

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



TESIS

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS DE
COMPRAS MENORES E IGUALES A 8 UIT, EN SEDAPAL**

PRESENTADO POR EL BACHILLER

DIEGO ANTONIO HURTADO BAZAN

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

LIMA, PERÚ

2020

Dedico este trabajo a mis padres y a mi hermano, quienes son mi motivación y orgullo, y que en este tiempo me apoyaron y alentaron a seguir adelante, alumbrando mi camino hacia el logro de mis objetivos.

INTRODUCCIÓN

La Gestión del Talento Humano es una de las herramientas más importantes dentro de los Recursos Humanos que, consigo lleva al cumplimiento de los objetivos y metas propuestas de la organización, a fin de cumplir con la misión y visión.

La presente investigación se desarrolla en la empresa SEDAPAL, donde la principal necesidad es lograr el desarrollo de la Gestión del Talento Humano, permitiendo mayor eficiencia en los procesos de compras de bienes menores e iguales a 8 Unidades Impositivas Tributarias, de esa forma se estarían cumpliendo con las metas y objetivos de las áreas usuarias, optimizando así el área de logística.

- **CAPÍTULO I:** Se realizó un diagnóstico general del problema de la empresa, así como de los problemas específicos.
- **CAPÍTULO II:** Se presentó el Marco Teórico y Conceptual a través de los diferentes autores que asientan las bases de la Gestión del Talento Humano y los Procesos de Compras.
- **CAPÍTULO III:** Se plantearon las hipótesis de la investigación.
- **CAPÍTULO IV:** Se desarrolló el marco metodológico que concluyó los siguientes datos, el método de la investigación, el diseño de la investigación, la población y muestra de la investigación, las variables de la investigación, la técnica e instrumentos de recolección de datos utilizados, el procedimiento para la recolección de datos, y las técnicas de procesamiento de datos.
- **CAPÍTULO V:** Se presentan los resultados obtenidos mediante el análisis y la discusión de los mismos.
- **CAPÍTULO VI:** Se presentan las conclusiones y recomendaciones.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
INTRODUCCIÓN	ii
ÍNDICE.....	iv
LISTA DE TABLAS.....	vii
LISTA DE FIGURAS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I	1
1. Planteamiento del Estudio.....	1
1.1. Formulación del Problema.....	3
1.1.1. Problema Principal.....	3
1.1.2. Problema Secundario	3
1.2. Objetivos de la Investigación	3
1.2.1. Objetivo General	3
1.2.2. Objetivo Especifico	4
1.3. Justificación e Importancia del Estudio	4
1.4. Alcance y Limitaciones.....	5
1.4.1. Alcance.....	5
1.4.2. Limitaciones.....	5
CAPÍTULO II.....	6
2. Marco Teórico Conceptual	6
2.1. Antecedentes de la Investigación	6
Antecedentes Nacionales.....	6
Antecedentes Internacionales	7
2.2. Bases Teóricas-Científicas.....	8
Gestión del Talento Humano.....	8
Aspectos fundamentales de la Gestión del Talento Humano	8
Objetivos de la Administración de Recursos Humanos	9
Importancia del desarrollo del Capital Humano.....	13
Teoría de Selección de Personal.....	15
Proceso de Selección de Personal	16

Teoría de Plan de Capacitación	19
Teoría de la Evaluación del Desempeño	20
Procesos de Compras	24
Aprovisionamiento	25
Importancia de los Proveedores	27
2.3. Definición de Términos Básicos	28
CAPÍTULO III.....	32
3. Hipótesis y Variables	32
3.1. Hipótesis	32
3.1.1. Hipótesis Principal	32
3.1.2. Hipótesis Secundaria	32
3.2. Identificación de Variables	32
3.2.1. Variable Independiente	32
3.2.2. Variable Dependiente	33
3.3. Matriz Lógica de Consistencia	33
CAPÍTULO IV.....	35
4. Método	35
4.1. Tipo y método de investigación	35
4.3. Población y Muestra	35
4.4. Instrumento de recogida de datos	36
4.5. Técnicas de procesamiento de datos	36
4.6. Procedimiento de ejecución del estudio	37
CAPÍTULO V.....	38
5. Resultados y Discusión	38
5.1. Datos Cuantitativos	38
5.2. Análisis del Resultado	38
5.3. Discusión de Resultados	75
CAPÍTULO VI.....	77
6. Conclusiones y Recomendaciones	77
6.1. Conclusiones	77
6.2. Recomendaciones	78
REFERENCIAS.....	79

APÉNDICE..... 81

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Objetivos de las organizaciones vs. Objetivos Individuales	12
Tabla 2. Los seis procesos básicos de la Gestión del Talento Humano	13
Tabla 3. Matriz de Consistencia.....	33
Tabla 4. El Perfil del puesto está de acuerdo al MORE	39
Tabla 5. El perfil del puesto se adapta a tus labores encomendadas	40
Tabla 6. El perfil del puesto está de acuerdo con tus aptitudes.	41
Tabla 7. Las aptitudes del personal son importantes para desarrollo de la empresa....	42
Tabla 8. La empresa incentiva la línea de carrera.....	43
Tabla 9. Las aptitudes del personal son importantes para el concurso interno.....	44
Tabla 10. La capacitación de sus empleados debe ser permanente.....	45
Tabla 11. La capacitación contribuye al cumplimiento de las metas y objetivos.....	46
Tabla 12. Los programas de capacitación mejoran los procesos administrativos.	47
Tabla 13. Los programas de capacitación no necesariamente deben ser de la especialidad del personal.....	48
Tabla 14. La evaluación al personal se realiza de manera efectiva.	49
Tabla 15. La evaluación posterior de la capacitación es importante.....	50
Tabla 16. La línea de carrera beneficia a la empresa.	51
Tabla 17. La línea de carrera te da más oportunidades en el mercado laboral.	52
Tabla 18. Consideras que el salario motiva a realizar las actividades laborales efectivamente.	53
Tabla 19. El reconocimiento de horas extras pagados te motivaría en el trabajo.....	54
Tabla 20. Las recompensas mejoran el desempeño en el personal.	55
Tabla 21. Las sanciones son aplicadas al personal con justa razón.	56
Tabla 22. Se cumplen los lineamientos establecidos por la organización.....	57
Tabla 23. Consideras los lineamientos primordiales para el desarrollo de la empresa. 58	
Tabla 24. Es importante la solicitud de requerimiento para las compras.	59
Tabla 25. Las Áreas Usuarias evalúan y clasifican las necesidades de compra.	60
Tabla 26. Se elabora correctamente las especificaciones técnicas y ficha técnica	61

Tabla 27. Las especificaciones técnicas y ficha técnica cumplen con el fin establecido	62
Tabla 28. Se lleva a cabo una correcta selección de proveedores.....	63
Tabla 29. La selección de proveedores mejora las condiciones de compra.	64
Tabla 30. El Área Usuaría debe aproximarse al valor estimado de compra, antes de presentar su requerimiento.	65
Tabla 31. El valor estimado de compra puede descartar las sobrevaloraciones.	66
Tabla 32. Las condiciones de compra se adaptan de acuerdo al mercado	67
Tabla 33. Las condiciones de Compras reducen la desconfianza del bien a adquirir ...	68
Tabla 34. Te encuentras satisfecho con las compras realizadas	69
Tabla 35. El Órgano Encargado de las Contrataciones satisface tus necesidades de compra.....	70
Tabla 36. Es importante la calidad del bien adquirido.	71
Tabla 37. Estás de acuerdo con la calidad del producto comprado.	72
Tabla 38. El tiempo de entrega de las compras es importante.....	73
Tabla 39. El requerimiento bien elaborado mejora el tiempo de entrega de las compras.	74

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: El Perfil del puesto está de acuerdo al MORE	39
Figura 2: El perfil del puesto se adapta a tus labores encomendadas.	40
Figura 3: El perfil del puesto está de acuerdo con tus aptitudes.	41
Figura 4: Las aptitudes del personal son importantes para desarrollo de la empresa. ..	42
Figura 5: La empresa incentiva la línea de carrera	43
Figura 6: Las aptitudes del personal son importantes para el concurso interno.	44
Figura 7: La capacitación de sus empleados debe ser permanente.....	45
Figura 8: La capacitación contribuye al cumplimiento de las metas y objetivos.	46
Figura 9: Los programas de capacitación mejoran los procesos administrativos.....	47
Figura 10: Los programas de capacitación no necesariamente deben ser de la especialidad del personal.....	48
Figura 11: La evaluación al personal se realiza de manera efectiva.....	49
Figura 12: La evaluación posterior de la capacitación es importante.....	50
Figura 13: La línea de carrera beneficia a la empresa.....	51
Figura 14: La línea de carrera te da más oportunidades en el mercado laboral.	52
Figura 15: Consideras que el salario motiva a realizar las actividades laborales efectivamente.	53
Figura 16: El reconocimiento de horas extras pagados te motivaría en el trabajo.	54
Figura 17: Las recompensas mejoran el desempeño en el personal.	55
Figura 18: Las sanciones son aplicadas al personal con justa razón.	56
Figura 19: Se cumplen los lineamientos establecidos por la organización.	57
Figura 20: Consideras los lineamientos primordiales para el desarrollo de la empresa.	58
Figura 21: Es importante la solicitud de requerimiento para las compras.	59
Figura 22: Las Áreas Usuarias evalúan y clasifican las necesidades de compra.	60
Figura 23: Se elabora correctamente las especificaciones técnicas y ficha técnica	61
Figura 24: Las especificaciones técnicas y ficha técnica cumplen con el fin establecido	62
Figura 25: Se lleva a cabo una correcta selección de proveedores.....	63
Figura 26: La selección de proveedores mejora las condiciones de compra.	64

Figura 27: El Área Usuaría debe aproximarse al valor estimado de compra, antes de presentar su requerimiento.	65
Figura 28: El valor estimado de compra puede descartar las sobrevaloraciones.	66
Figura 29: Las condiciones de compra se adaptan de acuerdo al mercado.....	67
Figura 30: Las condiciones de Compras reducen la desconfianza del bien a adquirir .	68
Figura 31: Te encuentras satisfecho con las compras realizadas.....	69
Figura 32: El Órgano Encargado de las Contrataciones satisface tus necesidades de compra.	70
Figura 33: Es importante la calidad del bien adquirido.	71
Figura 34: Estás de acuerdo con la calidad del producto comprado.....	72
Figura 35: El tiempo de entrega de las compras es importante.	73
Figura 36: El requerimiento bien elaborado mejora el tiempo de entrega de las compras.	74

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar si la Gestión del Talento Humano tiene una incidencia en los procesos de compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL, el presente estudio se realizó para conocer su significancia entre ambas variables. La metodología que se aplicó para esta investigación es de tipo cualitativa, usando el método deductivo mediante una encuesta, el tipo de estudio de investigación es: aplicada, descriptiva, no experimental, la población estuvo constituida por los empleados y jefes de las Áreas Usuarias de la empresa SEDAPAL, donde la población fue 608 colaboradores representando al COP-Atarjea a quienes se les aplicó un cuestionario de preguntas cerradas tipo Likert con variables “Gestión del Talento Humano” y “Procesos de Compras” de 18 preguntas cada uno, ambas variables procesados por el SPSS N°22, concluyeron que la Gestión del Talento Humano y Procesos de Compras están asociadas según la prueba no paramétrica Chi cuadrado, que muestra un valor de 8.42 con 6 grados de libertad y un valor de significancia de 0,000; por lo tanto podemos afirmar que existe evidencia estadística significativa para aceptar la hipótesis propuesta de asociación en la investigación.

Palabras claves: Gestión del Talento Humano, procesos de compras, selección, capacitación y desempeño del personal.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine if Human Talent Management has an incidence in purchasing processes less than and equal to 8 UIT, in SEDAPAL, this study was carried out to find out its significance between both variables. The methodology that was applied for this research is qualitative, using the deductive method through a survey, the type of research study is: applied, descriptive, non-experimental, the population was made up of employees and heads of the User Areas of the company SEDAPAL, where the population was 608 collaborators representing the COP-Atarjea, to whom a Likert-type closed-question questionnaire was applied with variables "Human Talent Management" and "Purchasing Processes" of 18 questions each, both variables processed by SPSS No. 22, they concluded that Human Talent Management and Purchasing Processes are associated according to the non-parametric Chi square test, which shows a value of 8.42 with 6 degrees of freedom and a significance value of 0.000; therefore we can affirm that there is significant statistical evidence to accept the hypothesis of association in research.

Keywords: Human Talent Management, purchasing processes, selection, training and staff performance.

CAPÍTULO I

1. Planteamiento del Estudio

En la actualidad, el proceso de crecimiento y modernización, abarca todos los niveles del estado peruano, establecidas por procesos de descentralización política y administrativa, las cuales tienen un impacto en la población a nivel local y regional. Asimismo, la contratación pública cumple un rol fundamental en el dinamismo de la economía del Perú y como sucede en cualquier otro país. Ejercicio mediante el cual se compran y contratan los gobiernos brindando a los ciudadanos servicios básicos como educación, salud e infraestructura entre otros. En ese sentido, estas actividades están fuertemente relacionadas con las actividades de abastecimiento, dada la importancia en las últimas décadas se van produciendo nuevas reformas en los sistemas de compras la cual logra un impacto cuando las compras del estado, no funcionan adecuadamente o hasta reducir los principales problemas.

En SEDAPAL como entidad del estado, realiza acciones en beneficio a las zonas de lima norte, centro, sur y el Callao, cultivando una cultura del uso adecuado de los sistemas de saneamiento y medio ambiente, buscando mejorar las condiciones sanitarias de la población, de manera de dar una mejor calidad de vida a las personas. Sin embargo, para realizar estas actividades no necesariamente la organización las puede ejecutar, es por ello que se recurre a la contratación con entidades de algún rubro específico quienes están especializadas, correspondientemente a ello se conocen las Contrataciones del Estado.

En la investigación se tendrá como referencia los procesos de compras de bienes, las cuales son adquiridas con el fin de ayudar a las áreas usuarias a cumplir sus actividades, y que esta a su vez minimice la incertidumbre y desconfianza de la población hacia la entidad, cumpliendo con total transparencia las adquisiciones.

Por consiguiente, el Órgano Encargado de las Contrataciones (OEC) responsable de gestionar las adquisiciones, viene realizando su trabajo con herramientas tecnológicas e información, las cuales complementan y potencializan su labor con el aplicativo de hojas de cálculo Microsoft Excel y el Sistema Informático SAP en logística, para las compras de bienes menores e iguales a 8 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Esto conlleva a tener un

registro histórico de compras y poder aplicar un estudio de mercado eficaz, dentro de la entidad. No obstante, el servicio brindado, no cubre con regularidad la atención necesaria a los usuarios, llevándose a extender los plazos de entrega establecidos para las órdenes de compras de bienes.

En lo que va del presente año, hay situaciones en que las compras de bienes menores e iguales a 8 UIT, no se están generando en los plazos establecidos, sumado a ello deficiencias de las áreas usuarias en la elaboración del requerimiento correctamente presentado, de acuerdo a los lineamientos de la empresa.

También es necesario precisar, que uno de los principales cambios que introduce la Ley 30225, es el aumento de las Unidades Impositivas Tributarias; Para tal efecto, en el artículo 5°, especifica que los montos que no superen las 8 UIT, son excluidos del ámbito de aplicación, pero sujetas a supervisión del Órgano Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE).

Las probables causas por la que SEDAPAL no pueda generar las Ordenes de Compras en los tiempos establecidos, puede deberse a desconocimiento de los lineamientos, falta de capacitación en su personal y desconocimiento de los usuarios en Procesos de Compras.

Por lo tanto, esto conllevaría a trabajar con tiempos mucho más extensos, contribuyendo a realizar posibles compras no previstas en los requerimientos. De tal forma que las áreas usuarias se verían afectados y comprometidos a adquirir bienes que no cumplen con los requisitos mínimos requeridos. Por otro lado, estos requerimientos podrían formar parte de un procedimiento de selección, en el que podrían verse obstaculizados para determinar el valor estimado en la Indagación de Mercado.

De acuerdo a la nueva normativa, la responsabilidad de elaborar un requerimiento bien formulado, son responsabilidades propias del Área Usuaria. En ese sentido, el Órgano encargado de las contrataciones, observa y precisa el requerimiento, apoyando a reformularlo según los lineamientos establecidos por la entidad.

De continuar con esta situación, el órgano encargado de las contrataciones estará más predispuesto a corregir los requerimientos, conllevando a saturar y alargar el tiempo de entrega de las órdenes de compras.

Las metas y objetivos de la empresa se pueden ver afectados, provocando la acumulación de expedientes y que éstas a su vez tengan que ser analizados y precisados, de ser el caso. Por último, este será devuelto al área correspondiente por la deficiente e incompleta información dada en la solicitud, llevando a extender los plazos perentorios que cada Área Usuaria solicita.

En cuanto a la investigación, estará centrada en la Gestión del Talento Humano y su incidencia en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL. En el que se desarrollaran encuestas, referentes al problema planteado, fundamentales en cualquier tipo de compra, con el fin de mejorar los Procesos de Compras.

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Problema Principal

¿Cómo influye la Gestión del Talento Humano en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL?

1.1.2. Problema Secundario

¿Cómo la Selección de Personal influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL?

¿Cómo la Capacitación de Personal influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL?

¿Cómo el Desempeño del Personal influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Determinar cómo la Gestión del Talento Humano influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL

1.2.2. Objetivo Especifico

Determinar la influencia de la Selección de Personal en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.

Determinar la influencia de la Capacitación de Personal en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.

Determinar la influencia del Desempeño del Personal en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.

1.3. Justificación e Importancia del Estudio

La presente investigación se justifica por la necesidad de analizar la relación entre la gestión del talento humano y los procesos de compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.

A través de este análisis podemos determinar la importancia que le da la organización a la gestión del talento humano para mejorar los procesos de compras, y cómo el personal encargado de realizar estos procesos puede alcanzar un mayor nivel de eficiencia en los procesos de compras que la organización desea obtener, y así optimizar el área logística de la organización. También, se busca demostrar que la correcta gestión del talento humano además de alcanzar los objetivos estratégicos, va a permitir el desarrollo profesional y personal de los trabajadores que están dentro de ella y ayudando a potenciar los conocimientos del personal más apto, a través de la selección, capacitación y desarrollo del personal, y una correcta evaluación del desempeño.

Esta investigación contribuye a que otras empresas del sector público y privado, que tengan el mismo problema, puedan tener en cuenta que mejorando la gestión del talento humano podrán hacerse más competitiva. Asimismo, las entidades del estado podrán mejorar la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía, en beneficio del país.

En consecuencia, la correcta gestión del talento humano permite alcanzar los objetivos que tiene cada organización mediante el logro de los niveles de eficiencia deseados, y a su vez contribuyendo con el desarrollo profesional y personal de los trabajadores.

1.4. Alcance y Limitaciones

1.4.1. Alcance

En concordancia con la investigación a llevar a cabo, tendrá un plazo de dos meses y medio, en la empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado – SEDAPAL.

En consecuencia, se considera evaluar al personal y usuarios quienes se encuentran el COP-Atarjea que corresponde a 608 trabajadores encargados de realizar compras y procesos de selección, quienes respondiendo encuestas nos podrán mostrar información muy relevante y precisa, sobre sus necesidades y falencias en torno a los procesos de compras.

De modo que, el área de Logística y Servicios optimizará los procesos administrativos, y se verá beneficiado el Equipo de Gestión de Abastecimiento, mejorando el tiempo de entrega de las órdenes de pedido a nivel de toda la institución.

1.4.2. Limitaciones

La limitación que se tiene en la presente investigación es principalmente que el personal y/o usuario encargado de los procesos de compras, no cumplen con los lineamientos establecidos por la entidad, siendo esto muchas veces causa de demoras para generar una orden de pedido. Asimismo, la documentación o requisitos para las compras de bienes no son entregados oportunamente, ya que por la misma carga laboral va generando retraso en los pedidos por otras áreas usuarias.

Finalmente, al momento de buscar información para los antecedentes nacionales e internacionales, no ha sido anteriormente investigada a mayor profundidad, debido a que existe una mayor relación entre gestión del talento humano y el desempeño del personal, y no relacionado a procesos de compras. Es así que las investigaciones anteriores han sido revisadas minuciosamente, buscando la mayor similitud posible en cuanto a la aplicación de la variable independiente.

Sin embargo, estas limitaciones no han impedido conseguir los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico Conceptual

2.1. Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Nacionales

Cindy, Pinedo y Lizet, Quispe (2017) Tesis “La Gestión del Talento Humano y su influencia en la motivación en los colaboradores administrativos de la empresa PETREX S.A.”. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad San Ignacio de Loyola. Perú.

Esta investigación determina cómo la gestión del talento humano influye en la motivación de los colaboradores administrativos de la empresa PETREX S.A.. El diseño de la investigación es no experimental. El tipo de investigación es cuantitativo correlacional. La población y muestra se determinó por conveniencia 212 colaboradores administrativos. El estudio expresa que la gestión del talento humano y motivación, no se pueden manipular porque son estáticas, la cual permitió que en la investigación se planteara posibles soluciones en la empresa PETREX S.A.

Magaly, Cruz (2015) Tesis “Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra señora del Rosario LTDA. N°222 - Huamachuco”. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de Trujillo. Perú.

Esta investigación determina cómo la gestión del talento humano influye en el desempeño de los empleados de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra señora del Rosario LTDA. N°222 – Huamachuco. El diseño de la investigación es de tipo descriptiva – transeccional, de tipo correlacional entre dos variables de estudio. La población y muestra es de 25 personas, aplicando el método no probabilístico, constituida por los veinticinco (25) trabajadores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra señora del Rosario LTDA. N°222 – Huamachuco. El estudio expresa que la gestión del Talento Humano incide de manera directa en el desempeño laboral, logrando crear relaciones fuertes y duraderas, con respecto a su desempeño laboral, de esta manera se puede crear un ambiente de confianza entre sus colaboradores por un mayor tiempo posible.

Jorge, Guillermo (2014) Tesis “La Gestión del Talento Humano y su Incidencia en el Desempeño Laboral del personal en la empresa INFORMÁTICA SPIRALL COMPUTER S.A.C. – Pacasmayo 2014”. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de Trujillo. Perú.

Esta investigación determinó cómo la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral del personal en la empresa INFORMÁTICA SPIRALL COMPUTER S.A.C. – Pacasmayo 2014. El diseño de la investigación es de tipo descriptiva – transaccional. Su población y muestra es de catorce (14) trabajadores de la misma. El estudio expresa que la gestión del talento humano tiene una incidencia desfavorable, observando que la selección de personal tiene deficiencias, en la cual se plantea mejorar el desempeño laboral basado en programas de capacitación en temas administrativos y técnicos, buscando llevar un desarrollo integral de la empresa. Es de esta manera que el modelo de gestión propuesto, permitirá planificar, programar y detallar los procesos administrativos, en cumplimiento de los objetivos.

Antecedentes Internacionales

Rocío, Gatia (2017) Tesis “Diseño de un modelo de Gestión de Recursos Humanos en la empresa Anglo Ecuatoriana de Guayaquil”. Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad de Guayaquil. Ecuador.

Esta investigación determinó diseñar un modelo de gestión de recursos humanos para la empresa Anglo Ecuatoriana de Guayaquil. La población y muestra estuvo conformada por setenta y cuatro (74) empleados y el diseño de la investigación es no experimental. El estudio permite fortalecer el área de recursos humanos de dicha empresa, identificando las causas atribuibles a la gestión de recursos humanos, llevando a cabo un plan estratégico de gestión de recursos humanos para mejorar el rendimiento administrativo. Asimismo, se diseñará un modelo de gestión de recursos humanos, la cual le permita identificar los riesgos y errores administrativos, y a su vez buscar propuestas de soluciones efectivas, optimizando el tiempo y recursos de la empresa.

Wilmer, Arrobo (2013) Tesis “Modelo de Gestión del Talento Humano por Competencias de la empresa CIMPEXA S.A.”. Facultad de Ciencias Económicas y Negocios. Universidad Tecnológica Equinoccial. Ecuador.

Esta investigación permite analizar la situación del área de recursos humanos, la cual quiere evaluar el potencial de cada empleado a corto, mediano y largo plazo. El diseño de esta investigación de tipo descriptiva, llamada también investigación de tipo diagnóstica. La población y muestra tiene a diez (10) trabajadores. El estudio permite observar lo importante que es el factor humano dentro del proceso productivo, por lo tanto, el modelo de gestión del talento humano se verá determinante, obteniendo eficiencia y motivación por parte del personal de la empresa, así como el rendimiento operativo incentivado por los beneficios económicos, capacitación continua y mejorando la autoestima de su personal.

2.2. Bases Teóricas-Científicas

Gestión del Talento Humano

El término Gestión del Talento Humano ha variado con el transcurso del tiempo, lo que anteriormente se conocía como Administración de Recursos Humanos, por lo que citaremos ambos conceptos ampliando ambas definiciones.

Según (Idalberto Chiavenato, 2009, p. 7-8) La Administración de Recursos Humanos (ARH) es un campo muy sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones. Depende de las contingencias y las situaciones en razón de diversos aspectos, como la cultura que existe en cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el estilo de administración utilizado y de infinidad de otras variables importantes. Para Chiavenato la Administración de Recursos Humanos es una suma de variables que en conjunto logra lo que la organización busca.

Aspectos fundamentales de la Gestión del Talento Humano

La ARH según Chiavenato se basa en algunos aspectos fundamentales.

- **Las personas como seres humanos:** cada persona presenta una personalidad característica que diferencia de otras, también con experiencias personales totalmente distintas, habilidades y competencias necesarias para llevar a cabo sus labores dentro de la entidad, la persona como si mismo y no como recurso para satisfacer las necesidades de la organización.
- **Las personas como activadores de los recursos de la organización:** la capacidad de transformar y preparar a la organización para los desafíos que se presentan en el mundo actual tan cambiante y competitivo, los hace agentes de cambio.
- **Las personas como asociadas de la organización:** la organización necesitará socios que puedan contribuir con esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, etc. A cambio de mejoras en sus remuneraciones, reconocimientos, crecimiento profesional, satisfacción laboral. Como socios activos de la organización.
- **Las personas como talentos proveedores de competencias:** como fuentes de competencias importantes para el desarrollo y crecimiento de la organización, la competencia hace que la organización se vea en la necesidad de adquirir tecnología para enfrentar a los competidores, sin embargo, las personas deberán adquirir conocimientos y habilidades, siendo un trabajo a largo plazo.
- **Las personas como el capital humano de la organización:** la organización considera a las personas como un activo principal, aportando conocimientos a la organización y a sus colaboradores quienes adquieren experiencia individualmente. (Idalberto Chiavenato, 2009, p. 10-11)

Objetivos de la Administración de Recursos Humanos

Conforme avanza el tiempo las organizaciones van prestando mayor atención al hecho de que las personas son uno de los activos más importantes dentro de ellas mismas, prestando su atención y orientación hacia las personas, ya que esto les permitirá alcanzar las metas y objetivos de la organización e individualmente de cada miembro que forma parte de ella. Según el siguiente autor los objetivos de la Administración de Recursos Humanos son los siguientes:

Chiavenato (2009) nos indica que los objetivos de la ARH son múltiples; ésta debe, entre otras cosas, contribuir a la eficacia de la organización:

- **Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión:** las metas y objetivos de la organización son fundamentales, ya que pone en práctica las técnicas y metodologías de trabajo, logrando el cumplimiento de los objetivos y su misión.
- **Proporcionar competitividad a la organización:** reconocer y poner en práctica las fortalezas de cada colaborador en favor de la organización y de ellos mismos para generar mayor eficiencia con el fin de beneficiar a las entidades.
- **Proporcionar a la organización personas bien entrenadas y motivadas:** es importante que, la organización prepare y capacite a sus colaboradores para alcanzar los objetivos sin dejar de lado el reconocimiento a sus logros, ya sean en forma de incentivos dinerarios o reconocimientos ante sus compañeros, siempre se debe de dejar en claro la forma en cómo será medido el desempeño que ellos puedan lograr.
- **Aumentar la auto actualización y la satisfacción de las personas en el trabajo:** en actualidad podemos tener en cuenta cómo se sienten las personas dentro de la organización, que en la necesidad de la misma organización, se ha demostrado que las personas que están insatisfechas son las que presentan un mayor índice de ausentismo en las organizaciones, las cuales producen bienes o servicios de una calidad que no es la adecuada.
- **Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo:** hace referencia a la administración aplicada en la organización, respetando las decisiones del personal que tomen dentro de ella, dando soluciones en el menor tiempo posible.
- **Administrar e impulsar el cambio:** en la actualidad los continuos cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos, afectan a las organizaciones las cuales deben adaptarse para que puedan garantizar la supervivencia, adicionalmente los profesionales deben saber también cómo enfrentarse a estos cambios para poder contribuir al éxito de cada organización.
- **Mantener políticas éticas y comportamientos socialmente responsable:** la responsabilidad que tiene la ARH con los colaboradores es poder ser transparente,

justa, confiable y ética, dejando de lado cualquier tipo de discriminación, donde respetar los derechos de las personas sea un factor primordial para el crecimiento de la organización y de los colaboradores.

- **Construir la mejor empresa y el mejor equipo:** además de centrarse en la construcción de una organización sólida y fuerte la ARH debe centrarse en la cultura corporativa y el estilo de administración que en ella se desarrolla, no basta solo con cuidar de las personas también hay que voltear a mirar que la organización se convierta en una diferente y nueva con los cambios que se presentan en la actualidad. (p. 11-12-13)

Actualmente, el concepto de Administración de Recursos Humanos ha cambiado y ahora se maneja el concepto de Gestión del Talento Humano por lo que tomaremos el siguiente concepto para definirlo:

Para (Luz M. Vallejo, 2015, p.17), La gestión del talento humano “es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales, para ello es necesario tener una estructura organizacional y la colaboración del esfuerzo humano coordinado. Las organizaciones persiguen objetivos como crecimiento, competitividad, productividad entre otros, mientras que las personas también tienen objetivos individuales: un buen salario, mejorar su calidad de vida, etc.; por ello es importante que las empresas seleccionen a las personas que cumplan con los requisitos que las organizaciones desean alcanzar y al mismo tiempo satisfacer las expectativas que las personas desean al ingresar a las organizaciones.”

Además de los objetivos arriba mencionados por Chiavenato para la Administración de Recursos Humanos el autor Vallejo (2015) nos habla de los objetivos de la Gestión del Talento Humano y describe a los mismo que indica Chiavenato.

Vallejo, nos dice también que la Gestión del Talento Humano se encuentra constantemente en la búsqueda de la integración de las personas en la empresa, mediante la elevación de sus competencias, la comunicación entre los trabajadores y la organización misma, con el fin de saber y ayudar a los trabajadores con sus necesidades y deseos, respaldándolos para que se desarrollen de la forma en que ellos buscan y que a su vez es la que el mundo de ahora exige, profesionales que estén mejor capacitados pero que también se sientan desarrollados como

personas, independientemente de los logros que puedan obtener en las organizaciones de las que forman parte, sino también, de sus logros personales enriqueciendo su personalidad y motivación, esto constituye el capital más importante de la organización.

Sabemos ahora que la Gestión del Talento Humano no es solo para el beneficio la organización sino y aún más importante el desarrollo y beneficio de los trabajadores con el logro de los objetivos de cada uno, a continuación, citaremos los objetivos de cada una de las partes.

Tabla 1. Objetivos de las organizaciones vs. Objetivos Individuales

Objetivos de la organización	Objetivos individuales
Supervivencia	Mejor salario
Crecimiento sostenido	Mejor prestación
Rentabilidad	Estabilidad de empleo
Productividad	Seguridad en el trabajo
Calidad de los productos/servicios	Calidad de vida en el trabajo
Reducción de costos	Satisfacción en el trabajo
Participación en el mercado	Consideración y respeto
Nuevos mercados	Oportunidades de crecimiento
Nuevos clientes	Libertad de trabajo
Competitividad	Liderazgo laboral
Imagen en el mercado	Sentido de pertenencia

Fuente: Vallejo, (2015)

En las entidades existen trabajadores que no están satisfechos, sea las actividades que desempeñan o su entorno organizacional, la cual es una preocupación para los encargados de las distintas áreas, como gerente o jefes quienes deben identificar estos problemas e insatisfacción, y de esa manera tomar medidas correctivas necesarias para poder solucionar a tiempo y que esto no genere un malestar mayor para los trabajadores, los encargados deben ser personas calificadas, que tomen acción y respondan de manera inmediata a estos conflictos que se puedan presentar en las organizaciones. Nuestros colaboradores son los activos más importantes dentro de la organización, ya que sin ellos no se podrían realizar las diferentes tareas como el diseño y producción de bienes y servicios, controlar la calidad de los mismos, la distribución de productos, la asignación de los recursos financieros, establecer los objetivos y estrategias de la organización, podemos decir entonces que si la organización no cuenta con

gente eficiente no podrá lograr sus objetivos es por ello que la función del Gerente de Talento Humano influye en la relación organización - empleados. (p.21)

Chiavenato (2009) nos muestra seis procesos básicos de la Gestión del Talento Humano, los cuales deben de integrarse de la mejor manera para la obtención de los resultados finales que tendrán que ver tanto con el aspecto ético y social de la organización, la calidad de los productos o servicios que ofrezca la organización y la calidad y satisfacción de los trabajadores que laboran en ella, esto último es en lo que más se concentra la GTH en pensar más allá del logro de los objetivos de la organización, sino también en el logro de los objetivos de cada uno de sus colaboradores, que no estén satisfechos con el salario que perciben sino también con el clima laboral en el que realizan sus funciones, el desarrollo de sus capacidades y habilidades y con la importancia que le da la organización a cada uno de ellos, el trabajador de hoy en día se preocupa por el logro de sus objetivos como profesional pero principalmente como persona y si para ello tiene la colaboración de la organización para la que trabaja se sentirá lo suficientemente motivado para contribuir de la misma manera con el logro de los objetivos de la organización también :

Tabla 2. Los seis procesos básicos de la Gestión del Talento Humano

Procesos para integrar a las personas	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutar • Selección
Procesos para organizar a las personas	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de puestos • Análisis y descripción de puestos • Evaluación del puesto
Procesos para recompensar a las personas	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de merito • Recompensas y remuneración • Prestaciones • Incentivos y servicios sociales
Procesos para desarrollar a las personas	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Aprendizaje o programas de cambio • Administración del conocimiento, programas de comunicación y desarrollo de carrera
Procesos para retener a las personas	<ul style="list-style-type: none"> • Higiene y seguridad • Remuneración del mercado • Relaciones con los empleados y sus organizaciones
Procesos para auditar a las personas	<ul style="list-style-type: none"> • Archivo de los trabajadores • Sistemas de información administrativa, verificar resultados



Resultados finales deseables de la gestión del talento humano

Practicas éticas y socialmente responsables	Productos y servicios competitivos de calidad	Calidad de vida en el trabajo
---	---	-------------------------------

Fuente: Chiavenato, (2009)

Importancia del desarrollo del Capital Humano

En la actualidad los avances y cambios tecnológicos en el mundo en el que vivimos son ahora más rápidos, y vemos que los nuevos inventos que ayudan a diferentes áreas de estudios como las organizaciones logren resultados satisfactorios, estas mejoras y resultados esperados no se podrían dar si los colaboradores que están dentro de cada organización no son capacitadas en estos cambios constantes, sabemos que la tecnología y la información están ahora al alcance de toda organización por más pequeña que sea esta; por lo tanto, depende de cada una ser más competitiva en el mercado, ahora la diferencia no se da en que la organización tenga más personal si no que el personal con el que cuenten pueda adaptarse al cambio y esto solo podrá lograrse con capacitación y aprendizaje continuo de las personas que están dentro de ella esto ayudará con el logro de los objetivos tanto de la organización como de las personas que trabajan en ella.

Según (Chiavenato, 2009, p.6), “Las personas se convierten en el elemento básico del éxito de la empresa. En la actualidad se habla de estrategia de recursos humanos para expresar la utilización deliberada de las personas, con el propósito de que ayuden a la organización a ganar o mantener una ventaja sostenible frente a los competidores que se disputan el mercado. La estrategia es el plan global o el enfoque general que la organización adopta para asegurar que las personas cumplan adecuadamente la misión.”

El área de recursos humanos es el lugar con muchos cambios, de tal forma que muchas organizaciones han reemplazado la administración de recursos humano por gestión del talento humanos, administración de asociados, gestión de personal, entre otros.

Para (Chiavenato, 2009, p.4), “La administración de recursos humanos es un campo muy sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones. Depende de las contingencias y las situaciones en razón de diversos aspectos, como la cultura que existe en cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, estilos de administración utilizado y de infinidad de otras variables.”

Es necesario precisar, que de acuerdo a la investigación el conocer los procesos administrativos ante las contingencias y situaciones adversas, estas pueden ser superadas con

mayor facilidad por parte del personal apto, para afrontar los cambios tecnológicos, informáticos y procesos administrativos, las cuales son una base para que el desempeño del personal no se vea afectado.

Parte de esta definición, podemos enfocar las actividades esenciales para llevar a cabo una Administración de Recursos Humanos eficiente, en cuatro pasos: obtener personas, prepararlas, estimularlas y convencerlas. Lo que genera la importancia y responsabilidad de la Administración de Recursos Humanos, en la trayectoria del personal en la empresa.

En ese sentido, el objetivo principal para la Administración de Recursos Humanos son las estrategias organizacionales cumpliendo las cuatro funciones ya mencionadas. Asimismo, se plantearán políticas y procedimientos para llevarlas a cabo, las cuales deberán ser normas aplicadas dentro de la organización para el crecimiento sostenible, en cumplimiento con la estrategia.

Teoría de Selección de Personal

Para Chiavenato la selección de personal funciona como un filtro que solo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas. (...). En términos más amplios, la selección busca de entre diversos candidatos, a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita, y el proceso de selección, por tanto, pretende mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño humano, así como la eficacia de la organización. (Chiavenato, 2009, p.137)

Según Flores, la selección de personal “es aquel proceso por medio del cual se evalúan los conocimientos, habilidades y experiencia del candidato de acuerdo con las exigencias de la vacante que se desea cubrir. Además, por medio de este proceso se verifica las preferencias del candidato estén acorde con las características del puesto y de la organización.”

En este proceso no solo importa evaluar que el candidato sea adecuado para el puesto requerido, también que tanto puede corresponder a la organización en función de sus preferencias y planes a futuro. (Rosangela Flores, 2014)

Proceso de Selección de Personal

Es necesario precisar que cada organización es libre de poder hacer sus procesos de selección, con ciertas medidas las cuales pueden ser: Tamaño de la empresa, Personal que tomará las decisiones, el Presupuesto para reclutar al candidato y tipo de Puesto a cubrir. Haciendo referencia a lo antes dicho, las etapas de selección de personal son:

Etapas 1: Completar la solicitud de Empleo

Al contar con un grupo de personas aptas para ocupar un puesto, se procede a elegir a los participantes más aptos para el puesto, considerando aspectos básicos como; edad, experiencia, entre otros. Luego de este filtro, la empresa debe considerar tener información más clara y precisa mediante el llenado de solicitud de trabajo. Por lo que se obtiene las siguientes ventajas:

- Facilita ubicar la información del candidato.
- La solicitud permite que sean evaluados a todos por igual.
- El candidato al firmar su solicitud, puede garantizar la veracidad su información.
- El candidato debe autorizar a la empresa para la revisión de sus referencias laborales y personales.

Etapas 2: Entrevista Inicial

Luego de haber llenado la solicitud, todos los candidatos pueden ser entrevistados directamente con la empresa y sus representantes, la finalidad de:

- Aclarar todas las dudas durante la entrevista, de acuerdo a la solicitud presentada.
- Aproximarse a los objetivos personales y con el puesto que busca en la empresa.
- Orientación al candidato sobre la empresa y el puesto a cubrir, y de esta manera conocer sus pretensiones respecto a su sueldo y las prestaciones.

- Informar las etapas por las que será evaluado, así como el tiempo, entrevistas y exámenes.
- Como resultado se obtiene, quienes cumplen con los requisitos mínimos técnicos.

Etapas 3: Pruebas

Las capacidades y personalidad del candidato son puestas a prueba para conocer su compatibilidad con la vacante del puesto, de esta manera se podría aproximar al cumplimiento de los objetivos de dicho puesto. En ese sentido, las pruebas se dividen en 5 tipos:

- Habilidades Cognitivas (miden las capacidades mentales como; comunicación oral y razonamiento)
- Inventario de personalidades e intereses (extroversión, curiosidad, entre otros.)
- Prueba de conocimientos (dominio teórico respecto de las funciones del puesto)
- Prueba de simulación (realizar tareas del puesto)
- Capacidades físicas (determinadas capacidades de fortaleza y resistencia)

Los resultados arrojados por cada tipo permiten tener una información integrada, la cual reconoce no ser un resultado totalmente exacto. Lo que posteriormente se realizara la entrevista permitiendo aclarar los datos obtenidos.

Etapas 4: Comprobación de referencia e historial

El objetivo es verificar la información del candidato presentado en el currículo. Por lo que será necesario conversar con los supervisores, conociendo su desempeño del candidato.

Etapas 5: Entrevista de seguimiento

Esta etapa determina la aptitud del candidato. La cual la realiza el futuro jefe y/o personas de las que dependerá.

Etapas 6: Reconocimientos Médicos y Físicos

Los resultados de estos aspectos pueden ser discriminatorios, los cuales se sustentarán de acuerdo a sus actividades que deberían realizar, evitándose el riesgo a la vida del trabajador.

Además, estos exámenes ayudan a justificar el seguro de vida del trabajador.

Etapa 7: Análisis y decisión

Una vez integrada la información de los candidatos, se van a considerar los siguientes elementos:

- Lo que puede hacer el candidato (conocimientos, habilidades y experiencias)
- Lo que hará el candidato (motivación, interés y demás características de personalidad)

Con estos factores de los aspirantes, podemos tener pruebas e información comprobada. La proyección de la persona a futuro solo se puede suponer basándose en elementos de personalidad, intereses y perspectivas.

En ese sentido, las contrataciones de los aspirantes pueden ser distintas, de acuerdo con las estrategias de la empresa.

Etapa 8: Notificación de la decisión al candidato

La necesidad de informar los resultados debe ser congruente con las pruebas e información, notificando a los participantes los motivos de decisión tomados por los encargados.

Etapa 9: Seguimiento para asegurar de que el candidato acepta la oferta

Habiéndose seleccionado al candidato más apto para el puesto, el Área de RR.HH. debe hacer el seguimiento al candidato y cerciorarse de que acepte las condiciones. Asimismo, estas pueden negociarse sea el caso, de la remuneración y prestaciones. Por otro lado, de rechazar la propuesta, se procedería a buscar otros candidatos finalistas.

Teoría de Capacitación

Según Chiavenato, la capacitación “es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas. Así

la capacitación es una fuente de utilidad, porque permite a las personas contribuir efectivamente en los resultados del negocio.” (Chiavenato, 2009, p.371)

La capacitación pasa por un proceso el cual es modificar una conducta o comportamiento, a fin de conseguir los objetivos de la organización. Asimismo, estas orientan a que las personas puedan potenciar las principales habilidades y capacidades logrando el éxito esperado. Cabe recalcar que las organizaciones, también toman la capacitación para desarrollar competencias que no necesariamente un empleador las puede tener, sino que la adquiera con el propósito de aplicarlo y desarrollarlo buscando resultados positivos en consecuencia de los nuevos conocimientos adquiridos.

Para Vallejo la capacitación es “el proceso de desarrollar cualidades en las personas, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan al logro de los objetivos de la organización. El propósito de capacitar es influir en los comportamientos de los individuos para incrementar su desempeño y productividad”. (Vallejo, 2016, p.91)

El desarrollo de cualidades en el personal, pueden marcar dentro de una organización nueva etapa, las cuales puedan cambiar la forma de trabajar o mejorar las actividades que ya se realizan con frecuencia. Lo que podemos entender es que podemos influenciar mediante capacitaciones el comportamiento y pensamiento de las personas, motivándolas a mejorar sus funciones, incrementando su productividad.

Teoría de Plan de Capacitación

Según Grados el plan de capacitación “es determinar qué hacer, e implica seis momentos o etapas: Detección de necesidades de Capacitación, Diagnostico, Programación y presupuesto, Establecimiento de objetivos, Proceso enseñanza – aprendizaje y Evaluación del proceso enseñanza – aprendizaje”. (Grados, 2009, p.229)

El elaborar un plan de capacitación, va a comprender las etapas anteriormente mencionadas, las cuales identifican las técnicas adecuadas para llevar a cabo un diagnóstico de necesidad de capacitar, es de esta manera que podemos programar y presupuestar las actividades que se llevaran a cabo, a fin de que estas cumplan el objetivo deseado, en un

periodo de tiempo no mayor a tres meses. Finalmente, la elaboración de la carta descriptiva de los cursos programados los cuales serán específicas y aplicativas.

1) **Detección de necesidades de Capacitación;** Se realiza un análisis de las condiciones en las que se encuentra la organización con el fin de determinar aquellos puntos de inestabilidad.

2) **Diagnostico;** Una vez hecho el análisis, se procede a determinar cuáles son las causas que definen el buen y mal desempeño de la organización.

3) **Programación y presupuesto;** ya que se conocen las causas, es preciso organizar un plan estratégico del cómo y cuánto tiempo se realizarán las actividades correspondientes y, junto con ello, prever los costos que implicará.

4) **Establecimiento de objetivos;** Este es el momento en el cual se plantean las metas a las que se pretende llegar.

5) **Proceso enseñanza – aprendizaje;** Se establece partiendo de los objetivos planteados.

6) **Evaluación del proceso enseñanza – aprendizaje;** Una vez puesto en marcha todo lo anterior, se procederá a evaluar de forma paulatina los resultados obtenidos, con la intención de verificar que estos sean realmente los resultados deseados, o en su defecto, de corregir el procedimiento.

Teoría de la Evaluación del Desempeño

Para Chiavenato, la evaluación del desempeño es “una valorización, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización. (Chiavenato, 2009, p.245)

Según Vallejo la evaluación del desempeño es “una valoración sistemática de cada persona en función a las actividades que desempeña, metas, resultados, competencias y su

potencial desarrollo. La evaluación es el proceso que mide el desempeño del trabajador y su cumplimiento con los requisitos del trabajo”. (Vallejo, 2016, p.79)

Es primordial saber que las organizaciones se centran principalmente en cuatro aspectos:

- Los resultados; deben ser concretos y en un determinado periodo.
- El desempeño; es el comportamiento y medios para ponerlos en práctica.
- Las competencias; Las habilidades que aportan o agregan las personas.
- Los aspectos fundamentales; el desempeño y su resultado.

Es necesario precisar, las empresas tienen diferentes sistemas de evaluación del desempeño, y que por lo general estas las adaptan de acuerdo al modelo de organización, los cuales podrían estar midiendo resultados financieros, costos de producción, calidad, entre otros.

Para (Flores, 2014) la evaluación del desempeño consiste e identificar, medir y mejorar el rendimiento de los trabajadores en una empresa. Los cuales describen los siguientes elementos como:

- **Identificación:** consiste en analizar el puesto de trabajo para establecer los indicadores que vamos a evaluar, así como las escalas para hacerlo (bueno, regular, malo; del 1 al 5, etc.). Es fundamental que los indicadores de la evaluación estén fundamentados en información relevante del puesto de trabajo y pueden estar enfocados tanto en objetivos como a características que debe tener la persona que ocupa el puesto.

- **Medición:** como dice la frase que presentamos al inicio “no se puede mejorar lo que no se puede medir”, por lo que una vez que se ha establecido que medir, se compara con el desempeño real del trabajador. Es decir, el jefe y otros evaluadores hacen un juicio de valor sobre lo “adecuado” o “inadecuado” que es el desempeño de una persona en su puesto de trabajo, en suma, se compara lo real con lo ideal.

- **Mejorar:** es el objetivo principal de cualquier sistema de evaluación. Es más que una actividad que mira al pasado y que felicita o reprueba a los trabajadores por su trabajo durante

el año anterior. Se mide para establecer planes de mejora, donde trabajador y jefe se comprometen para desarrollar el máximo potencial de la persona en la empresa.

La responsabilidad del área de Recursos Humanos es gestionar el diseño de un sistema de evaluación, es decir, no se refiere hacer quien lo diseñe y lo imponga, sino a liderar el proceso para establecerlo verificando que es congruente con la empresa.

- Los resultados de la evaluación quedaran documentados, así como las propuestas que se hagan a partir de ellos.
- Los resultados son accesibles tanto para el trabajador como para su jefe.

Una vez que se ha diseñado el sistema de evaluación del desempeño, es necesario que el área de Recursos Humanos se asegure de que:

- El proceso es conocido por todos los miembros de la organización, quienes lo aceptan y están dispuestos a realizarlos.
- Se han resuelto todas las dudas alrededor del mismo y que la gente conoce a donde y con quién acudir en caso de que le surja una nueva duda.
- Si los que intervendrán en la evaluación ha sido capacitados para a desarrollar las habilidades necesarias. Por ejemplo, que los directivos o jefes que se encargaran de comunicar los resultados a cada colaborador sepan cómo dar una retroalimentación.

Método de Evaluación del Desempeño

El método más utilizado para la evaluación del desempeño es el orientado a resultados, también conocido como administración por objetivos. Estos evalúan los resultados que han de lograrse y la forma para conseguirlos.

Que: se refiere a los objetivos que la persona a de lograr durante el ciclo de evaluación (generalmente es anual). Estos objetivos se establecen al inicio y marcan el rumbo de las personas. Claro, también se pueden incluir otros objetivos conforme avanza el ciclo.

Los objetivos: Específicos, medible, alcanzable, realista y por un tiempo determinado.

Los objetivos deben fijarse “en cascada”, de arriba hacia abajo, es decir, en relación con los objetivos con empresa, cada área establece los suyos, hasta definir hasta de cada trabajador, quien participa al diseñar sus propios objetivos.

Los objetivos deben ser coherente entre diferente áreas, divisiones, unidades o departamentos, no contradictorios. Pueden incluso ser compartidos.

Deben plantearse al inicio del ciclo (puede ser fiscal, anual), considerando las estadísticas previas y proyecciones.

Como: no basta con cumplir con el objetivo si no cumplirlo de la mejor manera.

Estos indicadores de evaluación contemplan como se hacen las cosas, podríamos decir: “nivel expertise”, es decir, que tan experto es la persona en ciertas actividades, “que podríamos desglosar”, en este punto estaríamos evaluando tanto conocimiento como habilidades descritas en el perfil del puesto.

Y, por otra parte, si hablamos de “enfoque de resultados”, nos referimos a una actitud de la persona, que más allá de los problemas busca cumplir con la tarea que se le ha encomendado.

Recordemos que, si el principal objetivo de la evaluación del desempeño es el desarrollo de las personas, tan importante resulta el proceso de evaluación como el plan de mejora.

De este modo la entrevista entre jefe y colaborador resulta clave. Una buena entrevista de evaluación considera los siguientes aspectos:

Antes: “colaborador y evaluador fijan la reunión con anticipación, preferiblemente en un entorno neutral (sala de reuniones con mesa redonda, no la oficina del puente)

Durante: Se inicia con un buen calentamiento” y pidiendo la autoevaluación del colaborador: ¿Cómo te ha ido este año?, cuales son los procesos que dominas?, como tu jefe, ¿Qué puedo hacer para mejorar tu rendimiento?, etc.

No se debe centrar en diferencias ni intentar hacer un promedio de resultados, del instrumento de evaluación (como el que mostramos arriba). Se trata de profundizar no sobre la calificación, sino sobre las causas de un bajo desempeño y las soluciones.

Al momento de hablar sobre el desempeño, el jefe debe tener cuidado en utilizar adjetivos personalizados, ejemplo: “eres individualista”, sino ejemplos concretos, como “en el cierre del trimestre pasado, considero que pudieses haberte ofrecido a ayudar a tus compañeros”.

El jefe debe utilizarla como oportunidad para arreglar, solucionar y planificar, aunque muchas veces sin dolor no hay cambio”, y en ocasiones será más difícil abordar ciertas circunstancias de trabajos que otras.

Al final de la entrevista se llega a un acuerdo, mejora o desarrollo.

Después: se da seguimiento continuo y retroalimentación a los acuerdos.

Procesos de Compras

Según (Gajardo, 2002, p.48), el proceso de compra puede definirse como “el tiempo que transcurre entre la emisión del pedido y la recepción de las mercaderías solicitadas”.

El proceso de compra o también llamado ciclo de pedido, toma actividades totales y parciales como la transmisión, procesamiento, preparación, disponibilidad, producción y tiempo de entrega.

En ese sentido, “la compra es un servicio, que tiene por finalidad prever los materiales necesarios en la cantidad correcta, en el momento oportuno para satisfacer la mejor calidad al menor costo” Según (Gajardo, 2002, p.51). Realizar una compra tiene como objetivo “adquirir la calidad adecuada, en las cantidades apropiadas, en el momento oportuno, de los proveedores congruentes, con la entrega a tiempo y el precio debido”, este concepto lleva a considerar tres puntos importantes Adecuados, Oportuno y Apropiados, las cuales son primordiales para cuestionar antes de realizar una compra, así como toda cliente o empresa que desea adquirir algún bien para su negocio.

Según (Montoya, 2013, p.218), las compras en la empresa moderna “son una actividad altamente calificada y especializada. Deben ser analíticas y racionales con el fin de lograr los objetivos de una acertada gestión de adquisiciones, que se resume en adquirir producto y/o servicios en la cantidad, calidad, precio, momento, sitio y proveedor justo o adecuado buscando la máxima rentabilidad para la empresa y una motivación para que el proveedor desee seguir realizando negocios.”

En base a este concepto de compras moderno, tenemos a los compradores quienes para llevar a cabo las adquisiciones deben estar calificadas, siendo personas expertas y preparadas, quienes sepan aprovechar las oportunidades que el mercado les ofrece. Asimismo, la especialización es importante, básicamente el personal deberá estar orientado a atención a proveedores, análisis de ofertas, productos, precios, condiciones y competencia, lo que en función sería analizar y tomar decisiones. Finalmente, analítica y racional, la toma de decisiones debe ser crucial, ya que no se pueden tomar largos periodos para realizar una compra, siendo rápidas y oportunas.

Aprovisionamiento

Para (Martínez, 2017, p.31), el aprovisionamiento es, “lo que la función de compras representa para cada empresa, es fruto de muy variadas circunstancias, entre las que tienen un valor relevante las internas. Decidir que comprar, a quien, cuando y cuanto es algo muy común en todos los procesos de aprovisionamiento.”

Para llevar a cabo el aprovisionamiento se tiene las siguientes etapas:

- **Detección y descripción de la necesidad:** es posible que la empresa no tenga la capacidad tecnológica y de ingeniería, además de proyectos científicos-técnicos lo que crea una necesidad por satisfacer. Es por ello que se encuentran los proveedores encargados de contribuir mostrar nuevos productos, siendo el departamento de compras el contacto principal para las negociaciones, y que puedan intervenir en el mercado con eficiencia, proponiendo componentes

existentes en el mercado, evaluando costos de materiales e insumos. Además de la descripción de los materiales que hace falta y tiempo en que se deban adquirir.

- Investigación y fuente de aprovisionamiento: Teniendo la información de los costos, calidades, tendencias y disponibilidad que ofrece el mercado, podemos tomar una decisión sobre fabricar o comprar. Donde el departamento de compras debe reunir y analizar la información necesaria de todos los artículos y materiales que necesitaremos, el primer paso en la búsqueda y selección de proveedores recogida del estudio de mercado (necesidad cualitativa y cuantitativa, mercado de producción: materias primas, métodos de fabricación, entre otros, consumo y distribución del producto). Asimismo, si la dificultad en la obtención de información y de la importancia de la misma, es necesario contar con el apoyo del área especializada.
- Preparación de la Compra: Luego de obtener todas las posibles fuentes de suministro, los resultados que tenemos nos ayudaran a decidir a quién y cómo comprar. Por consiguiente, se evaluará a los proveedores si pueden cumplir con satisfacer plenamente las necesidades de la empresa. En esta etapa se lleva a cabo el conocimiento mutuo donde ambas partes investigan los aspectos técnicos y comerciales, por lo que una venta fortalecería una relación entre ambas.
- La ejecución de la compra: Seleccionado el proveedor y conociendo las condiciones en la que se tiene que comprar. Las ofertas deberán cumplir con las condiciones fundamentales de la política de compra de la empresa, para luego analizar y evaluar, garantizando el cumplimiento de las especificaciones técnicas, la fiabilidad de los plazos de entrega, la posible continuidad de los suministros, entre otros, de esa manera se reducirán los riesgos de contratar con empresas que no puedan acoger las condiciones económicas y técnicas.
- Seguimiento y Control: Firmado el contrato, queda pendiente la responsabilidad del área de compras, hacer el seguimiento una vez emitida la orden para lo cual los cumplimientos de los plazos o detección de los retrasos, de otra manera adoptar medidas correctivas. El almacén que ejerce las funciones de recepción, identificación, custodia y entrega de los materiales comprados, con normalidad es la parte intermedia entre compras y producción. Es importante mencionar, que si

queremos realizar una correcta gestión de stocks (que es el margen de seguridad que tenemos para cubrir tantos fallos de suministro) y que pueden llegar a ser una pesada carga financiera, debemos dirigirlos, lo que supone un adecuado modelo de aprovisionamiento futuro en relación al costo de capital inmovilizado. Por último, se deja claro la responsabilidad en la gestión de existencias.

Importancia de los Proveedores

Según (Montoya, 2013, p.27), “Los proveedores son las personas o entidades encargadas de suministrar las materias primas, servicios o productos terminados necesarios para que la empresa pueda desarrollar su actividad normalmente. Son los encargados de mantener viva y activa la organización y, por tanto, su importancia radica en el papel que desempeña en la existencia y en el futuro de la empresa.”

Las empresas tienden muchas veces a subestimar e ignorar la importancia que los proveedores tienen para ellos, desconociendo que los proveedores desempeñan en la vida de las empresas un rol de socios de negocios. Adicionalmente a ello, los proveedores nos ayudan en gran parte a financiar los inventarios, presentando las novedades que nos da el mercado, siendo ellos quienes nos asesoran comercialmente de los productos, participando en capacitaciones, tendencias y cambios en el mercado.

Es necesario que un comprador moderno, sea capaz de entender que los proveedores son importantes como si fuese un socio más, ya que son una fuente de información, dejando de ser un adversario que puede hacernos perder el tiempo.

La selección de proveedores, está inmersa en el proceso de compra y esta es necesaria en la recaudación de información, las cuales disminuyen los riesgos para adquirir un bien o servicio de calidad. La importancia de seleccionar a los proveedores, serán la base a los criterios previamente establecidos, que ayudarán a calificar, evaluar y decidir por el mejor producto.

2.3. Definición de Términos Básicos

A continuación, algunos conceptos que permitirán entender mejor esta investigación:

- **Aptitud:** Es la capacidad que tiene un individuo para llevar a cabo las diferentes actividades de un trabajo. Para (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009) “es el potencial de cada persona para aprender determinadas habilidades o comportamientos”
- **Calidad:** Es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave; representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. Según (Gajardo, Logística base de la gestión de negocios, 2002), nos dice que es el conjunto de cualidades que requiere un producto para llevar a cabo un propósito, para el que se ha comprado, el nuevo concepto de calidad nos lleva a definir que esta debe ser definida por el cliente y en ningún caso la definirá el fabricante o proveedor.
- **Competencias:** (Dobronich, Búsqueda y Selección de los Recursos Humanos, 2012) menciona que son repertorios de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras lo que hace eficaces en una situación determinada. Las competencias representan un trazo de unión entre las características individuales y las cualidades requeridas para llevar a cabo misiones profesionales precisas.
- **Compra:** (Gajardo, Logística base de la gestión de negocios, 2002), define que la compra es un servicio, que tiene por finalidad prever los materiales necesarios en la cantidad correcta, en el momento oportuno para satisfacer mejor la calidad al menor costo.
- **Concurso Interno:** Es un proceso establecido por una entidad público o privado, en el que el personal de la misma entidad puede participar, para ocupar un puesto de labor con diferentes responsabilidades.
- **Condiciones de Compra:** se estipulan en la orden de compra, la cual es aceptada por el vendedor. Incluye descripción de la mercancía o servicio, cantidades, plazos de entrega, precios y condiciones de pago, etc.
- **Capacitación:** Según (Jaime A. Grados Espinosa, Capacitación y Desarrollo del Personal, 2009), es alcanzar un aprendizaje efectivo, y por supuesto, quien pretenda lograr

que otros aprendan, debe poseer una concepción clara de cómo se desarrolla el proceso de enseñanza y aprendizaje.

- **Desempeño:** (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009), la define como “la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones”. Para el autor, se hace evidente que el desempeño individual repercute en los grupos de trabajo y por ende a la organización.

- **Especificaciones Técnicas:** es un formulario que expresa un conjunto de condiciones, permitiendo generar y expresar las necesidades del usuario hacia el mercado, buscando las propuestas más acordes con el requerimiento.

- **Evaluación:** es el acto en el que se emite una calificación a un determinado conjunto de información, y que posteriormente nos da un resultado exacto sobre los parámetros establecidos.

- **Ficha Técnica:** es un formulario que expresa características técnicas de un bien, es este el documento con las referencias específicas del bien que se quiere adquirir.

- **Lineamiento:** es un conjunto de órdenes, obligaciones, parámetros y directivas, establecidas por un líder la cual tiene una postura de obligatoriedad

- **Línea de Carrera:** es una herramienta que utilizan las entidades, con el fin de retener a su personal, fidelizándolo y otorgándole un crecimiento profesional en la especialidad asignada a su puesto de trabajo.

- **Motivación:** Son procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo.

- **Necesidad de Capacitación:** Según (Jaime A. Grados Espinosa, Capacitación y Desarrollo del Personal, 2009), es un análisis de las condiciones en las que se encuentra la organización con el fin de determinar aquellos puntos de inestabilidad.

- **Procedimientos:** Es un conjunto de operaciones y acciones que conllevan un mismo fin, cumpliendo con los parámetros establecidos.

- **Percepción:** Es cómo valoran las personas los servicios. Es decir, como las reciben y evalúan los servicios de una empresa.
- **Perfil del Puesto:** representa un conjunto de requisitos y calificaciones personales, que apoyan una determinada vacante o puesto de labor, indicando la especialidad requerida.
- **Procesos:** Es un conjunto de tareas relacionadas lógicamente, llevadas a cabo para generar productos y servicios. Los procesos reciben insumos para transformarlos utilizando los recursos de la empresa. Los procesos de negocio normalmente atraviesan varias áreas funcionales.
- **Programa de Capacitación:** Según (Jaime A. Grados Espinosa, *Capacitación y Desarrollo del Personal*, 2009), cuando se conocen las causas, es preciso organizar un plan estratégico del cómo y cuánto tiempo se realizarán las actividades correspondientes y, junto con ello, prever los costos que implicará.
- **Proveedores:** (Montoya, *Administración de Compras*, 2010) menciona que son las personas o entidades encargadas de suministrar las materias primas, servicios o productos terminados necesarios para que la empresa pueda desarrollar su actividad normalmente. Son los encargados de mantener viva y activa la organización y, por lo tanto, su importancia radica en el papel que desempeña en la existencia y en el futuro de la empresa. Adicionalmente, los proveedores ayudan en parte a financiar los inventarios, permiten presentar novedades a los clientes, asesoran en la comercialización de los productos, participan en la capacitación y entrenamiento de la fuerza de ventas, comparten información sobre participación, tendencias y cambios de mercado.
- **Recompensas:** es la retribución que se da por algún servicio prestado y esta a su vez un reconocimiento por la acción de resultados favorables en una determinada organización.
- **Requerimiento del Área Usuaria:** (Gajardo, *Logística base de la gestión de negocios*, 2002) nos dice que son las condiciones que el comprador estipula, y que es aceptada por el vendedor. Incluye descripción de la mercancía o servicio, cantidades, plazos de entrega, precios y condiciones de pago, etc.

- Sanciones: Según la RAE, es la consecuencia jurídica que el incumplimiento de un deber produce en relación con el obligado.
- Satisfacción: Nos referimos a los términos de gusto, placer o alegría que una persona experimenta, que siente algo o por alguien, lo que conlleva al cumplimiento de sus expectativas, deseos, objetivos, entre otros.
- Selección: Es la elección dentro de un grupo reclutado, al más apto para el puesto de labores, de acuerdo al perfil solicitado por el área correspondiente.
- Selección de proveedores: (Martínez, Gestión de Compras, 2017) según menciona, es la misión del comprador localizar las mejores fuentes de aprovisionamiento para su empresa, seleccionado sus mejores suministradores de calidad, precio y servicios correctos.
- Solicitud de Requerimiento: (Gajardo, Logística base de la gestión de negocios, 2002) dice que toda adquisición debe iniciarse con un documento mediante el cual el usuario comunica a compras su necesidad, después de haberlas definido, la cual puede tener dos orígenes; el almacén o control de inventarios, cuando se trata de artículos de stock, y cualquier dependencia, para los artículos que solicitan por primera vez, o para las necesidades de un programa o proyecto en específico.
- Tiempo de entrega: (Gajardo, Logística base de la gestión de negocios, 2002), dice que es el tiempo que se estima necesario para el transporte de los requerimientos solicitados desde el origen hasta el destino final.
- Valor Estimado de Compra: es un valor referencial, el cual es producto de un estudio de mercado sea para un servicio o bien solicitado por alguna área usuaria.

CAPÍTULO III

3. Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis Principal

La Gestión del Talento Humano influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.

3.1.2. Hipótesis Secundaria

H1. La Selección de Personal influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.

H2. La Capacitación de Personal influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.

H3. El Desempeño del Personal influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.

3.2. Identificación de Variables

3.2.1. Variable Independiente

(X). Gestión del Talento Humano

Para Vallejo, L. (2016, p.17), La gestión del talento humano “es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales, para ello es necesario tener una estructura organizacional y la colaboración del esfuerzo humano coordinado. Las organizaciones persiguen objetivos como crecimiento, competitividad, productividad entre otros, mientras que las personas también tienen objetivos individuales: un buen salario, mejorar su calidad de vida, etc.; por ello es importante que las empresas seleccionen a las personas que cumplan con los requisitos que las organizaciones desean alcanzar y al mismo tiempo satisfacer las expectativas que las personas desean al ingresar a las organizaciones.”

3.2.2. Variable Dependiente

(Y). Procesos de Compras

Según (Gajardo, 2002, p.56) “el proceso de compra puede definirse como el tiempo que transcurre entre la emisión del pedido y la recepción de las mercaderías solicitadas.”

El proceso de compra o también llamado ciclo de pedido, toma actividades totales y parciales como la transmisión, procesamiento, preparación, disponibilidad, producción y tiempo de entrega.

3.3. Matriz Lógica de Consistencia

Tabla 3. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicadores
Problema principal ¿Cómo influye la Gestión del Talento Humano en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAL?	Objetivo principal Determinar como la Gestión del Talento Humano influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL	Hipótesis principal La Gestión del Talento Humano influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL	Variable independiente: Gestión del Talento Humano	Selección de Personal	Perfil del Puesto
					Competencias
					Concurso Interno
				Capacitación de Personal	Necesidad de Capacitación
					Programa de Capacitación
					Evaluación
				Desempeño del Personal	Línea de Carrera
					Motivación
					Recompensas y Sanciones

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicadores
Problemas secundarios ¿Cómo la Selección de Personal influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL?	Objetivos Secundarios Determinar la influencia de la Selección de Personal en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.	Hipótesis secundarias La Selección de Personal influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.		Requerimiento del Área Usuaría	Lineamiento
					Solicitud de Requerimiento
					Especificaciones Técnicas y Ficha Técnica
¿Cómo la Capacitación de Personal influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL?	Determinar la influencia de la Capacitación de Personal en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.	La Capacitación de Personal influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.	Variable Dependiente: Procesos de Compras	Proveedores	Selección de proveedores
					Valor Estimado de Compra
					Condiciones de Compra
¿Cómo el Desempeño del Personal influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL?	Determinar la influencia del Desempeño del Personal en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.	El Desempeño del Personal influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.		Percepción de las Áreas Usuarías	Satisfacción
					Calidad
					Tiempo de entrega

CAPÍTULO IV

4. Método

4.1. Tipo y método de investigación

La presente investigación, desea observar el nivel de asociación entre las variables cualitativa: una variable independiente (X) gestión del talento humano y la variable dependiente (Y) procesos de compras.

El tipo de investigación es descriptiva y se usó el método deductivo, que parte de lo general para explicar lo específico mediante un razonamiento lógico y el contraste de las hipótesis que sustentan las conclusiones finales del trabajo de investigación.

4.2. Diseño específico de investigación

El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal, ya que la relación de las variables es de causa efecto donde la posible manipulación de la variable independiente causara un efecto en la variable dependiente.

4.3. Población y Muestra

Población: La población está formada por todas las empresas con las mismas características que desarrollan la misma actividad económica que la empresa modelo. Por el tamaño N son finitas, pero, si no se puede obtener un listado de las empresas, la podemos considerar infinita, dado que el factor de corrección por población finitas es muy cercano a la unidad. Esto es:

$$\frac{N - n}{N - 1} \rightarrow 1$$

Si bien las unidades de la población son las empresas que desarrollan la misma actividad económica, estas están formadas por personas llamadas trabajadores o colaboradores, hacia a quienes está dirigida el instrumento de medición o cuadernillo de preguntas para la encuesta.

Muestra: La muestra está dado por un grupo de empresas, de cuyos colaboradores requerimos obtener información o a quienes se les va a aplicar el instrumento de medición.

El tamaño de la población es infinita o simplemente es "grande",

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 P * (1 - P)}{\epsilon^2}$$

Donde:

n: 62 colaboradores

$Z_{(\alpha/2)^2}$: Es el cuantil de la normal con un nivel de confianza $(1 - \alpha) \%$

ϵ : Es el nivel de error de estimación $\epsilon = IP - \pi I$

P: Es la probabilidad de éxito del evento de interés

N: 608 colaboradores

4.4. Instrumento de recogida de datos

Está dado por el cuestionario de preguntas cerradas, con respuestas de tipo Likert. Las preguntas han sido elaboradas para verificar la validez de las hipótesis formuladas en el trabajo de investigación o tesis.

La validación del cuestionario se efectuó en el momento de su elaboración, donde cada pregunta está asociada con un indicador, este a su vez con la dimensión y este último con la variable. De este modo se estaría cuidando las propiedades básicas de todo instrumento de medición: la confiabilidad y su validez.

La aplicación del cuestionario fue mediante un procedimiento de muestreo aleatorio por cuotas, en el sentido que se visitaron tantas empresas hasta completar el número de encuestas a ser ejecutado.

4.5. Técnicas de procesamiento de datos

Para el procesamiento se siguieron los siguientes pasos:

□ Los datos recogidos en los cuadernillos de encuestas se codificaron y se trasladó en una hoja electrónica de Excel, obteniéndose la base de datos del trabajo de investigación o tesis.

□ A partir de la base de datos, se procesó la información con la aplicación estadística SPSS, para la obtención de tablas de frecuencias de cada una de las preguntas (análisis univariado) y para la construcción de tablas de contingencia como efecto del cruce de las preguntas correspondientes a la variable independiente y a las preguntas de la variable dependiente, a fin de probar la hipótesis de asociación mediante el test de chi-cuadrado.

4.6. Procedimiento de ejecución del estudio

Se trabajó con el siguiente procedimiento para cada fase de la ejecución del estudio.

Etapa 1: Se elaboró el plan de trabajo, seleccionando el tema a investigar, planteamiento del estudio, marco teórico conceptual, hipótesis, variables y metodología a usar.

Etapa 2: en coordinación con el personal de recursos humanos, se pudo acceder a la información de los trabajadores. Asimismo, se obtuvo la autorización para llevar a cabo la investigación.

Etapa 3: Se diseñó y validó el instrumento (encuesta tipo Likert).

Etapa 4: Se aplicaron las encuestas diseñadas para el personal de la empresa a investigar.

Etapa 5: Se analizó la información recogida, interpretación de los resultados obtenidos y redacción del informe final de tesis.

CAPÍTULO V

5. Resultados y Discusión

5.1. Datos Cuantitativos

La presente investigación “Gestión del Talento Humano y su incidencia en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL”, busca determinar su relación e interpretación. Asimismo, se estructuró la matriz de consistencia base para poder definir las dimensiones y luego los indicadores, que nos puedan dar un esquema más amplio.

Partiendo de esa premisa, tenemos por cada indicador dos preguntas, las cuales han sido fundamentales para elaborar la encuesta tipo Likert. Luego de su aplicación a los 62 colaboradores de la empresa SEDAPAL, se obtuvieron datos de suma importancia para la demostración de la relación que guardan las dos variables en la investigación.

Una vez obtenido todos estos datos, son transferidos a una base de datos en Excel, elaborado en una tabla cruzada por 18 preguntas para la variable gestión del talento humano y 18 preguntas para la variable procesos de compras. Luego, pasamos a trabajar en el programa SPSS N°22, concluyendo que la Gestión del Talento Humano y Procesos de Compras están asociadas según la prueba no paramétrica Chi cuadrado, que muestra un valor de 8.42 con 6 grados de libertad y un valor de significancia de 0,000; por lo tanto, podemos afirmar que existe evidencia estadística significativa para aceptar la hipótesis propuesta de asociación en la investigación.

5.2. Análisis del Resultado

A continuación, se presentan los cuadros y gráficos de la investigación realizada:

Tabla 4. El Perfil del puesto está de acuerdo al MORE

Dimensión: Selección de Personal		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Indiferente	6	9.7
De acuerdo	37	59.7
Totalmente de acuerdo	19	30.6
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 4, observamos los resultados de la dimensión Selección de Personal de la variable Gestión del Talento Humano, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 9.7% refiere que es indiferente, el 59.7% afirman que están de acuerdo y el 30.6% afirman que están totalmente de acuerdo.

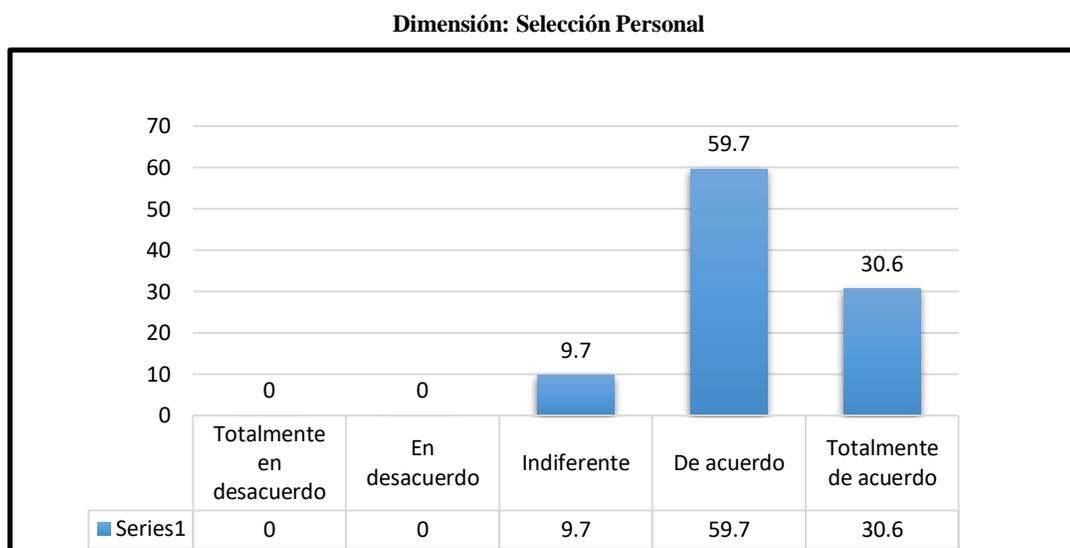
**Figura 1:** El Perfil del puesto está de acuerdo al MORE

Tabla 5. El perfil del puesto se adapta a tus labores encomendadas

Dimensión: Selección de Personal		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	11	17.7
Indiferente	2	3.2
De acuerdo	40	64.5
Totalmente de acuerdo	9	14.5
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 5, observamos los resultados de la dimensión Selección de Personal de la variable Gestión del Talento Humano, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 17.7% afirman que están en desacuerdo, el 3.2% refieren que es indiferente, el 64.5% afirman que están de acuerdo y el 14.5% afirman que están totalmente de acuerdo.

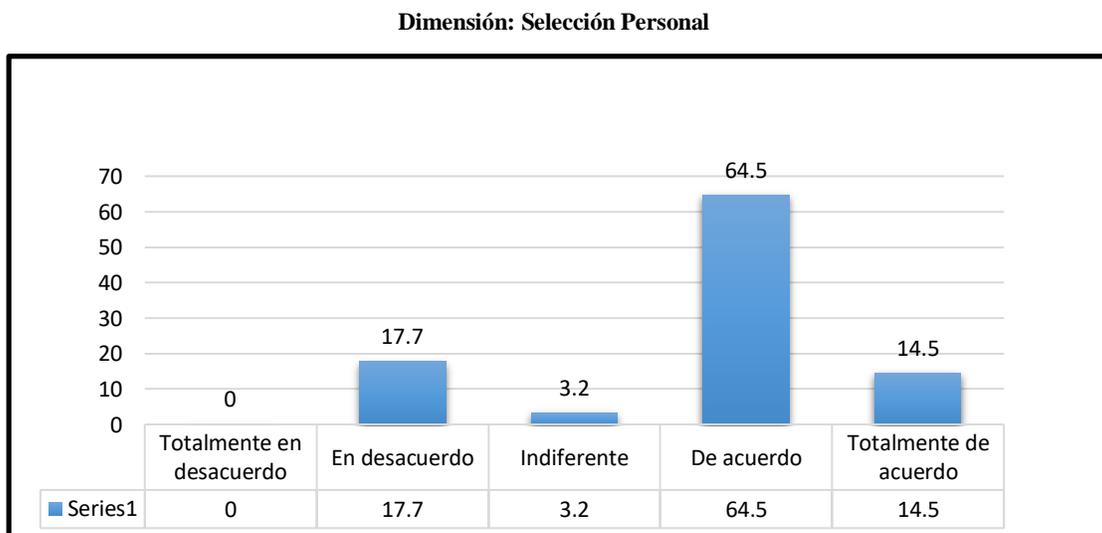
**Figura 2:** El perfil del puesto se adapta a tus labores encomendadas.

Tabla 6. El perfil del puesto está de acuerdo con tus aptitudes.

Dimensión: Selección de Personal		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	16	25.8
Indiferente	1	1.6
De acuerdo	39	62.9
Totalmente de acuerdo	6	9.7
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 6, observamos los resultados de la dimensión Selección de Personal de la variable Gestión del Talento Humano, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 25.8% afirman que están en desacuerdo, el 1.6 % refieren que es indiferente, el 62.9% afirman que están de acuerdo y el 9.7% afirman que están totalmente de acuerdo.

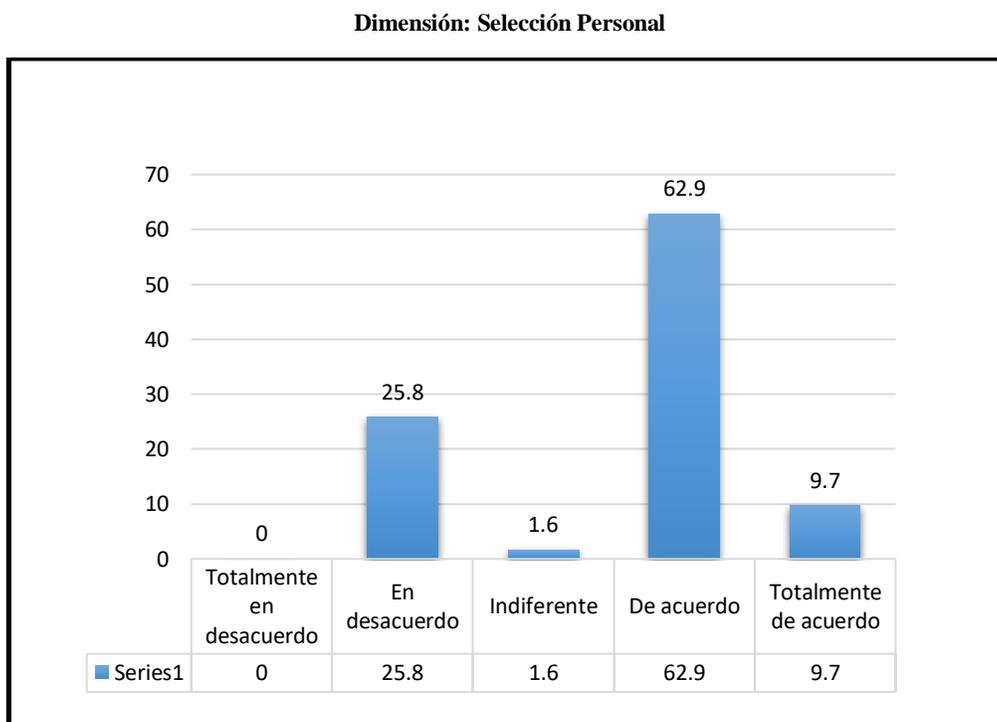
**Figura 3:** El perfil del puesto está de acuerdo con tus aptitudes.

Tabla 7. Las aptitudes del personal son importantes para desarrollo de la empresa.

Dimensión: Selección de Personal		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Indiferente	5	8.1
De acuerdo	20	32.3
Totalmente de acuerdo	37	59.7
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 7, observamos los resultados de la dimensión Selección de Personal de la variable Gestión del Talento Humano, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 8.1 % refieren que es indiferente, el 32.3% afirman que están de acuerdo y el 59.7% afirman que están totalmente de acuerdo.

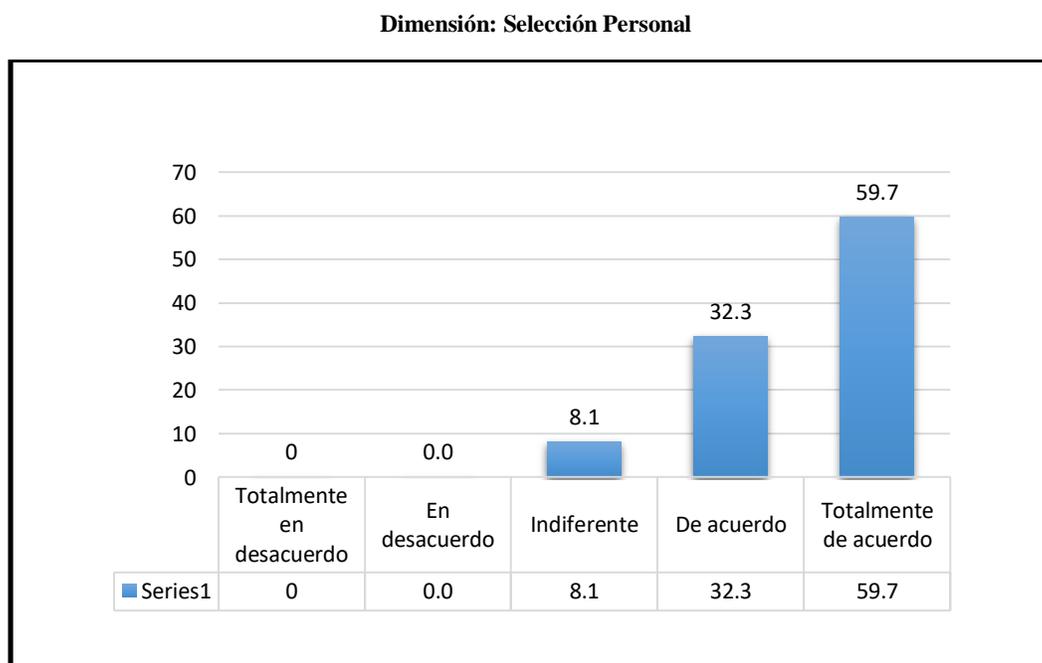
**Figura 4:** Las aptitudes del personal son importantes para desarrollo de la empresa.

Tabla 8. La empresa incentiva la línea de carrera

Dimensión: Selección de Personal		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	5	8.1
Indiferente	8	12.9
De acuerdo	18	29.0
Totalmente de acuerdo	31	50.0
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 8, observamos los resultados de la dimensión Selección de Personal de la variable Gestión del Talento Humano, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 8.1% afirman que están en desacuerdo, el 12.9 % refieren que es indiferente, el 29% afirman que están de acuerdo y el 50% afirman que están totalmente de acuerdo.

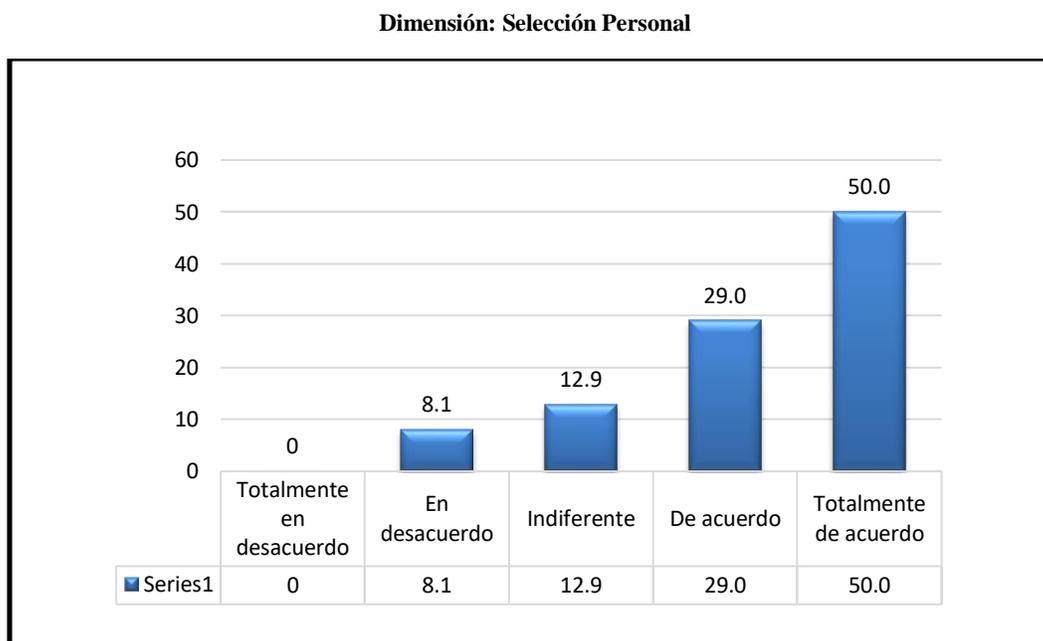
**Figura 5:** La empresa incentiva la línea de carrera

Tabla 9. Las aptitudes del personal son importantes para el concurso interno.

Dimensión: Selección de Personal		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	12	19.4
Indiferente	19	30.6
De acuerdo	23	37.1
Totalmente de acuerdo	8	12.9
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 9, observamos los resultados de la dimensión Selección de Personal de la variable Gestión del Talento Humano, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 19.4% afirman que están en desacuerdo, el 30.6 % refiere que es indiferente, el 37.1% afirman que están de acuerdo y 12.9% afirman que están totalmente de acuerdo.

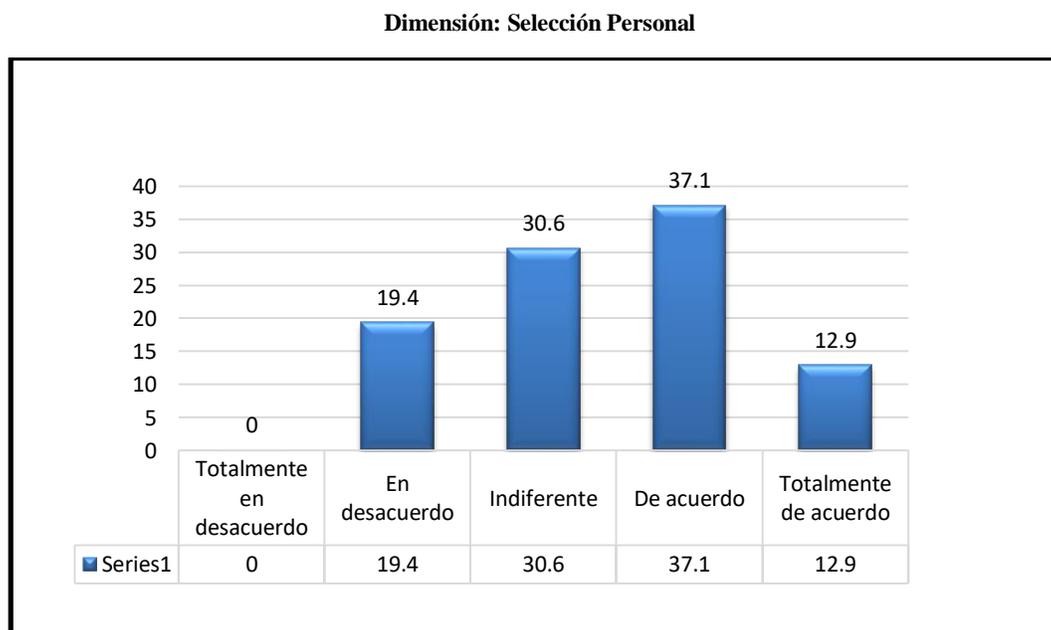
**Figura 6:** Las aptitudes del personal son importantes para el concurso interno.

Tabla 10. La capacitación de sus empleados debe ser permanente.

Dimensión: Capacitación de Personal		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	7	11.3
Indiferente	14	22.6
De acuerdo	36	58.1
Totalmente de acuerdo	5	8.1
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 10, observamos los resultados de la dimensión capacitación de personal de la variable Gestión del Talento Humano, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 11.3% afirman que están en desacuerdo, el 22.6 % refieren que es indiferente, el 58.1% afirman que están de acuerdo y 8.1% afirman que están totalmente de acuerdo.

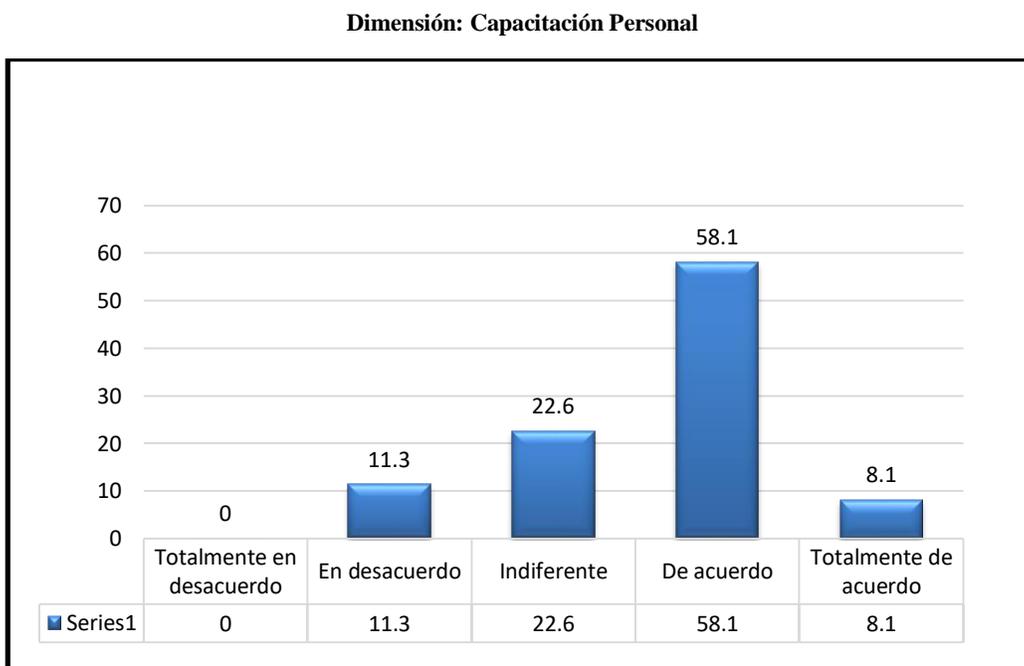
**Figura 7:** La capacitación de sus empleados debe ser permanente.

Tabla 11. La capacitación contribuye al cumplimiento de las metas y objetivos.

Dimensión: Capacitación de Personal		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	16.1
En desacuerdo	24	38.7
Indiferente	2	3.2
De acuerdo	24	38.7
Totalmente de acuerdo	2	3.2
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 11, observamos los resultados de la dimensión capacitación de personal de la variable Gestión del Talento Humano, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 16.1% afirman que están totalmente en desacuerdo, el 38.7% afirman que están en desacuerdo, el 3.2 % refieren que es indiferente, el 38.7% afirman que están de acuerdo y 3.2% afirman que están totalmente de acuerdo.

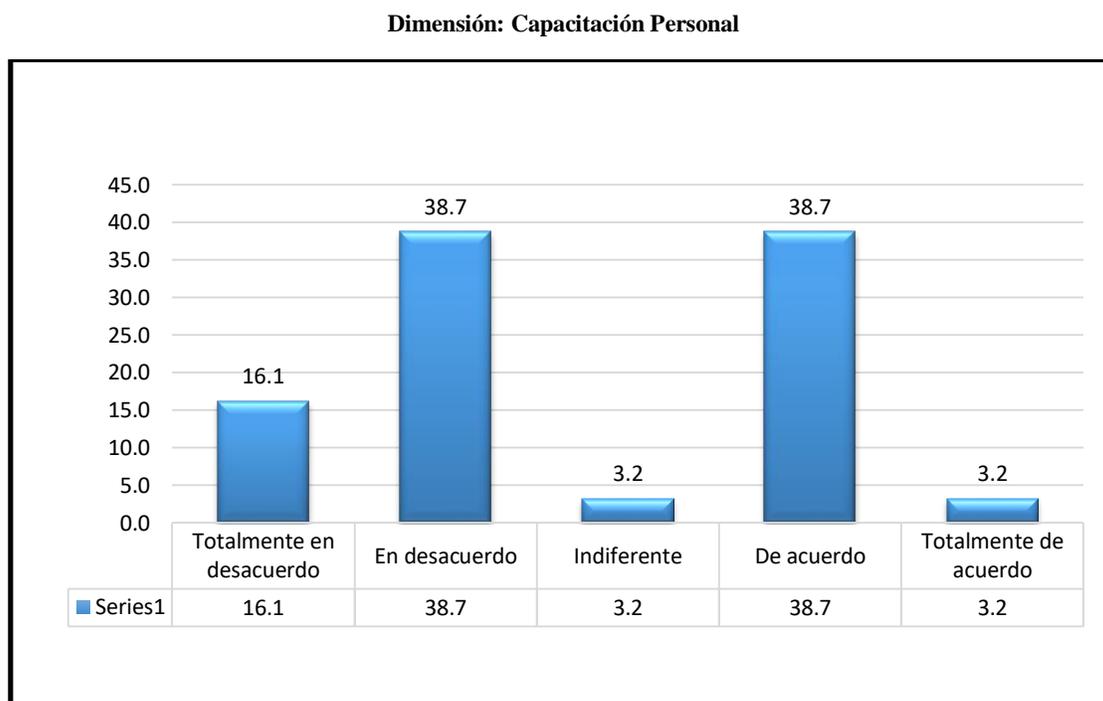
**Figura 8:** La capacitación contribuye al cumplimiento de las metas y objetivos.

Tabla 12. Los programas de capacitación mejoran los procesos administrativos.

Dimensión: Capacitación de Personal		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	1.6
Indiferente	4	6.5
De acuerdo	43	69.4
Totalmente de acuerdo	14	22.6
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 12, observamos los resultados de la dimensión capacitación de personal de la variable Gestión del Talento Humano, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 1.6% afirman que están en desacuerdo, el 6.5% refieren que es indiferente, el 69.4% afirman que están de acuerdo y 22.6% afirman que están totalmente de acuerdo.

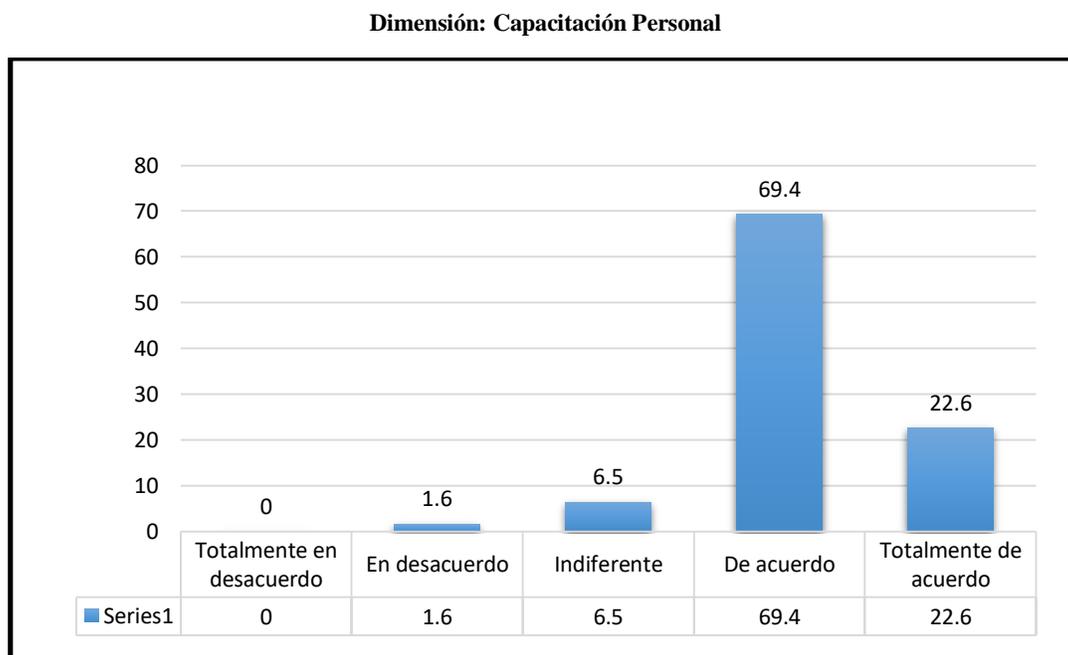
**Figura 9:** Los programas de capacitación mejoran los procesos administrativos.

Tabla 13. Los programas de capacitación no necesariamente deben ser de la especialidad del personal

Dimensión: Capacitación de Personal		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	6.5
En desacuerdo	33	53.2
Indiferente	15	24.2
De acuerdo	6	9.7
Totalmente de acuerdo	4	6.5
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 13, observamos los resultados de la dimensión capacitación de personal de la variable Gestión del Talento Humano, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 6.5% afirman que están totalmente en desacuerdo, el 53.2% afirman que están en desacuerdo, el 24.2% refieren que es indiferente, el 9.7% afirman que están de acuerdo y 6.5% afirman que están totalmente de acuerdo.

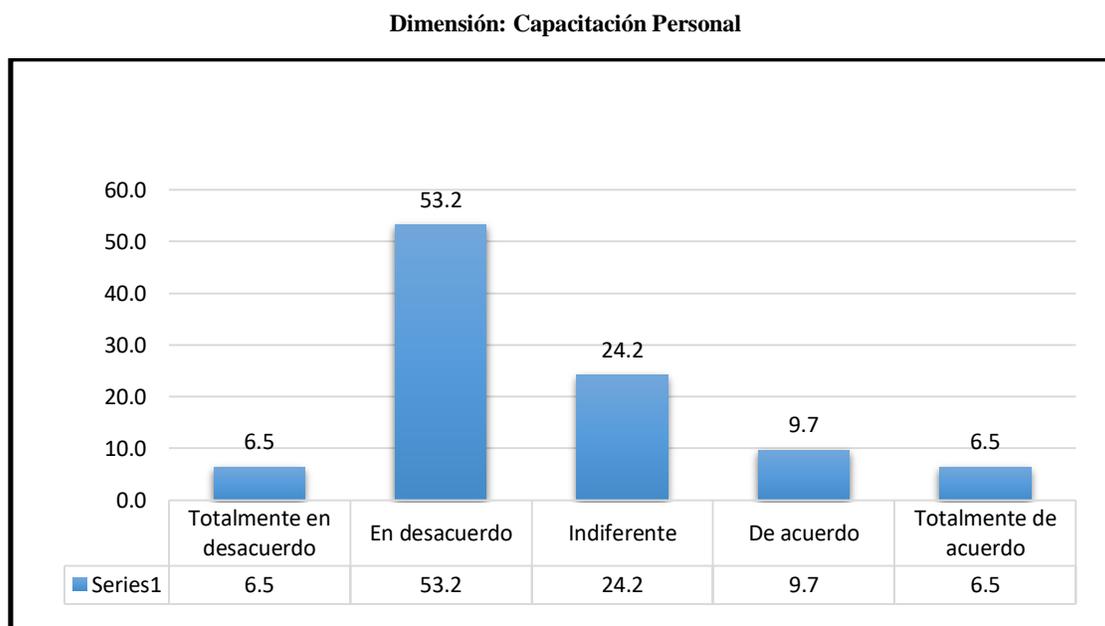


Figura 10: Los programas de capacitación no necesariamente deben ser de la especialidad del personal

Tabla 14. La evaluación al personal se realiza de manera efectiva.

Dimensión: Capacitación de Personal		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	8	12.9
Indiferente	3	4.8
De acuerdo	22	35.5
Totalmente de acuerdo	29	46.8
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 14, observamos los resultados de la dimensión capacitación de personal de la variable Gestión del Talento Humano, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 12.9% afirman que están en desacuerdo, el 4.8% refieren que es indiferente, el 35.5% afirman que están de acuerdo y 46.8% afirman que están totalmente de acuerdo.

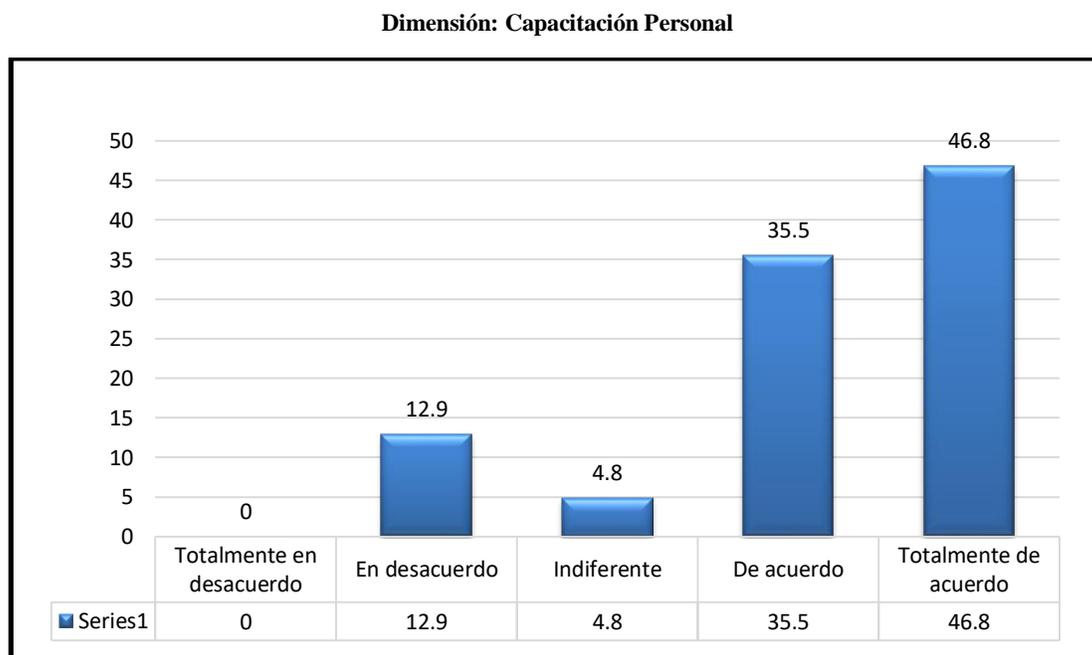
**Figura 11:** La evaluación al personal se realiza de manera efectiva.

Tabla 15. La evaluación posterior de la capacitación es importante.

Dimensión: Capacitación de Personal		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Indiferente	11	17.7
De acuerdo	47	75.8
Totalmente de acuerdo	4	6.5
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 15, observamos los resultados de la dimensión capacitación de personal de la variable la Gestión del Talento Humano, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 17.7% refieren que es indiferente, el 75.8% afirman que están de acuerdo y 6.5% afirman que están totalmente de acuerdo.

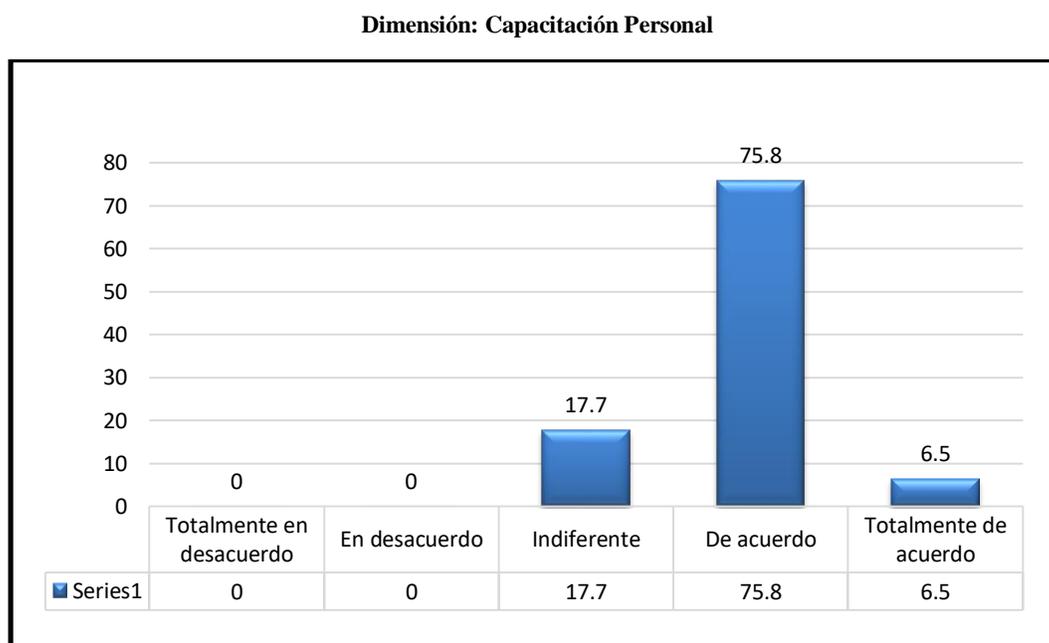
**Figura 12:** La evaluación posterior de la capacitación es importante.

Tabla 16. La línea de carrera beneficia a la empresa.

Dimensión: Desempeño del Personal		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Indiferente	7	11.3
De acuerdo	19	30.6
Totalmente de acuerdo	36	58.1
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 16, observamos los resultados de la dimensión desempeño del personal de la variable Gestión del Talento Humano, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 11.3% refieren que es indiferente, el 30.6% afirman que están de acuerdo y 58.1% afirman que están totalmente de acuerdo.

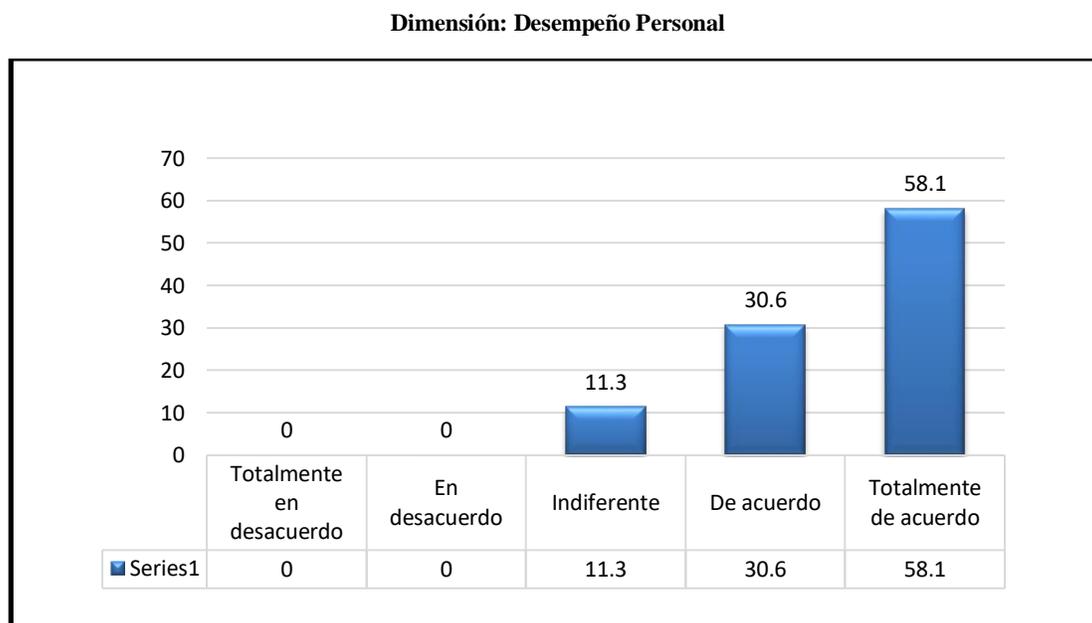
**Figura 13:** La línea de carrera beneficia a la empresa.

Tabla 17. La línea de carrera te da más oportunidades en el mercado laboral.

Dimensión: Desempeño del Personal		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	7	11.3
Indiferente	13	21.0
De acuerdo	33	53.2
Totalmente de acuerdo	9	14.5
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 17, observamos los resultados de la dimensión desempeño de personal de la variable Gestión del Talento Humano, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 11.3% afirman que están en desacuerdo, el 21.0% refieren que es indiferente, el 53.2% afirman que están de acuerdo y 14.5% afirman que están totalmente de acuerdo.

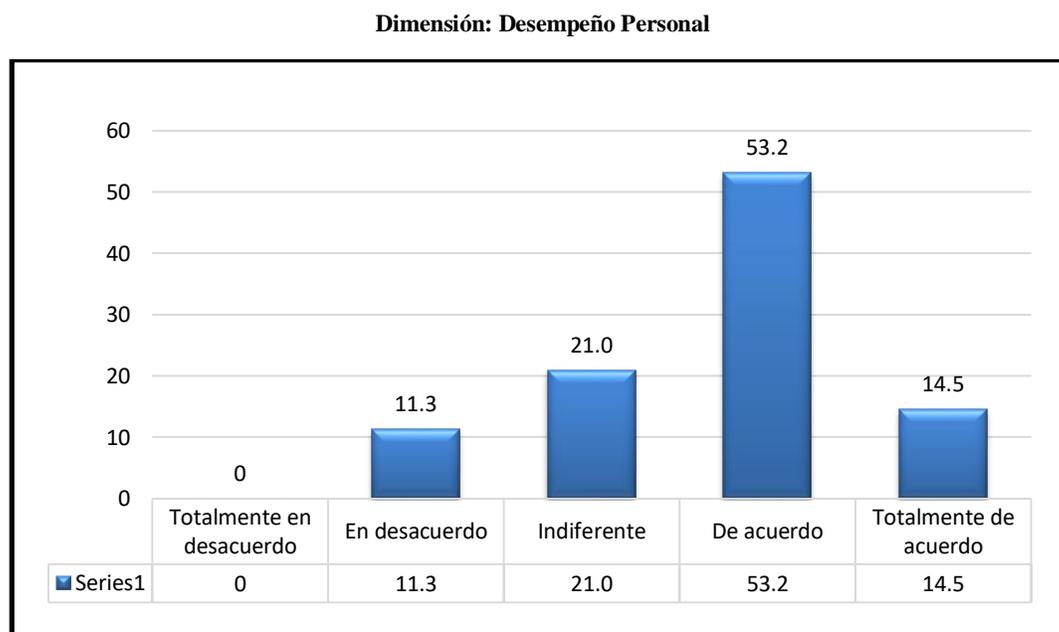
**Figura 14:** La línea de carrera te da más oportunidades en el mercado laboral.

Tabla 18. Consideras que el salario motiva a realizar las actividades laborales efectivamente.

Dimensión: Desempeño del Personal		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	20	32.3
Indiferente	4	6.5
De acuerdo	36	58.1
Totalmente de acuerdo	2	3.2
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 18, observamos los resultados de la dimensión desempeño de personal de la variable Gestión del Talento Humano, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 32.3% afirman que están en desacuerdo, el 6.5% refieren que es indiferente, el 58.1% afirman que están de acuerdo y 3.2% afirman que están totalmente de acuerdo.

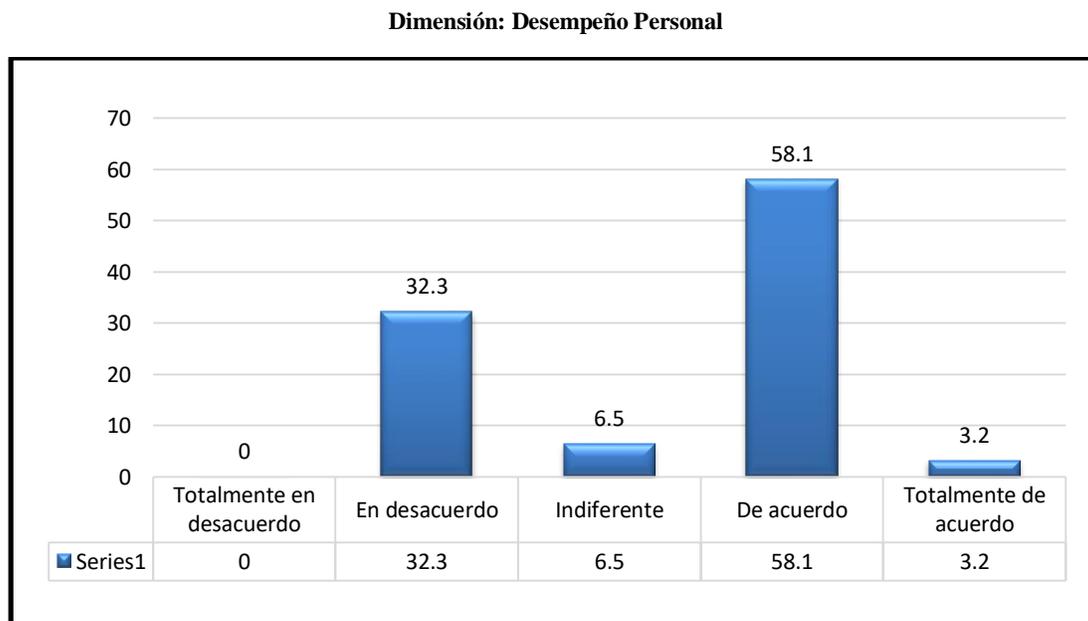


Figura 15: Consideras que el salario motiva a realizar las actividades laborales efectivamente.

Tabla 19. El reconocimiento de horas extras pagados te motivaría en el trabajo.

Dimensión: Desempeño del Personal		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Indiferente	5	8.1
De acuerdo	13	21.0
Totalmente de acuerdo	44	71.0
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 19, observamos los resultados de la dimensión desempeño de personal de la variable Gestión del Talento Humano, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 8.1% refieren que es indiferente, el 21% afirman que están de acuerdo y 71% (44 colaboradores) afirman que están totalmente de acuerdo.

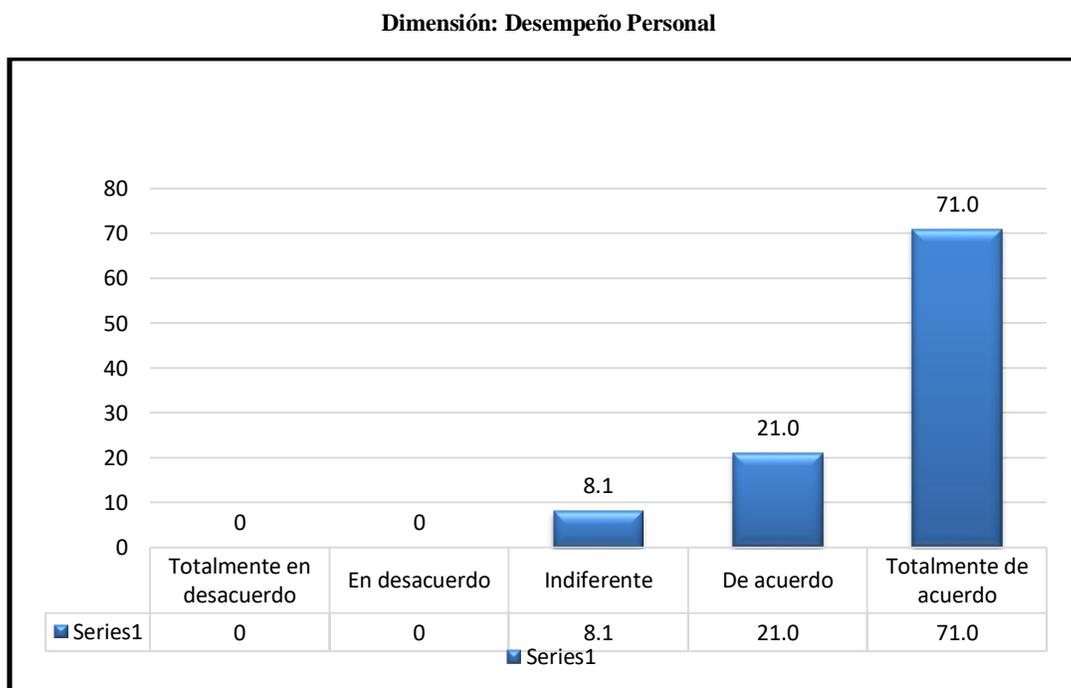
**Figura 16:** El reconocimiento de horas extras pagados te motivaría en el trabajo.

Tabla 20. Las recompensas mejoran el desempeño en el personal.

Dimensión: Desempeño del Personal		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	14.5
En desacuerdo	16	25.8
Indiferente	30	48.4
De acuerdo	7	11.3
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 20, observamos los resultados de la dimensión desempeño de personal de la variable Gestión del Talento Humano, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 4.5% afirman que están totalmente en desacuerdo, el 25.8% afirman que están en desacuerdo, el 48.4% refieren que es indiferente y el 11.3% afirman que están de acuerdo.

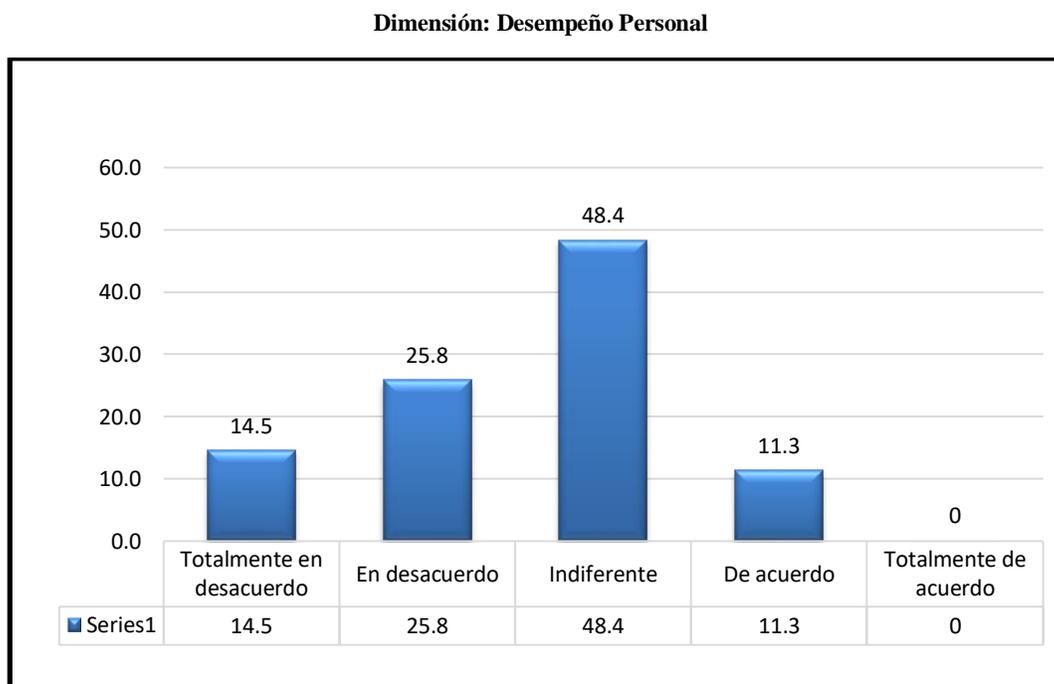
**Figura 17:** Las recompensas mejoran el desempeño en el personal.

Tabla 21. Las sanciones son aplicadas al personal con justa razón.

Dimensión: Desempeño del Personal		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	27.4
En desacuerdo	32	51.6
Indiferente	9	14.5
De acuerdo	4	6.5
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 21, observamos los resultados de la dimensión desempeño de personal de la variable Gestión del Talento Humano, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 27.4% afirman que están totalmente en desacuerdo, el 51.6% afirman que están en desacuerdo, el 14.5% refieren que es indiferente y el 6.5% afirman que están de acuerdo.

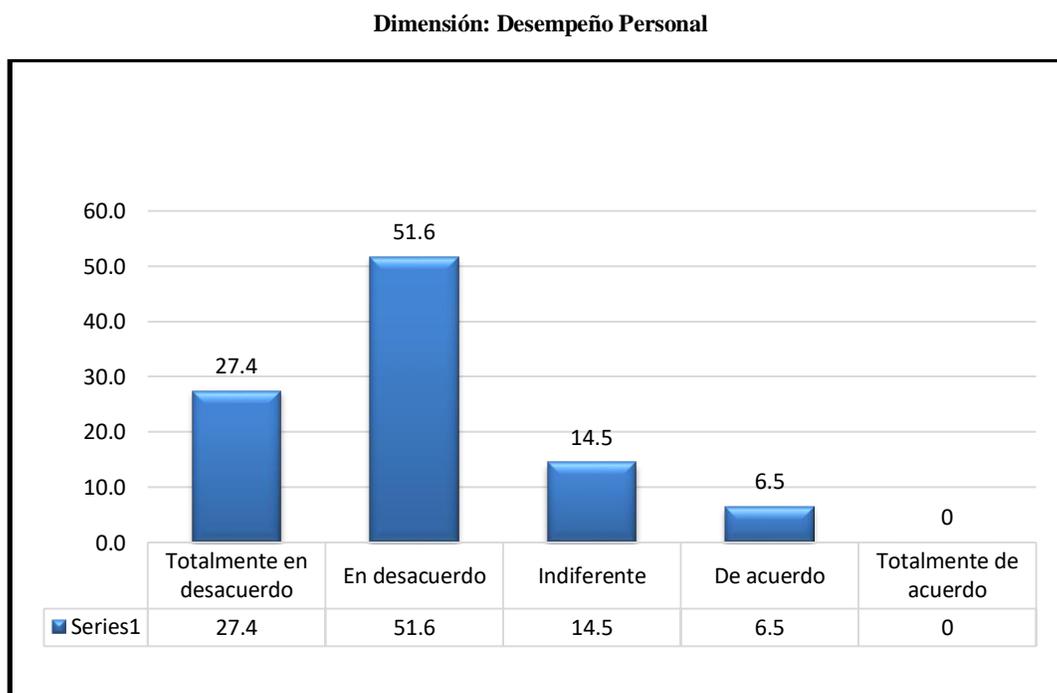
**Figura 18:** Las sanciones son aplicadas al personal con justa razón.

Tabla 22. Se cumplen los lineamientos establecidos por la organización.

Dimensión: Requerimiento del Área Usuaria		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	17.7
En desacuerdo	19	30.6
Indiferente	22	35.5
De acuerdo	10	16.1
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 22, observamos los resultados de la dimensión requerimiento del área usuaria de la variable Procesos de Compras, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 17.7% (11 colaboradores) afirman que están totalmente en desacuerdo, el 30.6% (19 colaboradores) afirman que están en desacuerdo, el 35.5% (22 colaboradores) refieren que es indiferente y el 16.1% (10 colaboradores) afirman que están de acuerdo.

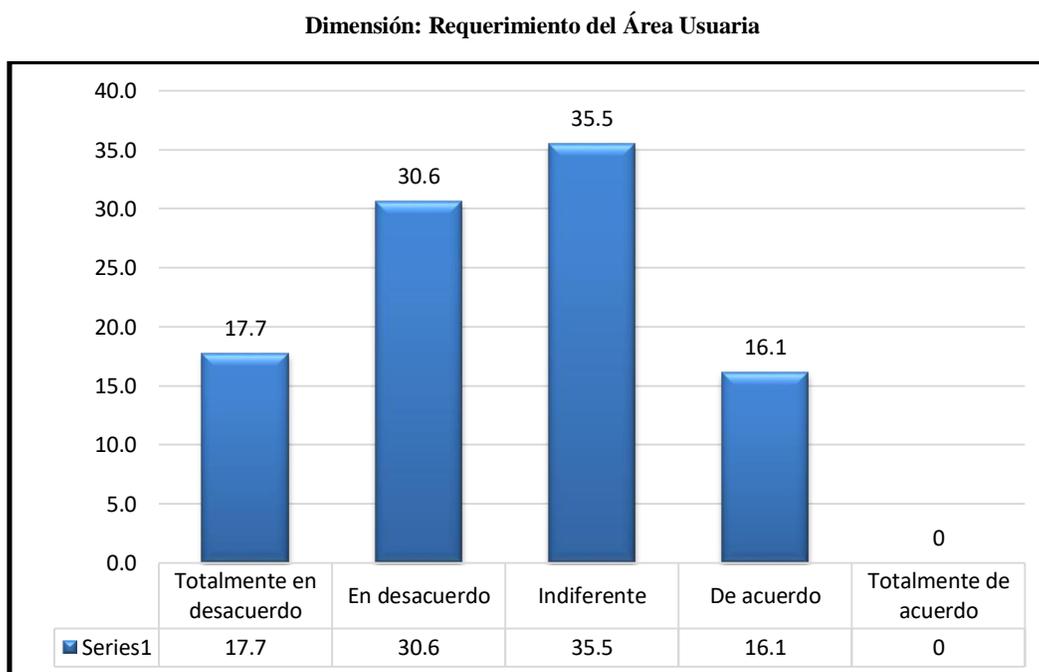
**Figura 19:** Se cumplen los lineamientos establecidos por la organización.

Tabla 23. Consideras los lineamientos primordiales para el desarrollo de la empresa.

Dimensión: Requerimiento del Área Usuaría		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Indiferente	3	4.8
De acuerdo	48	77.4
Totalmente de acuerdo	11	17.7
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 23, observamos los resultados de la dimensión requerimiento del área usuaria de la variable Procesos de Compras, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 4.8% refieren que es indiferente, el 77.4% afirman que están de acuerdo y el 17.7% afirman que están totalmente de acuerdo.

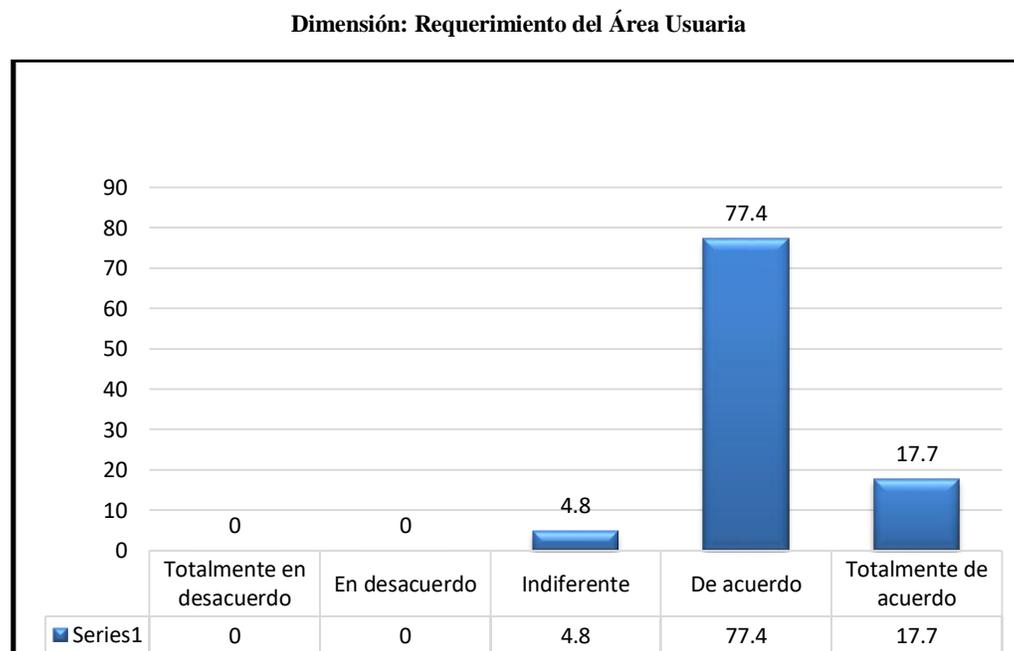
**Figura 20:** Consideras los lineamientos primordiales para el desarrollo de la empresa.

Tabla 24. Es importante la solicitud de requerimiento para las compras.

Dimensión: Requerimiento del Área Usuaria		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Indiferente	8	12.9
De acuerdo	5	8.1
Totalmente de acuerdo	49	79.0
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 24, observamos los resultados de la dimensión requerimiento del área usuaria de la variable Procesos de Compras, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 12.9% afirman que es indiferente, el 8.1% afirman que es de acuerdo y el 79% afirman que es totalmente de acuerdo.

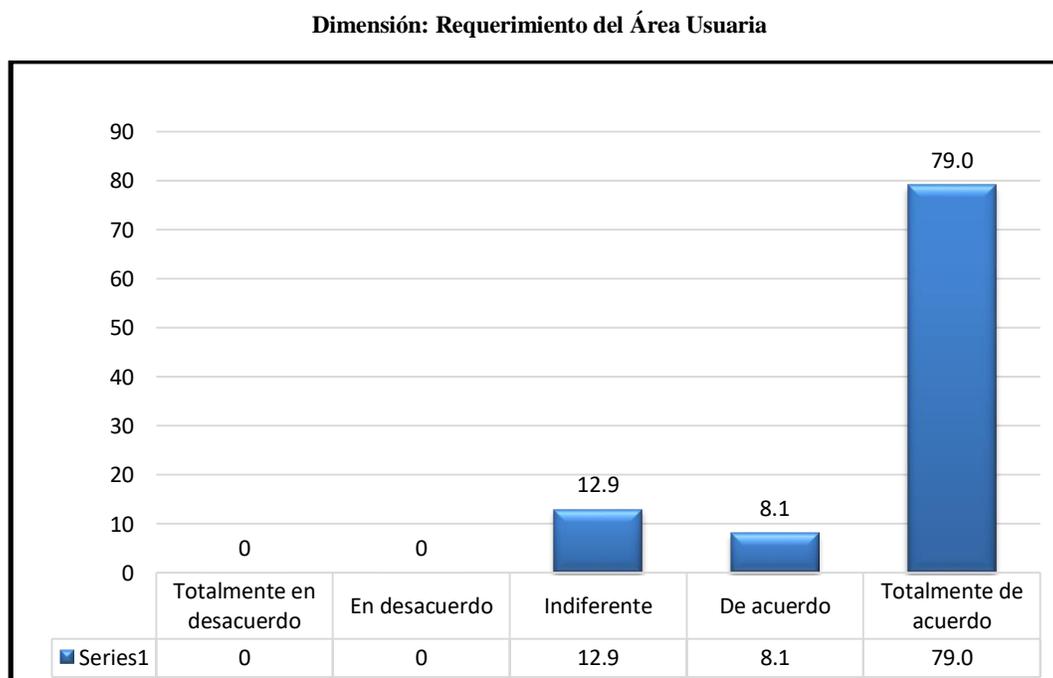
**Figura 21:** Es importante la solicitud de requerimiento para las compras.

Tabla 25. Las Áreas Usuarias evalúan y clasifican las necesidades de compra.

Dimensión: Requerimiento del Área Usuaria		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	28	45.2
Indiferente	5	8.1
De acuerdo	26	41.9
Totalmente de acuerdo	3	4.8
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 25, observamos los resultados de la dimensión requerimiento del área usuaria de la variable Procesos de Compras, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 45.2% afirman que es en desacuerdo, el 8.1% afirman que es indiferente, el 41.9% afirman que es de acuerdo y el 4.8% afirman que es totalmente de acuerdo.

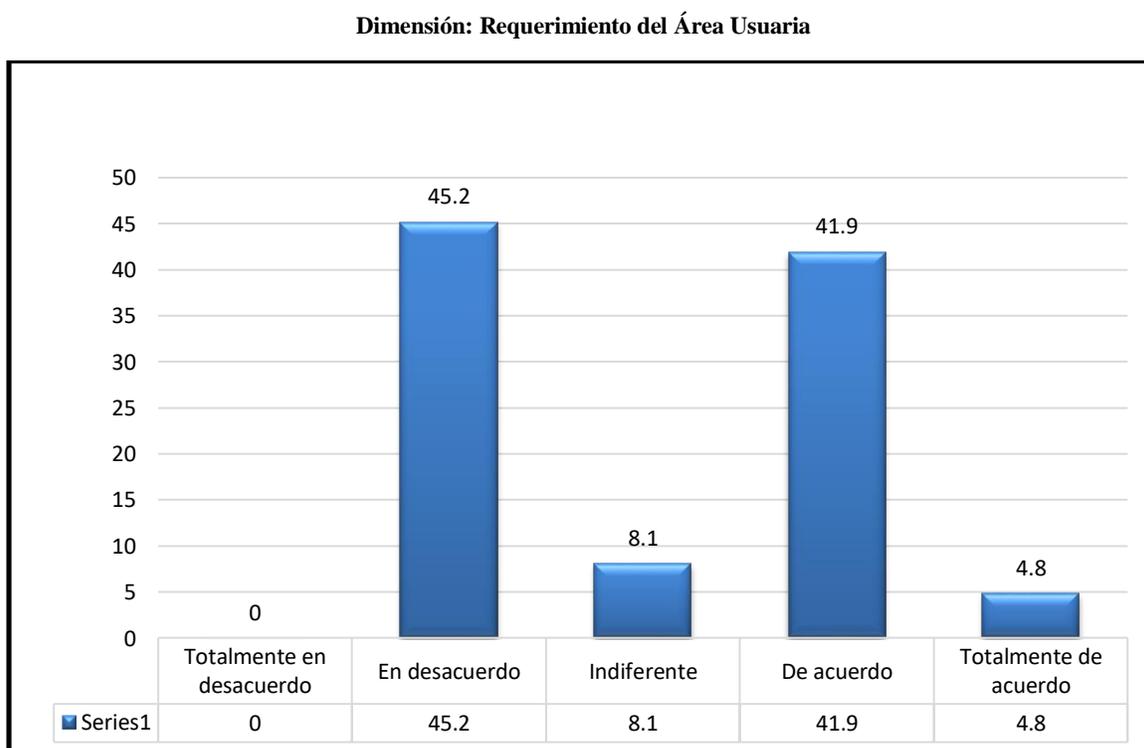
**Figura 22:** Las Áreas Usuarias evalúan y clasifican las necesidades de compra.

Tabla 26. Se elabora correctamente las especificaciones técnicas y ficha técnica

Dimensión: Requerimiento del Área Usuaría		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	24.2
En desacuerdo	21	33.9
Indiferente	9	14.5
De acuerdo	17	27.4
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 26, observamos los resultados de la dimensión requerimiento del área usuaria de la variable Procesos de Compras, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 24.2% afirman que es totalmente en desacuerdo, el 33.9% afirman que es en desacuerdo, el 14.5% afirman que es indiferente y el 27.4% afirman que es de acuerdo.

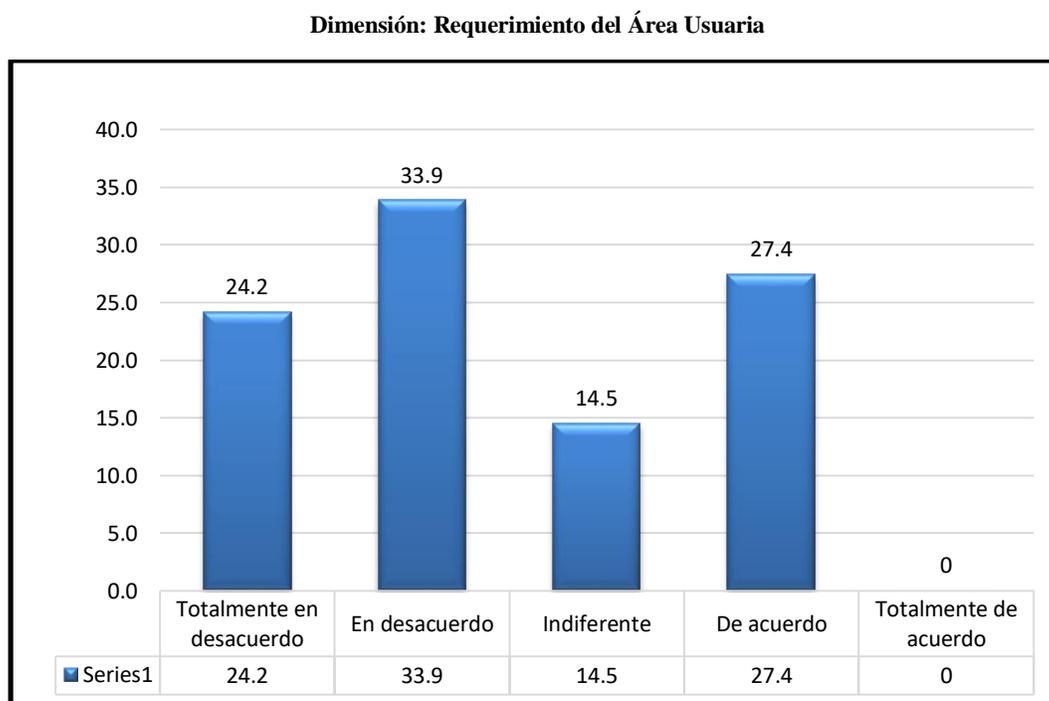
**Figura 23:** Se elabora correctamente las especificaciones técnicas y ficha técnica

Tabla 27. Las especificaciones técnicas y ficha técnica cumplen con el fin establecido

Dimensión: Requerimiento del Área Usuaría		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Indiferente	16	25.8
De acuerdo	34	54.8
Totalmente de acuerdo	12	19.4
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 27, observamos los resultados de la dimensión requerimiento del área usuaria de la variable Procesos de Compras, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 25.8% afirman que es indiferente, el 54.8% afirman que es de acuerdo y el 19.4% afirman que es totalmente de acuerdo.

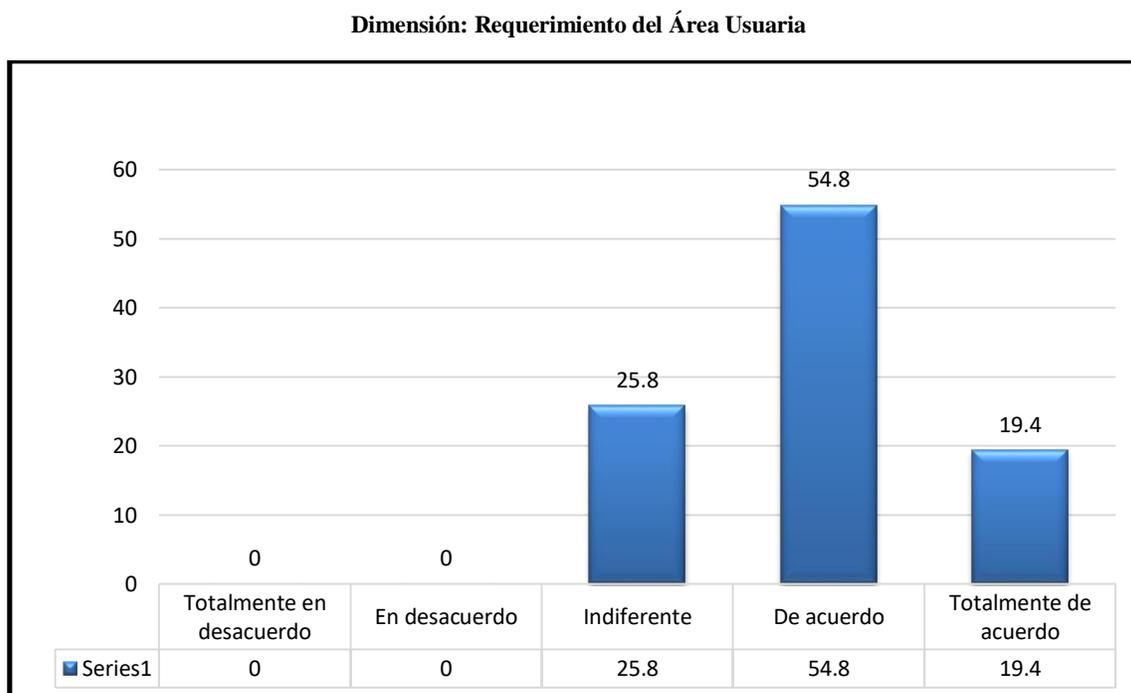
**Figura 24:** Las especificaciones técnicas y ficha técnica cumplen con el fin establecido

Tabla 28. Se lleva a cabo una correcta selección de proveedores

Dimensión: Proveedores		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	4.8
En desacuerdo	31	50.0
Indiferente	2	3.2
De acuerdo	26	41.9
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 28, observamos los resultados de la dimensión proveedores de la variable Procesos de Compras, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 4.8% afirman que es totalmente en desacuerdo, el 50% afirman que es en desacuerdo, el 3.2% afirman que es indiferente y el 41.9% afirman que es de acuerdo.

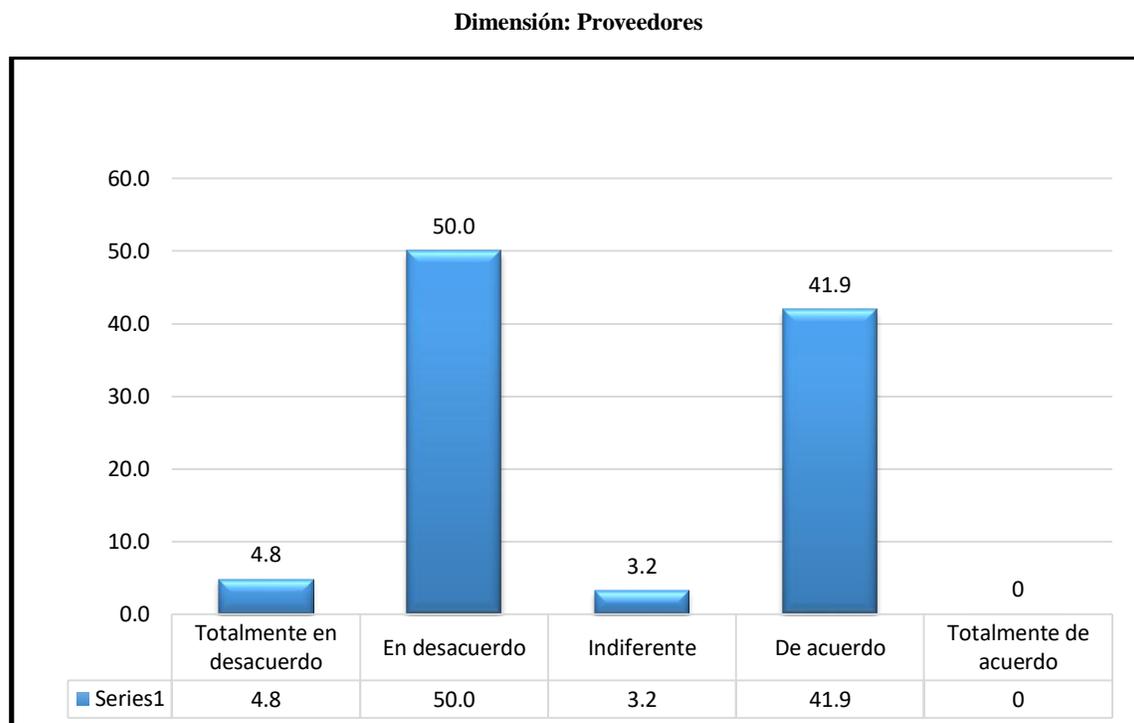
**Figura 25:** Se lleva a cabo una correcta selección de proveedores

Tabla 29. La selección de proveedores mejora las condiciones de compra.

Dimensión: Proveedores		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	9	14.5
Indiferente	5	8.1
De acuerdo	32	51.6
Totalmente de acuerdo	16	25.8
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 29, observamos los resultados de la dimensión proveedores de la variable Procesos de Compras, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 14.5% (09 colaboradores) afirman que es en desacuerdo, el 8.1% afirman que es indiferente, el 51.6% afirman que es de acuerdo y el 25.8% afirman que es totalmente de acuerdo.

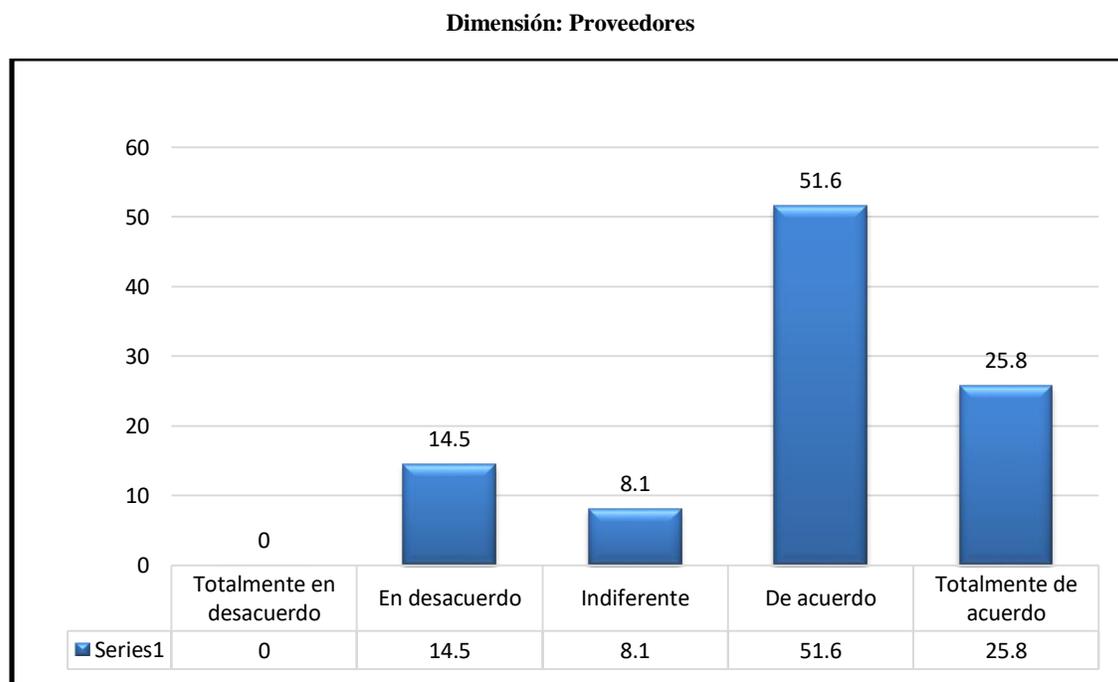
**Figura 26:** La selección de proveedores mejora las condiciones de compra.

Tabla 30. El Área Usuaría debe aproximarse al valor estimado de compra, antes de presentar su requerimiento.

Dimensión: Proveedores		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	4.8
En desacuerdo	44	71.0
Indiferente	1	1.6
De acuerdo	14	22.6
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 30, observamos los resultados de la dimensión proveedores de la variable Procesos de Compras, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 4.8% afirman que es totalmente en desacuerdo, el 71% afirman que es en desacuerdo, el 1.6% afirman que es indiferente y el 22.6% afirman que es de acuerdo.

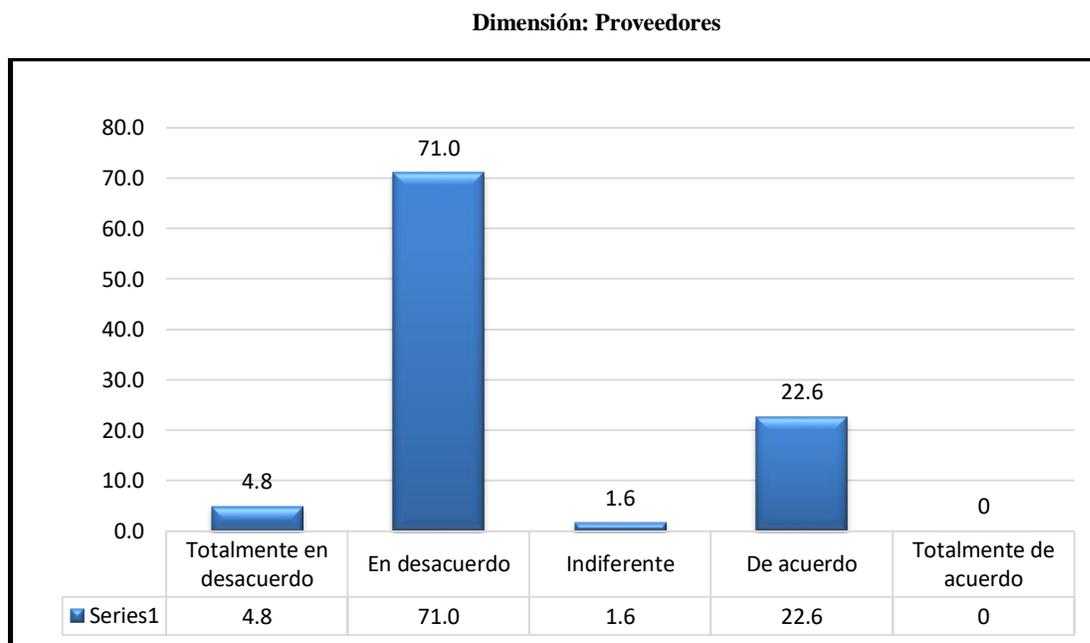


Figura 27: El Área Usuaría debe aproximarse al valor estimado de compra, antes de presentar su requerimiento.

Tabla 31. El valor estimado de compra puede descartar las sobrevaloraciones.

Dimensión: Proveedores		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Indiferente	3	4.8
De acuerdo	47	75.8
Totalmente de acuerdo	12	19.4
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 31, observamos los resultados de la dimensión proveedores de la variable Procesos de Compras, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 4.8% afirman que es indiferente, el 75.8% afirman que es de acuerdo y el 19.4% afirman que es totalmente de acuerdo.

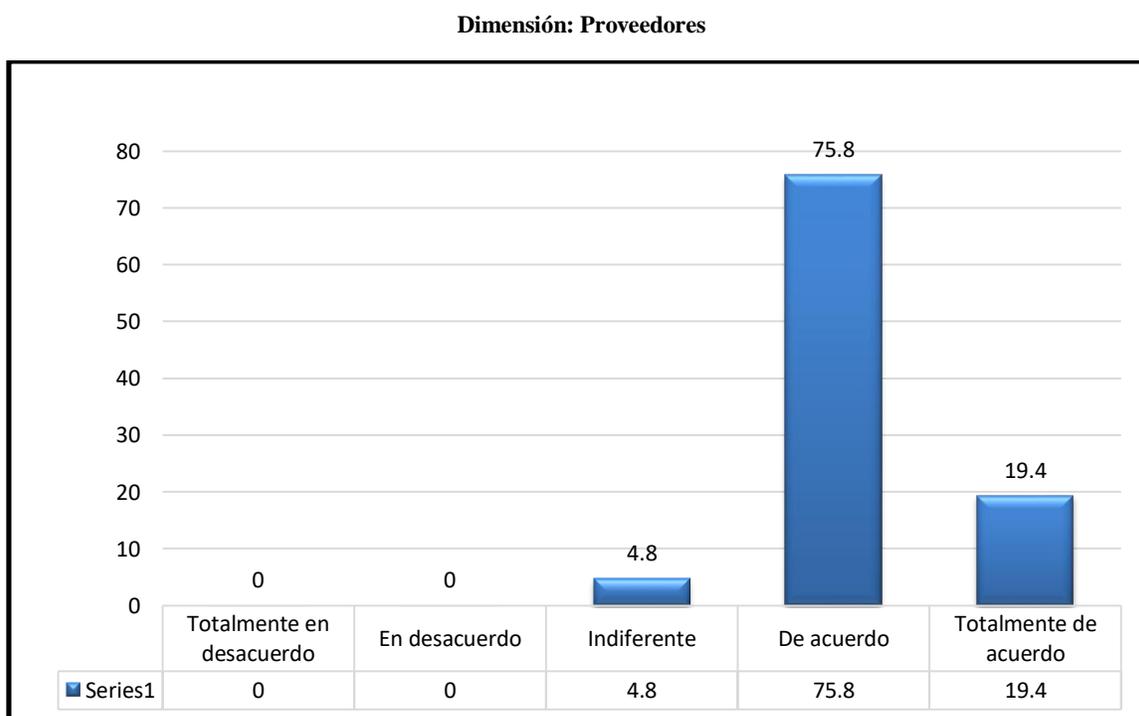
**Figura 28:** El valor estimado de compra puede descartar las sobrevaloraciones.

Tabla 32. Las condiciones de compra se adaptan de acuerdo al mercado

Dimensión: Proveedores		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	14	22.6
Indiferente	7	11.3
De acuerdo	37	59.7
Totalmente de acuerdo	4	6.5
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 32, observamos los resultados de la dimensión proveedores de la variable Procesos de Compras, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 22.6% (14 colaboradores) afirman que es en desacuerdo, el 11.3% (07 colaboradores) afirman que es indiferente, el 59.7% (37 colaboradores) afirman que es de acuerdo y el 6.5% (04 colaboradores) afirman que es totalmente de acuerdo.

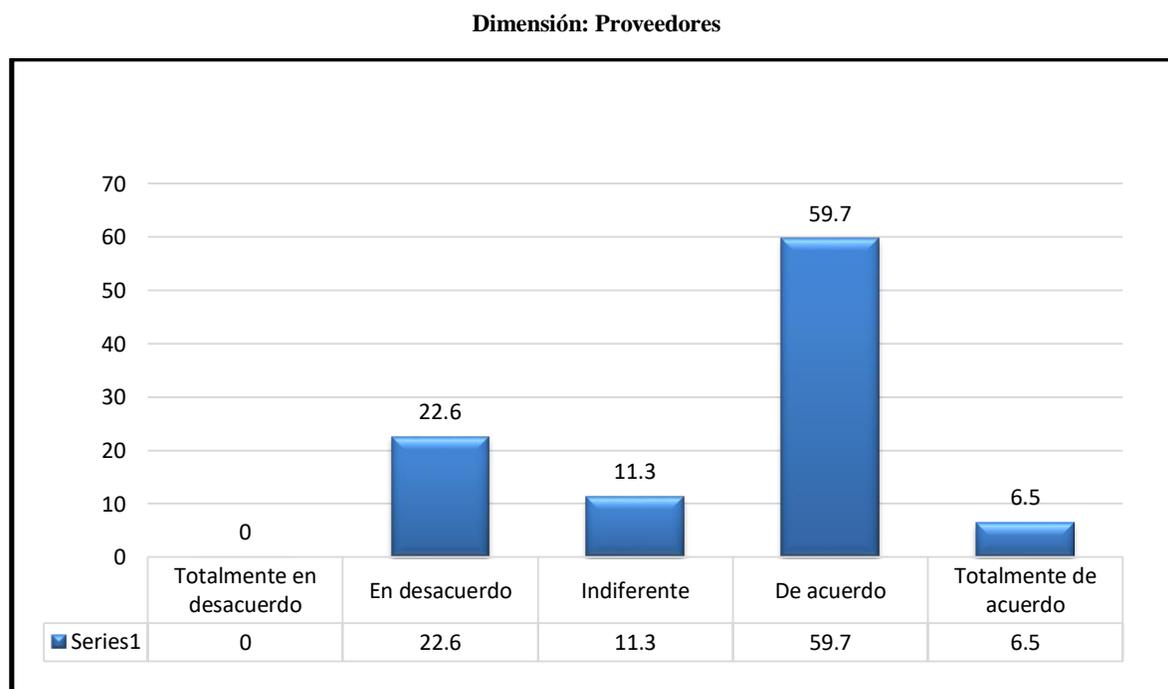
**Figura 29:** Las condiciones de compra se adaptan de acuerdo al mercado

Tabla 33. Las condiciones de Compras reducen la desconfianza del bien a adquirir

Dimensión: Proveedores		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Indiferente	5	8.1
De acuerdo	42	67.7
Totalmente de acuerdo	15	24.2
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 33, observamos los resultados de la dimensión proveedores de la variable Procesos de Compras, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 8.1% afirman que es indiferente, el 67.7% afirman que es de acuerdo y el 24.2% afirman que es totalmente de acuerdo.

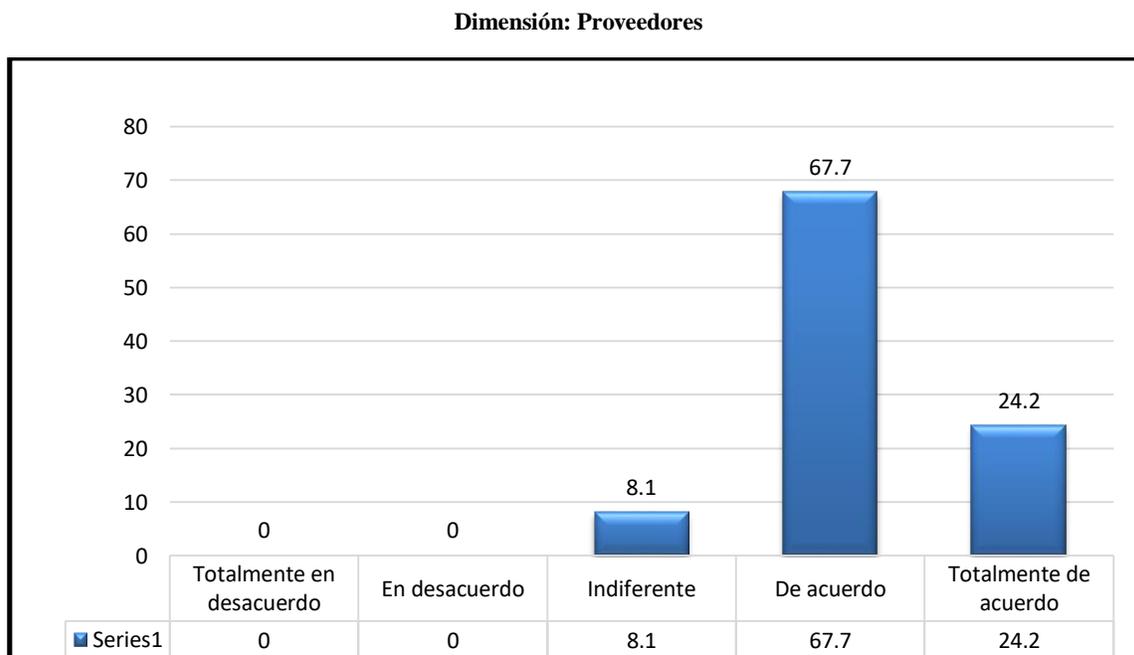
**Figura 30:** Las condiciones de Compras reducen la desconfianza del bien a adquirir

Tabla 34. Te encuentras satisfecho con las compras realizadas

Dimensión: Percepción de las Áreas Usuarias		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	17	27.4
Indiferente	2	3.2
De acuerdo	36	58.1
Totalmente de acuerdo	7	11.3
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 34, observamos los resultados de la dimensión percepción de las áreas usuarias de la variable Procesos de Compras, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 27.4% afirman que es en desacuerdo, el 3.2% afirman que es indiferente, el 58.1% afirman que es de acuerdo y el 11.3% afirman que es totalmente de acuerdo.

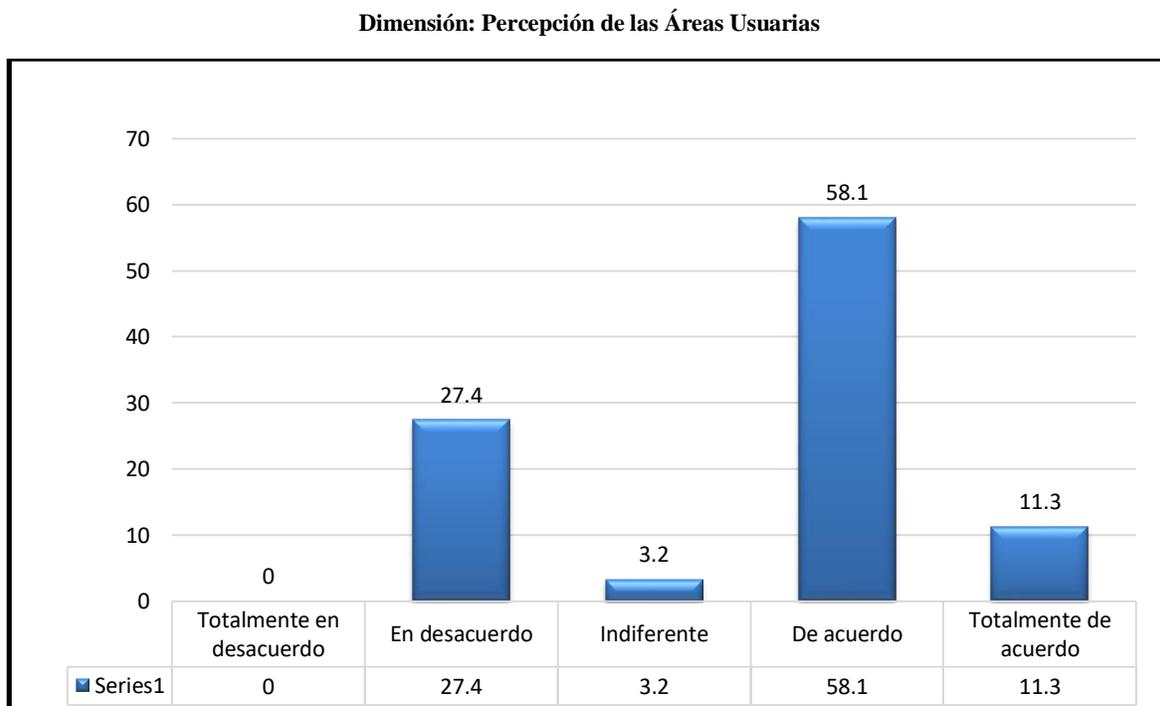
**Figura 31:** Te encuentras satisfecho con las compras realizadas

Tabla 35. El Órgano Encargado de las Contrataciones satisface tus necesidades de compra.

Dimensión: Percepción de las Áreas Usuaris		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	4.8
En desacuerdo	7	11.3
Indiferente	15	24.2
De acuerdo	28	45.2
Totalmente de acuerdo	9	14.5
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 35, observamos los resultados de la dimensión percepción de las áreas usuarias de la variable Procesos de Compras, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 4.8% afirman que es totalmente en desacuerdo, el 11.3% afirman que es en desacuerdo, el 24.2% afirman que es indiferente, el 45.2% afirman que es de acuerdo y el 14.5% afirman que es totalmente de acuerdo.

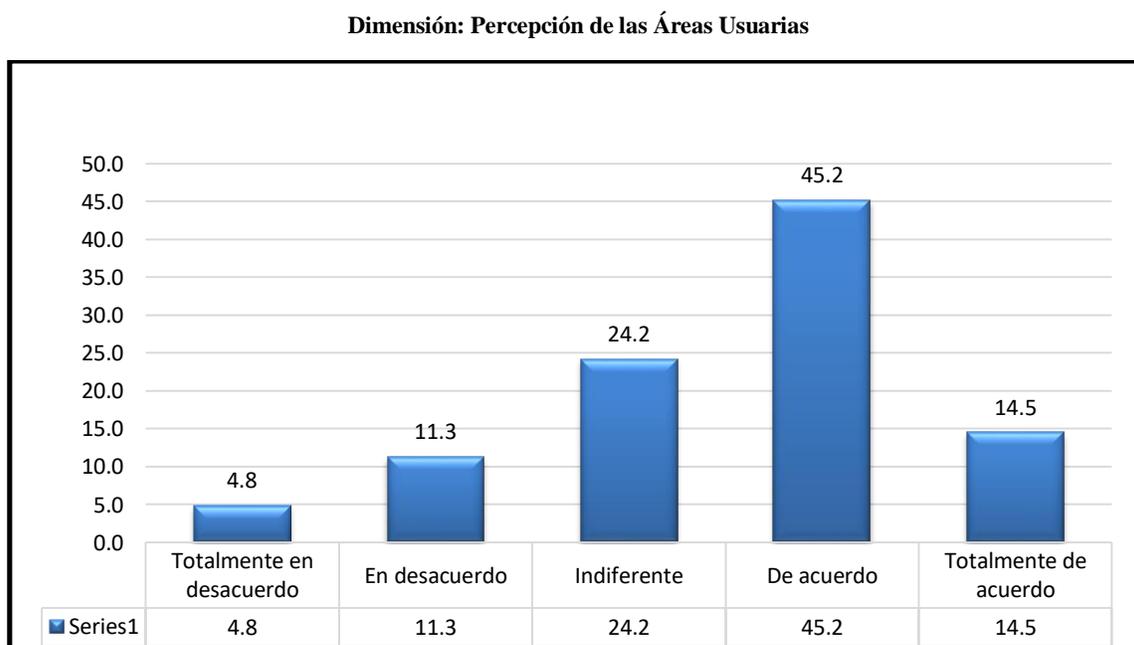
**Figura 32:** El Órgano Encargado de las Contrataciones satisface tus necesidades de compra.

Tabla 36. Es importante la calidad del bien adquirido.

Dimensión: Percepción de las Áreas Usuarias		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Indiferente	10	16.1
De acuerdo	37	59.7
Totalmente de acuerdo	15	24.2
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 36, observamos los resultados de la dimensión percepción de las áreas usuarias de la variable Procesos de Compras, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 16.1% afirman que es indiferente, el 59.7% afirman que es de acuerdo y el 24.2% afirman que es totalmente de acuerdo.

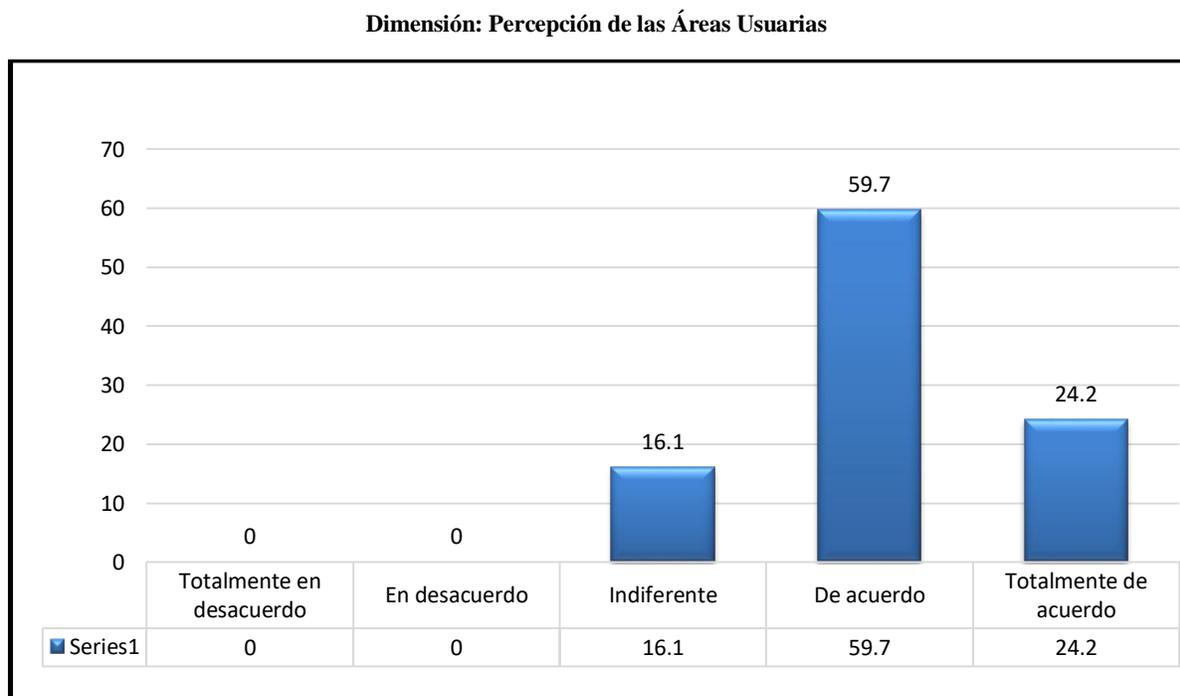
**Figura 33:** Es importante la calidad del bien adquirido.

Tabla 37. Estás de acuerdo con la calidad del producto comprado.

Dimensión: Percepción de las Áreas Usuarias		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	12	19.4
Indiferente	6	9.7
De acuerdo	29	46.8
Totalmente de acuerdo	15	24.2
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 37, observamos los resultados de la dimensión percepción de las áreas usuarias de la variable Procesos de Compras, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 19.4% afirman que es en desacuerdo, el 9.7% afirman que es indiferente, el 46.8% afirman que es de acuerdo y el 24.2% afirman que es totalmente de acuerdo.

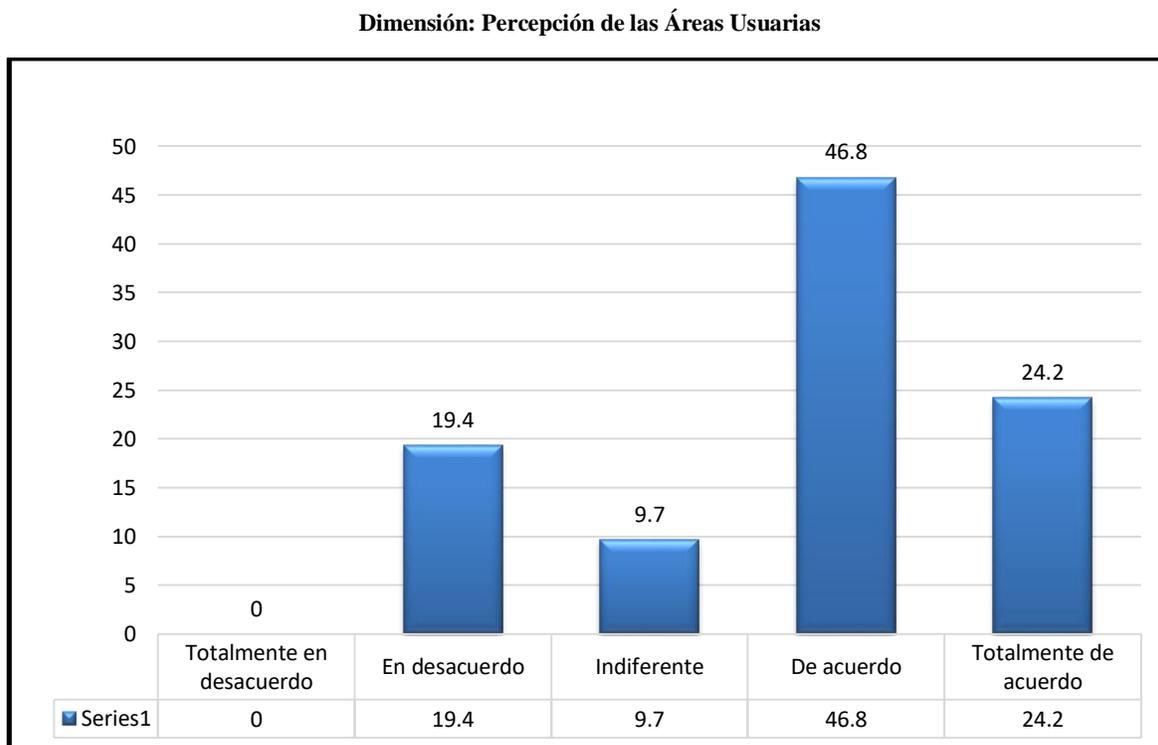
**Figura 34:** Estás de acuerdo con la calidad del producto comprado.

Tabla 38. El tiempo de entrega de las compras es importante.

Dimensión: Percepción de las Áreas Usuarias		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Indiferente	1	1.6
De acuerdo	19	30.6
Totalmente de acuerdo	42	67.7
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 38, observamos los resultados de la dimensión percepción de las áreas usuarias de la variable Procesos de Compras, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 1.6% afirman que es indiferente, el 30.6% afirman que es de acuerdo y el 67.7% afirman que es totalmente de acuerdo.

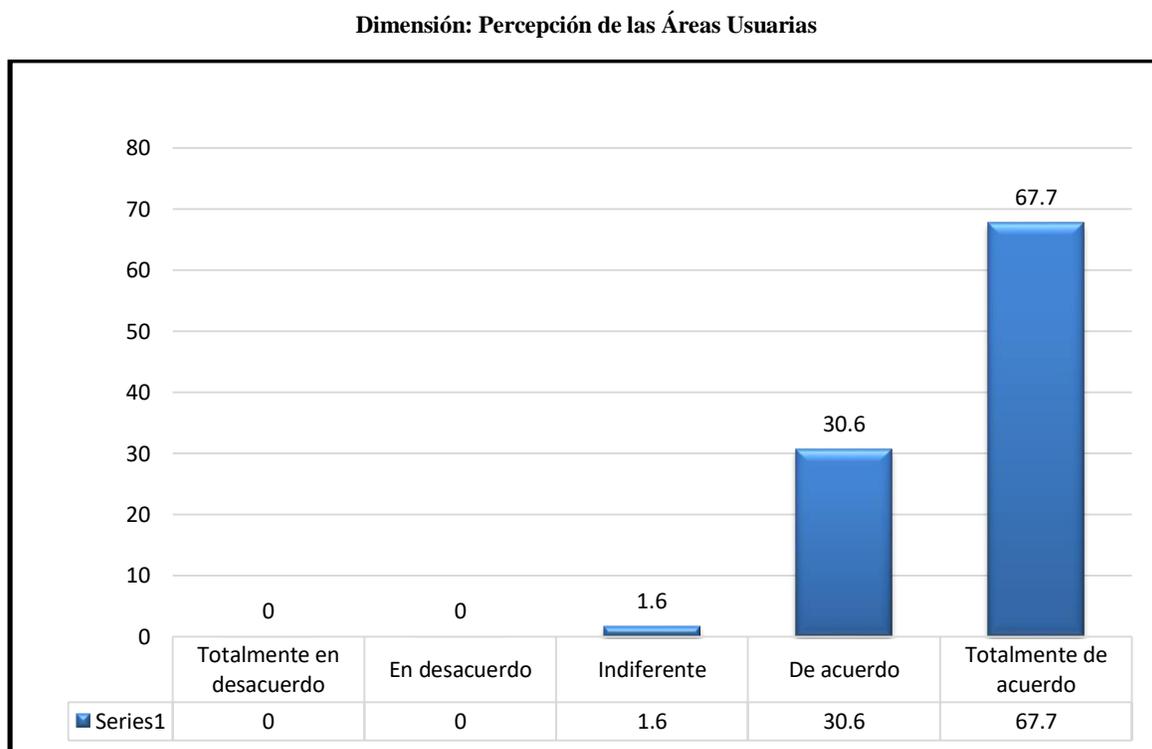
**Figura 35:** El tiempo de entrega de las compras es importante.

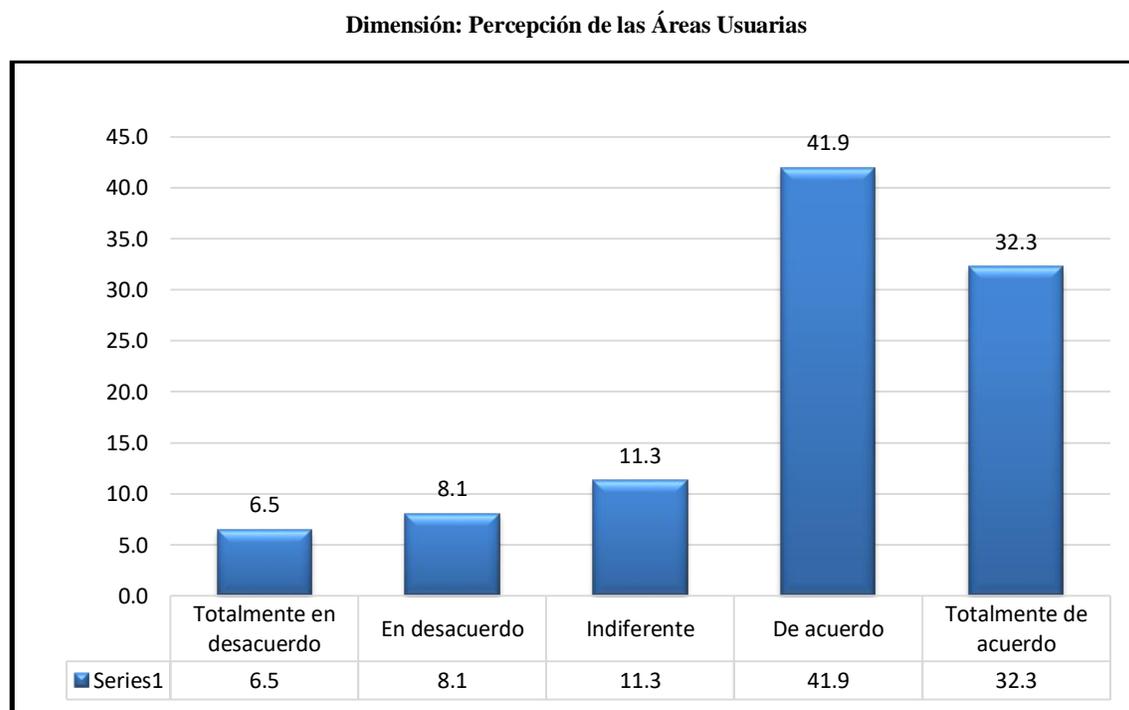
Tabla 39. El requerimiento bien elaborado mejora el tiempo de entrega de las compras.

Dimensión: Percepción de las Áreas Usuarias		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	6.5
En desacuerdo	5	8.1
Indiferente	7	11.3
De acuerdo	26	41.9
Totalmente de acuerdo	20	32.3
TOTAL	62	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal de SEDAPAL

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 39, observamos los resultados de la dimensión percepción de las áreas usuarias de la variable Procesos de Compras, de la muestra de 62 colaboradores encuestados, el 6.5% afirman que es totalmente en desacuerdo, el 8.1% afirman que es en desacuerdo, el 11.3% afirman que es indiferente, el 41.9% afirman que es de acuerdo y el 32.3% afirman que es totalmente de acuerdo.

**Figura 36:** El requerimiento bien elaborado mejora el tiempo de entrega de las compras.

5.3. Discusión de Resultados

De acuerdo a la información obtenida, se tienen los siguientes datos con respecto a los resultados de las encuestas:

Hipótesis Específica 1:

H₀: No existe relación entre selección de personal y los procesos de compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.

H₁: Existe relación entre selección de personal y los procesos de compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.

De acuerdo a la prueba de Chi-cuadrado tenemos que existe relación directa entre la selección de personal (dimensión de la variable independiente GTH) y los procesos de compras menores e iguales a 8 UIT (variable dependiente), ya que en los resultados obtenidos el valor de p menor igual a 0.05 se repite en varias ocasiones por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto se debe a que los colaboradores encuestados indican que, la empresa incentiva la línea de carrera y el perfil del puesto está de acuerdo al MORE y esto se da desde la selección de personal, tomando en cuenta esto se tendrá mayor eficiencia en las compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.

Hipótesis específica 2:

H₀: No existe relación entre capacitación de personal y los procesos de compras menores e iguales a 8UIT, en SEDAPAL.

H₁: Existe relación entre capacitación de personal y los procesos de compras menores e iguales a 8UIT, en SEDAPAL.

De acuerdo a la prueba de Chi-cuadrado tenemos que existe relación directa entre la capacitación de personal (dimensión de la variable independiente GTH) y los procesos de compras menores e iguales a 8 UIT (variable dependiente), ya que en los resultados obtenidos el valor de p menor igual a 0.05 se repite en varias ocasiones por lo que se rechaza la hipótesis

nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto se debe a que los colaboradores encuestados indican que, la capacitación de su personal debe ser permanente, es de esa manera que el personal capacitado pueda adquirir nuevos conocimientos y estos sean aplicados.

Hipótesis específica 3:

Ho: No existe relación entre desempeño de personal y los procesos de compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.

H1: Existe relación entre desempeño de personal y los procesos de compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.

De acuerdo a la prueba de Chi-cuadrado tenemos que existe relación directa entre el desempeño de personal (dimensión de la variable independiente GTH) y los procesos de compras menores e iguales a 8 UIT (variable dependiente) ya que en los resultados obtenidos el valor de p menor igual a 0.05 se repite en varias ocasiones por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto se debe a que los colaboradores encuestados consideran que el salario motiva a realizar las actividades laborales efectivamente, esto conllevaría a que una política de incentivos debería ser implementada para mejorar el desempeño.

Hipótesis General:

Ho: No existe relación entre gestión del talento humano y los procesos de compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.

H1: Existe relación entre gestión del talento humano y los procesos de compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.

Dado que hemos verificado la valides de la hipótesis específica 1, hipótesis específica 2, hipótesis específica 3, se comprueba de manera inmediata la hipótesis general

CAPÍTULO VI

6. Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

De la presente investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. Actualmente las organizaciones públicas o privadas, tienden a darle mucho valor al capital humano, ya que hoy en día busca el desarrollo y crecimiento profesional en el más alto nivel posible, lo que demuestra que la Gestión del Talento Humano puede mejorar las capacidades y habilidades, lo que conllevaría a realizar eficientemente los procesos de compras. Asimismo, el desarrollo de los trabajadores como personas va de la mano con el crecimiento profesional que podrían tener dentro de las organizaciones, es por ello la preocupación y dedicación por brindarle las herramientas indicadas al personal.
2. De los resultados obtenidos, se demuestra que los empleados se encuentran incentivados por la línea de carrera, y a su vez esta conformes con los perfiles del puesto estén de acuerdo al Manual Organizacional de Responsabilidades Específicas.
3. Es necesario mencionar, que el personal debe estar en capacitación permanente, llevando a desarrollar eficientemente los requerimientos de bienes. No obstante, hay un rechazo por los programas de capacitación que no necesariamente deben ser de la especialidad del personal. Es decir que, las especialidades que un colaborador pueda ejercer no quita la responsabilidad de que no pueda realizar otras actividades, como las compras menores e iguales a 8 UIT, actividad por la cual es necesaria aprender a desarrollar, optimizando la gestión de compras.
4. Finalmente, nos encontramos que los colaboradores tienen un desconocimiento y/o desinterés, por las normas y lineamientos establecidos por la entidad, lo que contribuye a un manejo administrativo entorpecido y deficiente, así como la desinformación y falta de interés del personal.

6.2. Recomendaciones

De la presente investigación se darán las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda que, para los perfiles de los puestos de trabajo, tenga que considerarse como requisito, tener conocimientos y estudios en procesos de compras, lo que haría más eficiente al Área de Logística.
2. Es importante que la empresa elabore un plan de capacitación para los colaboradores administrativos y usuarios, en temas de procesos de compras y contrataciones con el estado, ya que esto permitiría que se adquiriera mayor conocimiento en procesos de compras menores e iguales a 8 UIT, beneficiando al Área Usuaria y al Órgano Encargado de las Contrataciones.
3. Se recomienda que las Áreas Usuarias tengan un mayor control en las actualizaciones y vigencias, de las normas y lineamientos establecida por la organización, evitando extender en los tiempos establecidos para las adquisiciones de bienes.
4. Finalmente, se recomienda desarrollar un sistema de evaluación para el personal capacitado, cuya evaluación incluya aspectos normativos, siendo necesario su aplicación para reconocer las debilidades y fortalezas del personal.

REFERENCIAS

- Cruz, L. (2007). *Compras. Enfoque Estratégico*, México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A de C.V.
- Cindy, P, Lizet, Q, (2017) Tesis “*La Gestión del Talento Humano y su influencia en la motivación en los colaboradores administrativos de la empresa PETREX S.A.*”. Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera Edición ed.), México: Mc Graw Hill.
- Dobronich, V. (2012). *Busqueda y selección de recursos humanos* 2a ed. Argentina: Valletta Ediciones.
- Flores, R. (UNID). (2014). *Administración de Recursos Humano*, México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A de C.V.
- Gajardo, R. P. (2002). *Logística Base de la Gestión de Negocios*, Lima, Perú.
- Grados, J. A. (2009). (Editorial Trillas). *Capacitación y Desarrollo de Personal*. México.
- Magaly, C, (2015) Tesis “*Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra señora del Rosario LTDA. N°222 - Huamachuco*”. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Martínez, E. (2017). (Ediciones de U). *Gestión de Compras*, Bogotá, Colombia.
- Vallejo, L. M. (2015). *Gestión del Talento Humano*. Editorial Sudamericana, Ecuador.
- Montoya, A. (2010). (Ecoe Ediciones). *Administración de Compras*, Bogotá, Colombia.
- Rocio, G (2017) Tesis “*Diseño de un modelo de Gestión de Recursos Humanos en la empresa Anglo Ecuatoriana de Guayaquil*”. Universidad de Guayaquil, Ecuador.

- Wilmer, A, (2013) Tesis “*Modelo de Gestión del Talento Humano por Competencias de la empresa CIMPEXA S.A.*”. Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador.

APÉNDICE

Encuesta

Encuesta

El presente instrumento mide dos variables, la gestión del talento humano y los procesos de compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL. Es totalmente anónima y el resultado se emplearán para efectos académicos.

Agradeceré vuestro apoyo, colaboración y objetividad al responder las siguientes afirmaciones con un aspa (X), según el calificativo asignado

1.- DATOS GENERALES:

Encuesta: Personal Edad Sexo: M F Persona Responsable: Jefe de Equipo Empleado

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

Afirmaciones		Alternativas de Respuesta				
(V.I.) Gestión de Talento Humano						
Dimensión: Selección del Personal		1	2	3	4	5
1	El Perfil del puesto está de acuerdo al MORE.					
2	El perfil del puesto se adapta a tus labores encomendadas.					
3	El perfil del puesto está de acuerdo con tus aptitudes.					
4	Las aptitudes del personal son importantes para desarrollo de la empresa.					
5	La empresa incentiva la línea de carrera.					
6	Las aptitudes del personal es importante para el concurso interno.					
Dimensión: Capacitación de Personal		1	2	3	4	5
7	La capacitación de sus empleados debe ser permanente.					
8	La capacitación contribuye al cumplimiento de las metas y objetivos.					
9	Los programas de capacitación mejoran los procesos administrativos.					
10	Los programas de capacitación no necesariamente deben ser de la especialidad del personal					
11	La evaluación al personal se realiza de manera efectiva.					
12	La evaluación posterior de la capacitación es importante.					
Dimensión: Desempeño del Personal		1	2	3	4	5

13	La línea de carrera beneficia a la empresa.					
14	La línea de carrera te da más oportunidades en el mercado laboral.					
15	Consideras que el salario motiva a realizar las actividades laborales efectivamente.					
16	El reconocimiento de horas extras pagados te motivaría en el trabajo.					
17	Las recompensas mejoran desempeño en el personal.					
18	Las sanciones son aplicadas al personal con justa razón.					
(V.I.) Procesos de Compras						
Dimensión: Requerimiento del Área Usuaria		1	2	3	4	5
19	Se cumplen los lineamientos establecidos por la organización.					
20	Consideras los lineamientos primordiales para el desarrollo de la empresa.					
21	Es importante la solicitud de requerimiento para las compras.					
22	Las Áreas Usuarias evalúan y clasifican las necesidades de compra.					
23	Se elabora correctamente las especificaciones técnicas y ficha técnica					
24	Las especificaciones técnicas y ficha técnica cumplen con el fin establecido					
Dimensión: Proveedores		1	2	3	4	5
25	Se lleva a cabo una correcta selección de proveedores					
26	La selección de proveedores mejora las condiciones de compra.					
27	El Área Usuaria debe aproximarse al valor estimado de compra, antes de presentar su requerimiento.					
28	El valor estimado de compra puede descartar las sobrevaloraciones.					
29	Las condiciones de compra se adaptan de acuerdo al mercado					
30	Las condiciones de Compras reduce la desconfianza del bien a adquirir					
Dimensión: Percepción de las Áreas Usuarias		1	2	3	4	5
31	Te encuentras satisfecho con las compras realizadas					
32	El Órgano Encargado de las Contrataciones satisface tus necesidades de compra.					
33	Es importante la calidad del bien adquirido.					
34	Estás de acuerdo con la calidad del producto comprado.					
35	El tiempo de entrega de las compras es importante.					
36	El requerimiento bien elaborado mejora el tiempo de entrega de las compras.					

Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicadores
Problema principal ¿Cómo influye la Gestión del Talento Humano en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAL?	Objetivo principal Determinar como la Gestión del Talento Humano influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL	Hipótesis principal La Gestión del Talento Humano influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL	Variable independiente: Gestión del Talento Humano	Selección de Personal	Perfil del Puesto
					Competencias
					Concurso Interno
				Capacitación de Personal	Necesidad de Capacitación
					Programa de Capacitación
					Evaluación
				Desempeño del Personal	Línea de Carrera
					Motivación
					Recompensas y Sanciones
Problemas secundarios ¿Cómo la Selección de Personal influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL?	Objetivos Secundarios Determinar la influencia de la Selección de Personal en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.	Hipótesis secundarias La Selección de Personal influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.	Variable Dependiente: Procesos de Compras	Requerimiento del Área Usuaría	Lineamiento
					Solicitud de Requerimiento
					Especificaciones Técnicas y Ficha Técnica
¿Cómo la Capacitación de Personal influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL?	Determinar la influencia de la Capacitación de Personal en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.	La Capacitación de Personal influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.		Proveedores	Selección de proveedores
					Valor Estimado de Compra
					Condiciones de Compra
¿Cómo el Desempeño del Personal influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL?	Determinar la influencia del Desempeño del Personal en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL.	El Desempeño del Personal influye en los Procesos de Compras menores e iguales a 8 UIT, en SEDAPAL		Percepción de las Áreas Usuarías	Satisfacción
					Calidad
					Tiempo de entrega