aplicadas

En esta tabla se puede observar que el 38.46% de los colaboradores mencionan que la empresa nunca realizar eventos de reconocimientos por los logros obtenidos.

Tabla 15. Tu institución promueve constantemente oportunidades de desarrollo profesional.

Escala	Frecuencia	%
Nunca	9	23.08
Casi nunca	12	30.77
A veces	12	30.77
Casi siempre	3	7.69
Siempre	3	7.69
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Fuente: encuestas aplicadas

En la presente tabla observamos que un 61.54% de los colaboradores (30.77+30.77) mencionan que casi nunca y a veces, la empresa promueve oportunidades de desarrollo profesional.

### 3.2. Desempeño laboral en la empresa prestadora municipal de servicios de agua potable de Amazonas, 2021

Tabla 16. Considera usted, que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.

Escala	Frecuencia	%
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	7.69
Casi siempre	5	12.82
Siempre	31	79.49
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Fuente: encuestas aplicadas

La presente tabla muestra que siempre existe un compromiso y efectividad por parte de los colaboradores en un 79.49% en el cumplimiento de sus funciones.

Tabla 17. Considera que la función cualitativa (cualidades, características) contribuyen en alcanzar el propósito del desempeño laboral en los colaboradores.

Escala	Frecuencia	%
Nunca	2	5.13
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	10.26
Casi siempre	14	35.90
Siempre	19	48.72
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Fuente: encuestas aplicadas

En esta tabla un 48.72% de los colaboradores consideran que las cualidades personales, contribuyen en alcanzar un buen desempeño laboral.

Tabla 18. Considera que su superior jerárquico, presta atención suficiente a la realización de sus funciones.

Escala	Frecuencia	%
Nunca	1	2.56
Casi nunca	2	5.13
A veces	8	20.51
Casi siempre	11	28.21
Siempre	17	43.59
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Fuente: encuestas aplicadas

En la presente tabla se puede observar que un 43.59% de los colaboradores perciben que siempre el superior jerárquico está atento a la realización de sus funciones.

Tabla 19. Cree usted, que la competencia entre el personal permite que el área sea más eficiente

Escala	Frecuencia	%
Nunca	4	10.26
Casi nunca	3	7.69
A veces	11	28.21
Casi siempre	11	28.21
Siempre	10	25.64
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Fuente: encuestas aplicadas

En la presente tabla, según los colaboradores la competencia entre áreas, permite a veces y casi siempre en un 56.42% (28.21+28.21) que éstas trabajen de manera más eficiente en el cumplimiento de sus funciones.

Tabla 20. Considera usted, que, en la institución, los colaboradores tienen aptitud para innovar ideas de trabajo

Escala	Frecuencia	%
Nunca	1	2.56
Casi nunca	5	12.82
A veces	12	30.77
Casi siempre	11	28.21
Siempre	10	25.64
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Fuente: encuestas aplicadas

Según la presente tabla, solo un 30.77% de los colaboradores, a veces presentan una aptitud innovadora con ideas de trabajo.

## Evaluación de compromisos

Tabla 21. Por ahora, permanecer en esta institución, refleja tanto necesidad como deseo

Escala	Frecuencia	%
Nunca	0	0.00
Casi nunca	4	10.26
A veces	6	15.38
Casi siempre	13	33.33
Siempre	16	41.03
Total	39	100.00

Fuente: encuestas aplicadas

La presente tabla refleja cómo un 41.03% de los colaboradores, siempre sienten tanto necesidad como deseo de permanecer en la institución.

Tabla 22. Siente como obligación de permanecer en su trabajo actual

Escala	Frecuencia	%
Nunca	5	12.82
Casi nunca	3	7.69
A veces	13	33.33
Casi siempre	8	20.51
Siempre	10	25.64
Total	39	100.00

Fuente: encuestas aplicadas

Esta tabla refleja cómo un 33.33% de los colaboradores, a veces sienten la obligación de permanecer en su trabajo actual

Tabla 23. La institución donde labora, merece su lealtad

Escala	Frecuencia	%
Nunca	1	2.56
Casi nunca	1	2.56
A veces	3	7.69
Casi siempre	6	15.38
Siempre	28	71.79
Total	39	100.00

Fuente: encuestas aplicadas

Según esta tabla, el 71.79% de los colaboradores presentan un alto índice de sentimiento de pertenencia, siendo el resultado de su condición laboral, ya que están por contratado fijo, por lo que presentan una identificación con la empresa.

Tabla 24. Me siento emocionalmente ligado a esta institución

Escala	Frecuencia	%
Nunca	2	5.13
Casi nunca	1	2.56
A veces	2	5.13
Casi siempre	11	28.21
Siempre	23	58.97
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Fuente: encuestas aplicadas

En la presente tabla, el 58.97% de los colaboradores, siempre se sienten ligados emocionalmente con la empresa.

Tabla 25. Siento como si los problemas de esta institución fueran los míos

Escala	Frecuencia	%
Nunca	2	5.13
Casi nunca	0	0.00
A veces	10	25.64
Casi siempre	13	33.33
Siempre	14	35.90
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Fuente: encuestas aplicadas

La presente tabla, muestra que un 35.90% de los colaboradores siempre se identifican con los problemas de la empresa.

### **3.3.Relación entre desempeño laboral y gestión del talento humano en la empresa prestadora municipal de servicios de agua potable de Amazonas, 2021**

Para establecer la relación de desempeño laboral y gestión del talento humano es necesario analizar de manera independiente cada variable, y se obtuvo el siguiente resultado:

El desempeño laboral es de medio a bajo, teniendo en cuenta que existen indicadores como el perfil del trabajador de acuerdo a su función donde se observan déficits de un aproximado 30%, así como también la asignación de colaboradores de acuerdo al campo, la selección a través de los currículos vitas y dentro de los déficits más altos se encuentran indicadores como la inducción a

los trabajadores con más del 50%, la asignación de recursos para las capacitaciones, la evaluación correcta utilizando formularios de desempeño laboral. Los estímulos como estrategia de motivación que excede un déficit de 70%, la promoción y ascenso debido al buen desempeño laboral que excede un 80% en déficit son elementos que sustentan la afirmación que la gestión del talento humano no se da de manera adecuada y acorde en el área de estudio.

La variable desempeño laboral muestra indicadores que reflejan menor déficit en esta variable como es el caso en que los trabajadores sostienen que su trabajo lo realizan con efectividad y compromiso donde se muestra un déficit del 8%, los trabajadores cuentan con actitudes positivas para su desempeño laboral donde el déficit es de un 16%. Los mayores déficits que se encontraron en el desempeño laboral están en indicadores como la atención a los superiores y que guarda relación con los datos encontrados en la variable gestión del talento humano donde un 30% indica que existe un déficit y los trabajadores también indican que sus limitaciones con la innovación en su campo de labor es debito a la deficiente labor del talento humano que les permita aportar a su desempeño laboral. Por tanto concluyendo el análisis de las dos variables se puede identificar que si existe una relación negativa entre las variables estudiadas, encontrándose que la variable gestión del talento humano repercute negativamente en el desempeño laboral causando problemas en los objetivos institucionales de la empresa prestadora municipal de servicios de agua potable de Amazonas.

#### IV. DISCUSIÓN

La gestión del talento humano y el desempeño laboral son dos variables que se relacionan y que motivan a los investigadores sociales a estudiarlas en distintos contextos institucionales y empresariales; ya sea en el sector público y sector privado, ya que se debe tener en cuenta el conocer de estas ayudan a la solución de problemas que pueden conllevar a un fracaso institucional o empresarial; por ello la presente tesis ha estudiado estas dos variables en una empresa híbrida que tiene un enfoque privado dentro de la gestión pública y que es la encargada de brindar el servicio de agua potable y alcantarillado a la ciudad de Chachapoyas, los resultados encontrados y analizados se pueden discutir con otras investigaciones en sentido de soporte y sustento para la presente.

Treminio y García (2015), investigan la influencia de la variable aprovisionamiento de recursos humanos en el cumplimiento laboral de los trabajadores de Essalud, los autores analizan dimensiones importantes sobre estas variables, para ello utilizó la observación directa que le permitió determinar que la variable aprovisionamiento influye de manera significativa en el cumplimiento laboral. Frente a ello podemos discutir que existe similitud en la variable desempeño laboral con la de conocimiento de labores y que las investigaciones son correlacionales, una enfocada a la relación y la de Treminio y García a encontrar influencia. Debemos sostener que la relación también nos permite identificar que existe influencia a la cual a la presente se está denominando repercusión y que esta es negativa por las características que se han detallado en la descripción de los resultados de cada variable.

2017 Figueroa investiga desempeño laboral en una institución educativa; el investigador encuentra que la relación es de alto nivel favorable entre las variables estudiadas por las que se tiene que realizar una selección adecuada de talento humano con capacidades fortalecidas ya que esto influye en su rendimiento laboral. En la presente investigación se ha encontrado que la gestión del talento humano muestra déficits importantes en dimensiones como la selección, la ubicación del talento, la inducción que va a relacionarse negativamente de manera directa con la variable desempeño laboral y que se ve reflejado en la motivación

que afecta acciones como la toma de decisiones y la innovación del talento humano con la organización.

El 2016 Osorio y Saravia, investigan sobre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en una gerencia del Gobierno Regional de Huancavelica. El estudio ha permitido identificar las características gerenciales al recurso humano, la investigación concluye que existe correlación entre ambas variables. Con la presente investigación guardan coincidencia en la variable gestión del talento humano que hay que dejar entender que indirectamente va a repercutir también en la calidad del servicio ya que el desempeño laboral se relaciona e interviene positiva o negativamente en la calidad de un producto o servicio.

Magallán (2017), estudia clima organizacional en el desempeño laboral en los docentes FACEA; la variable trabajo docente se relaciona con desempeño laboral. Magallan concluye que el clima organización influye significativamente en el clima organizacional. A esto debemos decir que la variable gestión del talento humano se relaciona con el clima organizacional por tanto se discute que es factible que haya una relación entre ambas variables que la presente investigaciones estudia y que estas no sean positivas como se han mencionado sino que son negativas que demuestran que es necesario realizar acciones para mitigar la problemática encontrada en las dos variables de estudio.

La hipótesis queda comprobada que la relación es significativa y que ésta es negativa para los intereses institucionales y que por tanto es necesario plantear estrategias que mitiguen la problemática encontrada.

## V. CONCLUSIONES

- ✓ Se concluye que la gestión del talento humano es de medio a bajo, teniendo en cuenta que se han encontrado déficits en diversos indicadores como perfil del trabajador, asignación de colaboradores, selección a través de los currículos vitales, inducción a los trabajadores, la asignación de recursos, la evaluación correcta utilizando formularios de desempeño laboral.
- ✓ En la variable desempeño laboral el nivel es de medio a bajo identificando déficits en indicadores como efectividad y compromiso, actitud positiva, atención y respeto a las jerarquías, debido a la desmotivación que existe por el inadecuado manejo de la gestión del talento humano.
- ✓ Se ha determinado que la relación entre las variables gestión del talento humano y desempeño laboral es significativa pero con un enfoque negativo, teniendo en cuenta que las limitaciones que existe en la gestión laboral repercuten negativamente en el desempeño laboral y esto afecta a los objetivos organizacionales de la empresa prestadora municipal de servicios de agua potable de Amazonas.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- ✓ Se recomienda a la empresa prestadora municipal de servicios de agua potable de Amazonas mejorar la gestión del talento humano que permita contribuir de manera positiva a los objetivos de su organización
- ✓ Se recomienda a la empresa prestadora municipal de servicios de agua potable de Amazonas plantear y seguir estrategias para mejorar el desempeño laboral; estas deben ser de fortalecimiento de capacidades, motivación y otras que crea conveniente la organización
- ✓ Se recomienda a la universidad a través de su facultad de ciencias económicas y administrativas promover la investigación que complementen a la presente con lineamientos de gestión para la empresa prestadora municipal de servicios de agua potable de Amazonas.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Collantes, Y. (2010). *Como potenciar el talento humano de los trabajadores de las empresas hoteleras en la ciudad de Chachapoyas, 2010*. Chachapoyas - Perú: [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas].
- De la Cruz, E. y. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la Provincia de Huancavelica*. Huancavelica - Perú: [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica].
- Figuroa Plácido, R. (2017). *Talento Humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local Yungay*. Ancash - Perú: [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte].
- García, T. y. (2015). *Influencia del subsistema de aprovechamiento de recursos humanos en el desempeño laboral de los trabajadores del sistema local de atención integral en ESSALUD (SILAIS) del Municipio de Matagalpa, 2015*. [Tesis de Maestría, Matagalpa - Nicaragua].
- Magallán, N. (2017). *Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, de Amazonas, Chachapoyas, 2017-II*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas -Perú].
- Mina, P. (2015). *Atracción y retención del talento, problemática en empresas IT de Argentina, 2015*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Plermo - Argentina].
- Osorio, Y. y. (2016). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial Gobierno Regional Huancavelica*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica - Perú].
- Rojas, R. y. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima - Perú].
- Sambrano, M. (2015). *Factores que inciden en la gestión del talento humano en las micro y pequeñas empresas del distrito de Chachapoyas*. [Tesis de Licenciatura,

Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas Chachapoyas  
- Perú].

Trujillo, A. (1996). *Gestión del talento Humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima - Perú].

## ANEXOS

Anexo 1: Documento de gestión

SOLICITO: Autorización para la aplicación del proyecto de investigación de Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral.

**Señor Gerente**

**Ing. Mg. Carlos Alberto Mestanza Iberico**

**S.G**

Yo, Kristel Milagros Mestanza Balarezo, identificada con DNI N° 41103566, domiciliada en Jr. Piura N° 415, ubicado en el distrito y provincia de Chachapoyas, con el debido respeto me presento ante usted, para expresar lo siguiente:

Que, habiendo elaborado el proyecto de Tesis **“Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral en la Empresa Prestadora Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado – EMUSAP S.A – Chachapoyas - 2020”**, con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Solicito su autorización para la aplicación de los instrumentos validados con expertos, con cuyos resultados obtenidos será demostración de la hipótesis del trabajo de la investigación científica. Todo el proceso de recojo de información estará bajo la supervisión del Dr. Juan Manuel Buendía Fernández, docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

Por lo tanto:

Ruego a usted Señor Gerente, acceder a mi solicitud por ser de justicia que espero alcanzar.

Chachapoyas, 05 de marzo de 2021.

-----  
Kristel Milagros Mestanza Balarezo

DNI N° 41103566

**GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente y proceda a marcar con un aspa los recuadros en blanco, la alternativa que mejor se relacione con su realidad laboral.

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

Selección de personal		1	2	3	4	5
1	¿El colaborador que labora en EMUSAP S.A cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña?					
2	¿La ubicación de los colaboradores se realiza en función al cuadro de asignación de personal (CAP)?					
3	¿Considera que la gestión del talento humano permite tomar acción en las decisiones individuales de los colaboradores administrativos de la Organización?					
4	¿Está usted de acuerdo, en que los datos manifestados en el Curriculum Vitae, son indispensables para seleccionar al colaborador?					
5	¿Se aplica la inducción a los nuevos colaboradores de la Institución?					
Capacitación de personal		1	2	3	4	5
1	¿Creé usted que la capacitación de personal se debe priorizar para que el personal este actualizado?					
2	¿En los talleres de capacitación de los colaboradores, se han utilizado los recursos necesarios (ambiente y mobiliario adecuado, ponente de acuerdo al tema)?					
3	¿La empresa evalúa a sus colaboradores con formularios de evaluación de desempeño?					
4	¿Se realiza seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones?					
5	¿La Empresa cuenta con cursos de capacitación y/o entrenamiento que le permita brindar al usuario la atención esperada?					

Compensación de personal		1	2	3	4	5
1	¿Usted se siente satisfecho con los medios tecnológicos y herramientas de trabajo, proporcionados por la Empresa, para el cumplimiento de sus funciones?					
2	¿Por el buen desempeño del personal, hay estímulos (monetario o no monetario) para el colaborador?					
3	¿Por el buen desempeño del colaborador, es promovido a algún cargo jerárquico?					
4	¿En tu institución se realizan eventos institucionales para el reconocimiento de los empleados por los logros de objetivos planteados?					
5	¿Tu institución promueve constantemente oportunidades de desarrollo profesional?					

## DESEMPEÑO LABORAL

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente y proceda a marcar con un aspa los recuadros en blanco, la alternativa que mejor se relacione con su realidad laboral.

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

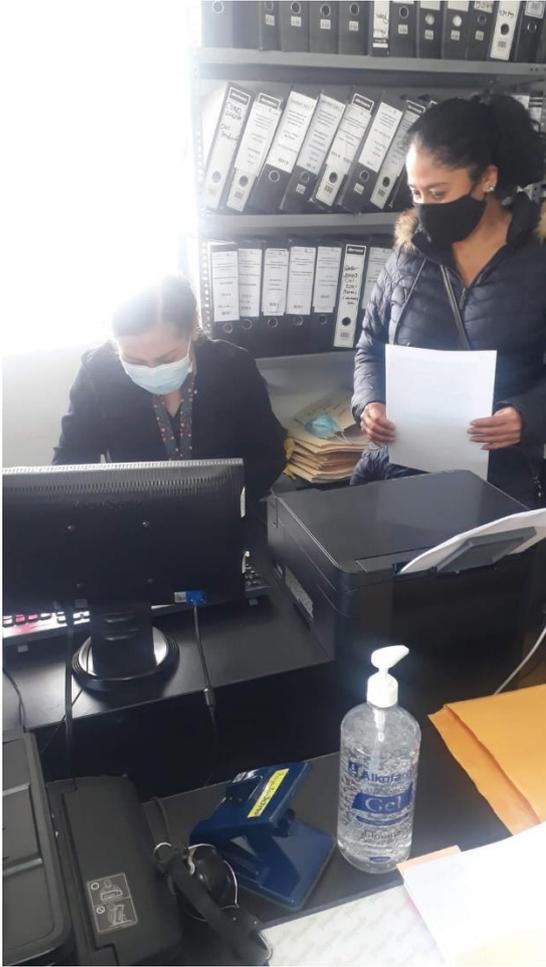
Evaluación de metas		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted, que realiza su trabajo con efectividad y compromiso?					
2	¿Considera que la función cualitativa (cualidades, características) contribuyen en alcanzar el propósito del desempeño laboral en los colaboradores?					
3	¿Considera que su superior jerárquico, presta atención suficiente a la realización de sus funciones?					
4	¿Cree usted, que la competencia entre el personal permite que el área sea más eficiente?					
5	¿Considera usted, que en la institución, los colaboradores tienen aptitud para innovar ideas de trabajo?					
Evaluación de compromisos		1	2	3	4	5
1	¿Por ahora, permanecer en esta institución, refleja tanto necesidad como deseo?					
2	¿No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual?					
3	¿La Institución donde laboro, merece mi lealtad?					
4	¿Me siento emocionalmente ligado a esta institución?					
5	¿Siento como si los problemas de esta institución fueran los míos?					

La encuesta ha terminado.

Muchas gracias por su colaboración.

**Anexo 4: Panel fotográfico, encuestas realizadas a los trabajadores de EMUSAP S.A.**





## ORGANIGRAMA EPS EMUSAP S.A.

