



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Gestión del talento humano, motivación laboral y habilidades sociales
de los trabajadores de SEDAPAL, San Juan de Lurigancho – 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Mg. Leon Guevara, Ysrael (ORCID: 0000-0001-6569-5729)

ASESOR:

Dr. Mendo Mechan, Javier Martín (ORCID: 0000-0002-6285-0858)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de políticas públicas y del territorio

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria:

Esta tesis lo dedico a mis padres que está en cielo a lado de nuestro creador, a mi familia que siempre está pendiente de mis decisiones, a mis amistades que son el reflejo de seguir en este camino de la investigación, por ser el balaje de inspiración y fortaleza que me ha permitido la culminación de esta tesis.

Agradecimiento:

Agradezco a DIOS, a Jesucristo y al espíritu santo en primer lugar que me inspiro en seguir en este camino de la investigación, al Ing. Cesar Acuña Peralta, fundador de la Universidad Cesar Vallejos, al director de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo por la oportunidad de estudiar en esta Alma Mater. Mi reconocimiento, gratitud y agradecimiento profundo a mis asesores Dr. Juan Carlos Durand Porras, Dr. Javier Martin Mendo Mechan y al Dr. Johnny Farfán Pimentel, a los docentes, personal administrativo y a mis compañeros de estudio, quienes transmitieron sus conocimientos y sugerencias para emprender el camino de la investigación y la culminación de la tesis.

Tablas de contenidos

Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Resumo	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	42
3.1. Tipo y diseño de investigación	42
1.1. Variables y operacionalización	43
1.2. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	52
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
1.3. Procedimientos	55
1.4. Métodos de análisis de datos	57
1.5. Aspectos éticos	58
IV.- RESULTADOS	59
V.DISCUSIÓN	80
VI. CONCLUSIONES	83
VII. RECOMENDACIONES	84
VII. PROPUESTAS	85
REFERENCIAS	86
ANEXOS	92

Índice de tablas

Tabla 1. Escala de medición: Variable gestión del talento humano	43
Tabla 2. Operacionalización de la variable: gestión del talento humano	44
Tabla 3. Escala de medición: Variable motivación laboral	45
Tabla 4. Operacionalización de la variable: Motivación laboral	46
Tabla 5. Escala de medición: Variable habilidades sociales	47
Tabla 6. Operacionalización de la variable: habilidades sociales.....	48
Tabla 7. Escala de medida: Variable gestión del talento humano	49
Tabla 8. Escala de medida: Variable motivación laboral	50
Tabla 9. Escala de medida: Variable habilidades sociales	51
Tabla 10. Población de estudio – trabajadores	52
Tabla 11. Valor Estadístico de la Muestra	53
Tabla 12. Ajuste de formula.....	53
Tabla 13. Cantidad de trabajadores	53
Tabla 14 . Juicio de expertos.....	56
Tabla 15. Fiabilidad de los instrumentos	57
Tabla 16. Distribución de frecuencias de la Gestión del talento humano	59
Tabla 17. Distribución de frecuencias de la Motivación laboral	60
Tabla 18. Distribución de frecuencias de las Habilidades sociales	61
Tabla 19. Distribución de frecuencias de las Primeras habilidades sociales.....	62
Tabla 20. Distribución de frecuencias de las Habilidades sociales avanzadas	63
Tabla 21. Distribución de frecuencias de las Habilidades para mejorar los sentimientos	63
Tabla 22. Distribución de frecuencias de las Habilidades alternativas a la agresión	64

Tabla 23. Distribución de frecuencias de las Habilidades para hacer frente al estrés	66
Tabla 24. Distribución de frecuencias de las Habilidades de planificación.....	66
Tabla 25. Prueba de normalidad de las variables y dimensiones.....	68
Tabla 26. Presentación de los coeficientes de las variables Gestión del talento Humano y Motivación laboral en las Habilidades sociales	70
Tabla 27. Prueba de bondad de ajuste	71
Tabla 28. Presentación de los coeficientes de las variables Gestión del talento Humano y Motivación laboral en las Primeras Habilidades sociales.....	72
Tabla 29. Presentación de los coeficientes de las variables Gestión del talento Humano y Motivación laboral en las Habilidades sociales avanzadas.....	73
Tabla 30. Presentación de los coeficientes de las variables Gestión del talento Humano y Motivación laboral en las habilidades para mejorar los sentimientos..	74
Tabla 31. Presentación de los coeficientes de las variables Gestión del talento Humano y Motivación laboral en las habilidades alternativas a la agresión.....	76
Tabla 32. Presentación de los coeficientes de las variables Gestión del talento Humano y Motivación laboral en las habilidades para hacer frente al estrés.....	77
Tabla 33. Presentación de los coeficientes de las variables Gestión del talento Humano y Motivación laboral en las habilidades de planificación	78

Índice de figuras

Figura 1: dimensiones de la gestión del talento humano	16
Figura 2: los sistemas de administración de las organizaciones humanas de Likert	20
Figura 3: Modelo de las características del trabajo (JCM)	26
Figura 4: Pirámide de Maslow: jerarquía de necesidades.....	28
Figura 5: dimensiones de las habilidades sociales.....	36
Figura 6: gestión del talento humano (X), motivación laboral (Y) y habilidades sociales (Z).....	41
Figura 7: Gráfico de barras de la Gestión del talento humano	59
Figura 8: Gráfico de barras de la Motivación laboral	60
Figura 9: Gráfico de barras de las Habilidades sociales	61
Figura 10: Gráfico de barras de las Primeras habilidades sociales.....	62
Figura 11: Gráfico de barras de las Habilidades sociales avanzadas	63
Figura 12: Gráfico de barras de las Habilidades para mejorar los sentimientos...	64
Figura 13: Gráfico de barras de las Habilidades alternativas a la agresión.....	65
Figura 14. Gráfico de barras de las Habilidades para hacer frente al estrés.....	66
Figura 15. Gráfico de barras de las Habilidades de planificación.....	67

Resumen

La investigación tuvo como objetivo de determina la influencia de la gestión de talento humano y motivación laboral en las habilidades sociales de los trabajadores en la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima - SEDAPAL; las variables estudiadas son aspectos fundamentales para el mejoramiento y la sostenibilidad de empresas en post del desarrollo.

La investigación fue de tipo aplicativo, diseño no experimental, transversal correlacional causal; la recolección de datos mediante la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario en escala de Likert; la población fue 80 trabajadores y una muestra de 35 trabajadores, a través del muestreo aleatorio simple; la validez por expertos con grado de doctor mediante el certificado de validez y la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach cuyo resultado es: gestión del talento humano ,913, motivación laboral ,790 y habilidades sociales ,876.

Procesados y contrastado los datos, se determina que la gestión de talento humano y la motivación laboral influye significativamente en la variable habilidades sociales de los trabajadores.

Palabras clave: Gestión, talento, motivación, habilidades.

Abstract

The objective of the research was to determine the influence of the management of human talent and work motivation on the social skills of workers in the potable water and sewerage service company of Lima - SEDAPAL; The variables studied are fundamental aspects for the improvement and sustainability of post-development companies.

The research was of an applicative type, non-experimental design, causal correlational cross-sectional; data collection using the survey technique and the Likert scale questionnaire instrument; the population was 180 workers and a sample of 35 workers, through simple random sampling; validity by experts with a doctor's degree through the certificate of validity and reliability through Cronbach's alpha, the result of which is: human talent management, 913, work motivation, 790 and social skills, 876.

Once the data has been processed and contrasted, it is determined that the management of human talent and work motivation significantly influences the variable social skills of workers.

Keywords: Management, talent, motivation, skills

Resumo

O objetivo da pesquisa foi verificar a influência da gestão do talento humano e da motivação para o trabalho nas habilidades sociais dos trabalhadores da empresa de serviços de água potável e esgoto de Lima - SEDAPAL; As variáveis estudadas são aspectos fundamentais para a melhoria e sustentabilidade das empresas pós-desenvolvimento.

A pesquisa foi do tipo aplicativo, não experimental, causal correlacional transversal; coleta de dados por meio da técnica de survey e do instrumento questionário em escala Likert; a população foi de 180 trabalhadores e uma amostra de 35 trabalhadores, por meio de amostragem aleatória simples; validade por especialistas com título de doutor através do certificado de validade e confiabilidade através do alfa de Cronbach, cujo resultado é: gestão do talento humano, 913, motivação para o trabalho, 790 e habilidades sociais, 876.

Palavras-chave: Gestão, talento, motivação, habilidades

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, con pasar el tiempo, los cambios sociales han hecho que las naciones se preocupen en buscar a sujetos con inteligencia que posean capacidades a desarrollar estrategias en las organizaciones, con el propósito que sean altamente eficientes y competentes, que garanticen un buen servicio, oportuno y eficiente, con bagaje de valores en todas las estructura funcionales que construyen en toda las organizaciones; muchos país como China, Japón, Finlandia, Indonesia, Brasil, y otro, han superado la exigencia por encima de otros países, sean preocupado por el capital intelectual, porque es la fuente del conocimiento, atreves de la innovación y la creatividad buscando nuevas tecnología, esto lo ha permitido estar en mejor situación económica del resto de otros países. Otros países; como Chile, México, Alemania y Italia, consideran a la persona humana como un integrante clave determinante en la participación de las decisiones de las empresas. En España, la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS) y la Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua Urbana (AGA), un 80% de la masa laboral no se encuentra satisfecho con lo que hacen, debido que las organizaciones no se han preocupado en mejorar la condiciones laborable del trabajador, esto está ocasionando una mala relación entre trabajador y el empresarial, es decir, está dificultando que no se logre los objetivos tanto empresarial y personal, así mimo está afectando con la productividad y rentabilidad de la empresa (Amazonia TEAM Factory, 2017). Para que los países lleven a cabo los cambios consideran al talento humano como un factor importante en las organizaciones, fortaleciendo habilidades y destrezas mediante la motivación; los países potencialmente desarrollado se enfocan mediante un proceso continuo en adquisición de nuevos conocimientos mediante la preparación académica. En estos tiempos donde el mundo cuenta con herramientas tecnológicas las organizaciones procesan la información y la convierten en recurso valioso, estableciendo puentes comerciales, antes que otras lo hagan. Actualmente utilizar y emplear la capacidad intelectual de una forma más beneficioso e importante más que las riquezas físicas (Chiavenato, 2009, p. 38).

A nivel nacional, la empresas prestadora de servicio (EPS) en las regiones del Perú, la gestión de talento humano, la motivación y las habilidades sociales se convierten en elementos necesario en las empresas, con el objetivo de lograr los

planes establecidos, mientras este enfocada la persona humana en ejecutar sus labores de una organización, debe desempeñarse eficientemente; por factores políticos no dan importancia, de tal forma que sus conocimientos adquiridos en su vida académica, conlleva al éxito de las empresas públicas y privadas, el trabajador a medida que no desarrolla sus habilidades dentro del campo laboral, no logra estar identificados y comprometidos con la ciudadanía. En épocas pasadas, la masa laboral se le consideraban como fuentes de riquezas, con un enfoque materialista, llegando al aprovechamiento al abuso de la persona, esta peculiaridad se reflejaba dentro del contexto, las industrias estaban más enfocados en generar riquezas, no les importaban el estilo de vida de los empleados y son considerados como instrumentos de producción. Los empresarios estaban más preocupados en potenciar sus ganancias y a toda costa evitaban pérdidas, esta relación conllevaban a los trabajadores a situaciones de maltrato físico y las remuneraciones que ellos percibían eran de probable, cuanto más producían los trabajadores, los empresarios estaban satisfecho con los logros de las ganancias, (Llanos, 2016 a, p. 135).

En la actualidad el talento humano, la motivación laboral y las habilidades deberían ser los elementos principales para rendimiento de la masa laboral en las empresas prestadoras de servicio (EPS). Hasta la fecha los trabajadores no son considerados por la labor que desempeñan, lo que las organizaciones deben dar mayor atención a sus colaboradores, brindando mejores condiciones dentro del contexto de la EPS, un buen clima laboral facilita que los trabajadores estén comprometidos con sus tareas y funciones. Esto va establece que la empresa prestadora de servicio (EPS) incremente su producción, sean más rentables, más eficiente y brindar mejor servicio hacia a la población.

Las empresas prestadoras de servicio (EPS) tienen serias deficiencias en motivar, debido a la falta de implementación al no presentan adecuadamente las herramientas para mejorar la autoestima y la actitud del trabajador. Así mismo, los contextos laborales en el que se ejecutan las labores, no es lo apropiado y correcto para desarrollar sus estrategias funcionales e incrementar sus conocimientos académicos. Al mismo tiempo, la gestión de EPS se estanca y como resultado, la desaprobación de la ciudadanía. De acuerdo con un estudio sobre la operación de 29 empresa prestadora de servicio EPS, el 55% no son rentables, el 35%

parcialmente y el 10 % se puede decir que es rentable. De las 29 EPS solo 2 son muy rentable, 18 no son nada rentable y 9 tienen una rentabilidad negativa. Por ejemplo, la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPA Huancavelica, es considerada ineficiente, por cada sol que invierte pierde cuatro céntimos, el servicio es muy caro en comparación de las demás EPS: a pesar que la tarifa es muy alta no se refleja la rentabilidad. (El comercio, 2019).

A nivel local, en el distrito de San Juan de Lurigancho, la que administra los recursos hídricos es la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima (SEDAPAL), su objetivo estratégico es aporta valor y servicio de calidad. La experiencia y el nivel de especialización de los componentes administrativo, deberían ser la fortaleza de la organización, pero también es buscar mejoras en los niveles de eficacia, eficiencia y productividad, lo que no son aprovechados por la empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL). La gestión del capital humano es diferente, por consiguiente, la empresa afronta desafíos únicos para mejorar sus actividades.

Según un estudio de Price Waterhouse Coopers, son muchos los problemas que afronta la empresa en los recursos humanos, y no es para menos. Las deficiencias más frecuentes es la gestión del cambio (48%), el desarrollo del liderazgo (35%) y la efectividad de RRHH (27%). La empresa debe centrarse en el acompañamiento para guiar a sus colaboradores, con la finalidad que sean competentes y brinden un servicio de calidad. Actualmente tiene un problema de mala comunicación, este problema está generando una incomodidad en el entorno laboral y falta de compromiso, lo que al final afecta la relación comercial entre el usuario y la empresa. Según Pérez (2017), cada vez más organizaciones buscan resolver situaciones problemáticas que estén afectando la relación entre el empleado, empresa y la ciudadanía. Las organizaciones están enfocadas en buscar medios que satisfagan las necesidades del trabajador, dándoles oportunidades en mejorar sus actividades mediante capacitaciones o compensaciones, con la finalidad de lograr beneficio al trabajador.

La empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL) ha elaborado un modelo para desarrollar las capacidades de los colaboradores; “el Plan de Fortalecimiento de Capacidades (PFC)”, tiene por objetivo capacitar, actualizar y potenciar el recurso humano, fomentando las habilidades en cada uno

colaboradores, con propósito de logro los objetivos y metas estratégicas. Está enfocado en diagnosticar y priorizar las necesidades, con participación de todas las áreas, con el propósito de mejorar la competitividad, dotando de capacidades, destrezas y actitudes para un adecuado desempeño del trabajo, promover el compromiso e identificación del personal, fomentado el desarrollo creativo e innovador en los procesos de cada una de las áreas de la empresa, propendiendo así al crecimiento y desarrollo sostenido basado en la implementación de nuevos procedimientos, propiciar la adaptación del personal a las innovaciones tecnológicas, a los cambios del entorno y la globalización, fomentando así el aprendizaje continuo, promoviendo la formación de personas talentosas, coadyuvando a su realización y satisfacción, en concordancia con los objetivos de la empresa.

En décadas pasadas donde el área de Recursos Humanos estaba enfocada en actividades rutinarias y escaso labor. Este esquema ha evolucionado (Bizneo, 2018), están enfocándose en la búsqueda de talentos, realizar talleres motivacionales y desarrollar habilidades en las personas, que puedan ayudar y encauzar el propósito de las organizacionales. Algunas organizaciones se preocupan más en resolver asuntos administrativos como realizar y ejecutar las remuneraciones en lugar de desarrollar las capacidades del personal. En este siglo XXI hay algunas empresas que continúan tradicionalmente con esta forma de administrar, pero también existen organizaciones que se preocupan en mejorar sus funciones administrativas a través de la motivación.

Se planteo el problema general: ¿De qué manera influye la gestión de talento humano y la motivación laboral en las habilidades sociales de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020?, así mismo, se plantearon los problemas específicos: PE1: ¿Cómo influye la gestión de talento humano y la motivación laboral en las primeras habilidades sociales de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020?, PE2: ¿Cómo influye la gestión de talento humano y la motivación laboral en las habilidades sociales avanzadas de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020?, PE3: ¿Cómo influye la gestión de talento humano y la motivación laboral en las habilidades para mejorar los sentimientos de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020?, PE4: ¿Cómo influye la gestión de talento humano y la motivación laboral en las

habilidades alternativas a la agresión de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020?, PE5: ¿Cómo influye la gestión de talento humano y la motivación laboral en las habilidades para hacer frente al estrés de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020?, PE6: ¿Cómo influye la gestión de talento humano y la motivación laboral en las habilidades de planificación de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020?

Justificación teórica, el trabajo de estudio, va tener una relevancia teórica, en la utilización de los conocimientos científicos, se compilarán y se examinarán todas las variables de estudio, así como, comprender los cambios que se producen en los trabajos de estudio relacionados con el problema a investigar, de igual manera, determinar el grado o nivel de los problemas a investigar, y cómo influyen en entre ellas. Esto permite integrar los conocimientos actuales y nuevos. De la misma manera contribuye ampliar a los conocimientos del presente trabajo, van hacer muy útil como soporte a las bases teóricas y metodológicas en el trabajo de investigación: gestión del talento humano, la motivación laboral y habilidades sociales.

Justificación práctica, dicho estudio se justifica porque permite solucionar los problemas a nivel práctico, a través de estrategias y van a contribuir a resolver los problemas de nivel laboral, la información que se obtenga se debe aplicar con fines progresistas en favor de las organizaciones. Con los resultados obtenidos mediante pruebas estadísticas se determina la influencia o relación que existe entre las variables y esto va permitir en las organizaciones un cambio de actitud, que presentan los gerentes o jefes inmediatos, mediante una gestión de talento humano más proactivo, con el objetivo que se brinde un servicio de calidad.

Justificación metodológica, el paradigma positivista, el enfoque cuantitativo, la investigación aplicada, el diseño no experimental transversal correlacional causal, se buscar nuevas informaciones concerniente a los problemas a investigar, para la recolección de datos la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, para el procesamiento de datos el estadístico descriptivo e inferencial para el análisis y la interpretación. Los instrumentos deben tener validez de criterio, constructo y de contenido, sometidos a juicio de expertos, que son los especialistas en validar el instrumento, dicho instrumento debe tener, relevancia, pertinencia y

claridad, y confiable (Alfa de Cronbach), por lo tanto, va a ser de utilidad para otras investigaciones, con los resultados obtenidos se evaluará las variables.

Justificación epistemológica, se fundamenta las culturas sociales a adquirir un pensamiento filosófico, a nivel global están desarrollando nuevas manifestaciones culturales, es debido a la globalización, esto va implicar el comportamiento social de las personas. Las contribuciones de esta corriente filosóficas dan lugar a la psicología laboral, constituyendo enfoques relacionado al tema que se está estudio. Esta corriente filosófica involucra a todas las demás corrientes del saber, muchos investigadores lo relacionan con la ciencia, es que siempre están en busca nuevas evidencia o nuevos conocimientos, que dan lugar a mundo prospectivo. También, Goleman (1996) menciona que los comportamientos sociales son manifestaciones de las capacidades, que se desarrollan dentro de la persona, la autoestima, autorrealización y la socialización son factores que evoluciona con las emociones.

Justificación normativa, se fundamenta en el Texto Único Ordenado del D. LEG. N° 728, ley de Productividad y Competitividad Laboral (LPCL) D.S. N° 003-97-TR, esta normativa favorece y asevera las condiciones para una seguridad y preparación en los sectores con el propósito de tener personas comprometidas en el progreso de las organizaciones, como mejorar la productividad, preparados a los cambios de la globalización. Mediante esta norma es motivar y promover las condiciones económicas y sociales del trabajador, así como salvaguarde su integridad contra cualquier abuso, ya sea por despido, exceso de trabajo o maltrato laboral, además, las empresas deben focalizar la búsqueda de personas con talento, habilidades y destrezas mediante la motivación.

Justificación social, la finalidad es el bienestar de la población, mediante esta investigación se mejorará el servicio, valiéndose de herramientas administrativas, mejorar las actividades de la organización, disminuir los constantes reclamos y quejas, fomentar una cultura de protección al cliente y atender en forma inmediata las averías de las tuberías de agua y desagüe inmediatamente a través del módulo de atención al cliente. El usuario es la fuente de ingreso de la organización, por tanto, es muy importante invertir para mejorar el servicio de agua y alcantarillado, para conseguir la satisfacción del usuario. Se planteó el objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de talento humano y la motivación laboral en

las habilidades sociales de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020, y se establecieron los objetivos específicos: OE1: Establecer la influencia de la gestión de talento humano y la motivación laboral en las primeras habilidades sociales de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020. OE2: Establecer la influencia de la gestión de talento humano y la motivación laboral en las habilidades sociales avanzadas de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020. OE3: Establecer la influencia de la gestión de talento humano y la motivación laboral en las habilidades para mejorar los sentimientos de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020. OE4: Establecer la influencia de la gestión de talento humano y la motivación laboral en las habilidades alternativas a la agresión de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020. OE5: Establecer la influencia de la gestión de talento humano y la motivación laboral en las habilidades para hacer frente al estrés de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020. OE6: Establecer la influencia de la gestión de talento humano y la motivación laboral en las habilidades de planificación de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

Siendo la hipótesis general: Hg: La gestión de talento humano y la motivación laboral influye significativamente en las habilidades sociales de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020. HE1: La gestión de talento humano y la motivación laboral influye significativamente en las primeras habilidades sociales de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020. HE2: La gestión de talento humano y la motivación laboral influye significativamente en las habilidades sociales avanzadas de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020. HE3: La gestión de talento humano y la motivación laboral influye significativamente en las habilidades para mejorar los sentimientos de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020. HE4: La gestión de talento humano y la motivación laboral influye significativamente en las habilidades alternativas a la agresión de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020. HE5: La gestión de talento humano y la motivación laboral influye significativamente en las habilidades para hacer frente al estrés de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020. HE6: La gestión de talento humano y la motivación laboral influye significativamente en las habilidades de planificación de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Jara & otros (2018), en la revista Venezolana de Gerencia, vol. 23, núm. 83, realizaron la investigación “gestión del talento humano en el mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud de Perú durante el año 2018”. El objetivo es determinar la influencia de la gestión del talento humano en la mejora de la gestión pública y el desempeño laboral. Utilizo método hipotético deductivo, no diseño experimental, transversal. La población conformada por trabajadores de la sede del Ministerio de Salud, el muestreo no probabilístico. Para la elaboración y validación de los instrumentos se consideró la validez de contenido y constructo, se utilizó la técnica de encuesta y su instrumento el cuestionario, preguntas en escala Likert. Los resultados con un coeficiente R2 de Nagelkerke de 44,4% y 28,4%, la gestión del talento humano es adecuada, incidiendo en la mejora de la gestión pública y el desempeño laboral de los trabajadores.

Galindez (2015), presento a la Universidad Fermín Toro Cabudare, Venezuela para optar el grado académico de Doctor en su tesis titulada “Gestión del talento humano con respecto a la motivación laboral en la sociedad civil microbuses cerritos blancos. Barquisimeto, Estado Lara”. El objetivo es determinar la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente, la investigación fue aplicada, diseño no experimental transversal correlacional, se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario, la población de 389 y la muestra de 119. Se Concluyó que, en la gestión del talento humano que el 45% de las personas entrevistada, están disconforme por la malísima gestión; la motivación laboral es imprescindible en el desarrollo humano, se obtuvo que el 55% de los entrevistados abandonan su centro de labor, debido a una paupérrima gestión y la desmotivación es causa de los representantes de la empresa.

Caballo, Salazar y Irurtia (2014), realizó en la Universidad de Granada, España para optar el grado de Doctor la tesis titulada “Relación de las habilidades sociales con la ansiedad social y los estilos/trastornos de la personalidad”, El objetivo fue determinar la relación entre habilidades sociales con ansiedad social y estilos / trastornos de personalidad, la investigación fue aplicada, diseño no experimental transversal correlacional y método cuantitativo. La recolección de

datos mediante la técnica de la encuesta y el instrumento un cuestionario en Escala de Likert. Comprobó que existe una relación entre la variable habilidades sociales con la variable ansiedad social, y los resultados que es moderadas, altas y negativas, a mayor capacidad social menor ansiedad social y viceversa. Sugerencia, establecer las características que presentan los trastornos de personalidad de los individuos, lo que es necesario tener en cuenta los estilos de trastornos de personalidad (mofa, conducta negativa, entre otros) que afectan el comportamiento de la persona.

Arenaza (2020), en la revista internacional de investigación científica y tecnología, realizó la investigación titulada “la gestión del talento humano y su influencia en la formación de profesionales competitivos en las universidades nacionales del Perú”. Objetivo es determinar la influencia de la gestión del talento humano en la formación de profesionales competitivos. Enfoque cuantitativo, tipo de investigación es aplicada, el diseño transeccional no experimental, causal explicativa. La muestra es de 52 profesores, 15 administradores y 277 alumnos. La recolección de datos se utilizó el cuestionario. Los datos fueron analizados por la estadística descriptiva e inferencial; donde la gestión del talento humano influye en la formación de profesionales competitivos.

Jara (2018), realizó la investigación en la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de doctor en Gestión Pública y gobernabilidad con la tesis titulada “Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud, 2018”. El objetivo es determinar la influencia de la gestión del talento humano como factor de mejora de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores. La investigación es aplicada, diseño no experimental transversal correlacional y el método hipotético deductivo. La población y la muestra compuesta por trabajadores de la sede del Ministerio de Salud, muestreo censal no probabilístico, La recolección de datos uso la encuesta como técnica y el instrumento el cuestionario en Escala de Likert. Con el Alfa de Cronbach determino la confiabilidad de los instrumentos. Concluyo que la gestión del talento humano influye en la mejora de la gestión pública y en el desempeño laboral de los trabajadores, donde ambas variables indica la significancia de 0.000, la información de ajuste del modelo indica que ambos son adecuados; y el índice de Nagelkerke influye en un 44,4% en la

variable mejora de la gestión pública y del 24,4% en la variable desempeño laboral.

Félix (2016), realizó la investigación en la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad la tesis titulada “Motivación y liderazgo en la calidad de atención al usuario del seguro integral de salud”. El objetivo es determinar la influencia de la motivación y el liderazgo en la calidad de atención para el usuario. La investigación es aplicada, diseño no experimental transversal, nivel correlacional, y el análisis de datos mediante regresión logística binaria. La muestra integrada por 153 trabajadores. La recolección de datos mediante la técnica de la encuesta, el instrumento el cuestionario en Escala de Likert. Conclusión, determinó la influencia entre las variables motivación y el liderazgo en la calidad de la atención para el usuario, determino que el liderazgo influye más que la motivación (1,751), no existe influencia de la motivación y el liderazgo en los aspectos tangibles en la atención del usuario.

Godoy (2017), presento a la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública la tesis titulada “Las habilidades sociales y la motivación laboral en los trabajadores de la municipalidad de la Perla Callao, 2017”. El objetivo es determinar la relación entre habilidades sociales y motivación laboral. La investigación es básica, el método hipotético-deductivo, diseño no experimental transversal y nivel correlacional. La recolección de datos mediante la técnica de la encuesta, el instrumento el cuestionario en Escala de Likert. La población de 137 y la muestra de 110 trabajadores. Los resultados de la investigación mediante el análisis descriptivo de las variables y el análisis inferencial para conocer el nivel de correlación de las variables, uso la prueba de RHO SPEARMAN. Conclusión, determinó que existe una relación significativa igual a 0,764 entre las variables habilidades directivas y motivación laboral. De esta manera se aceptó la hipótesis general de la investigación y se rechazó la hipótesis nula.

Bases teóricas de la variable Gestión del talento humano

Gestión

Según Mora, (2008), se refiere al conjunto de operaciones de coordinación entre los sectores de cambio, es decir, similar a la gestión, manifiesta que la gestión es una agrupación de distintas maneras donde se elaboran con la finalidad de administrar un correcto manejo de los recursos o conseguir el determinado propósito para el bien de la organización y generar procesos de cambio” (p.2).

Según Remetería (2008), sostiene que es un proceso donde se desarrolla las actividades, que tiene como finalidad de instaurar las condiciones para elaborar los objetivos, como detallar los sistemas en las organizaciones, a implementar las estrategias que van a impulsar el desarrollo de las organizaciones y así mismo, establecer las diferentes acciones que van a contribuir a la resolución de problemas (p. 1).

Por lo tanto, la gestión se determina como una serie de actuaciones donde involucra a todas las actividades a ejecutar. Es decir que la gestión es un proceso, tiene el propósito de ejecutar o realizar un conjunto de tareas con responsabilidad dentro de las organizaciones, está incorporada a todas las actividades administrativas, tiene encuentra las cuatro piedras angulares: planificación, organización, dirección y control.

Talento

La Real Academia de la Lengua Española (RAE), la describe al individuo como un ser intelectual o capacitado para desarrollar diferentes funciones; intelectual, en el sentido que razona y piensa ante una eventualidad, es capaz de dar solución a los conflictos, porque tiene esas condiciones que ha adquirido en su formación, así como capacidades y experiencias que van hacer útil en su vida diaria; capacitada, porque sabe manejar eficazmente diferentes actividades.

Talento humano

Chiavenato (2009) manifiesta que son distintas manifestaciones de la persona y está ligado a unas sucesiones de actitudes y experiencias adquiridas en su entorno, para administrar las condiciones que están enfocadas con los individuos, las organizaciones desarrollan los procesos para reclutar, seleccionar, capacitar,

recompensar, evaluar, remunerar y satisfacción laboral (p.272).

Gestión del talento humano

Cuesta (2010), manifestó que es el propósito que tienen los trabajadores en realizar sus actividades dentro de una empresa, se le considera la fuente de las riquezas que toda empresa necesita, para lograr la sostenibilidad y la rentabilidad, los trabajadores se convierten en bagajes de experiencias adquiridas, por lo que se debe dar mayor atención porque son capaces de resolver situaciones complejas, no se lo debe excluir de las responsabilidades, porque sus saberes son útil para el bienestar de la organización.

Según Chiavenato (2009) sostuvo que es una función administrativa en búsqueda de adquirir persona con habilidades diferentes, entrenarlos para la actividad, evaluar su desempeño y reenumerar. Por lo tanto, los responsables de la dirección de las organizaciones, deben involucrarse en las acciones administrativas con planes estratégicos en el sector, buscar en el mercado de labores personas talentosas, con el propósito de desarrollar las competencias, impedir la deserción o abandono del personal (p.163).

Según Bizneo (2019), en su artículo hizo referencia a la persona humana como el principal recurso en las empresas, por sus habilidades y compromiso porque es la fuente de la producción y el bienestar de la sociedad, además considera de ocho claves en la gestión del talento humano:

Contar con un plan estratégico de gestión del talento: Tener un planeamiento de gestión del talento es primordial desarrollar una sicología en administración para fortalecer a las empresas. El procedimiento debe estar relacionado con las actividades y además debe estar alineado con los objetivos corporativos, debiendo ser siempre revisado periódicamente el plan con el propósito de hacer reajustes. También es recomendable la participar del personal en la elaboración del planeamiento, con el objetivo que sea sostenible en el tiempo.

Gestión del talento en el reclutamiento: Para reclutar personal es necesario conocer cómo se está comportando el mercado laboral para buscar personas con habilidades diferentes. Es un trabajo que demanda mucho sacrificio es que está en relación a los requerimientos y necesidades de la empresa, los que son

seleccionados van a pasar unas series de evaluaciones y capacitaciones, las organizaciones deben contar con un aplicativo que facilite la convocatoria e incrementar más personas talentosas.

Detección del talento interno: En las organizaciones también existe personas talentosas dentro de su planilla, para seleccionar se tienen en cuenta las atribuciones actitudinales, mediante un aplicativo informático, donde se han registrado todas las evaluaciones y capacitaciones del personal, en relación a su desempeño y rendimiento laboral, mediante estos procedimientos las empresas no solo disminuyen sus gastos sino también la ocupación de un cargo es atendida rápidamente, y se evita la convocatoria externa

Responsabilidad en la gestión del talento: El sector que se encarga de gestionar y por su formación, son personajes que están enfocados en buscar personas con capacidades que puedan suplir remplazos o puesto de trabajo, se valen de la información adquirida o administrada de un sistema de reclutamiento, para la contratación del nuevo personal, que este al nivel de la exigencia laborable del mundo moderno

Amplitud de recursos: Las organizaciones tienen el compromiso de mejorar las condiciones hacia sus colaboradores, debe estar pendiente de los cambios informáticos, facilitar a su personal que cuenten con todos los instrumentos, y no se reúsen a los cambios administrativos. Es importante el conocimiento adquirido en su formación académica porque permite acelerar el desarrollo del cumplimiento de los objetivos, lo conlleva a una planificación estratégica, para eliminar trabajos repetitivos y sesgos laborables.

Formación y nuevas metodologías de aprendizaje en la empresa: Las organizaciones deben desarrollar un enfoque prospectivo para enseñanza continua. Bajo este criterio las personas que integran la organización siempre deben estar capacitándose y preparándose a los nuevos cambios, ya que se está viviendo en un mundo globalizado. Las organizaciones están en la obligación de buscar alternativas, mediante preparaciones continuas, ya sea planificando nuevos métodos de enseñanzas o buscando socios estratégicos que van a permitir el desarrolla de los conocimientos y actitud de las personas.

Planes de crecimiento y promoción profesional en la gestión del talento: Es un factor importante dentro de toda organización, porque permite motivar al personal a mejorar e identificarse en las actividades. Mediante este enfoque las organizaciones van a lograr una mejor producción y rentabilidad. La creación de métodos que permite que la persona sea promovida por sus capacidades y mejore su estilo de vida. El trabajador al esforzarse le va permitir obtener recompensas por su desempeño dentro de la organización.

Desarrollo del liderazgo en la gestión de talento: Las organizaciones están en búsqueda de personas con capacidades talentosas para dirigir grupos humanos, porque a través de ellos se va obtener empleados comprometidos en mejorar las actividades, son capaces resolver problemas ante una eventualidad.

Las dimensiones de la gestión del talento humano, según Chiavenato (2009), consideró a la gestión del talento humano como un bagaje de capacidades y experiencias complementarias que van a conducir las diferentes funciones de los responsables relacionados en las distintas actividades que están relacionadas con los procesos de administrativos que encauzan el destino de la organización (p.15). En toda organización nunca debe faltar estos seis procesos básicos de la administración son:

Dimensión de Procesos para integrar personas: Mediante este procedimiento es busca integrar personas a las organizaciones, con el propósito de pronosticar los requerimientos que se necesita para cubrir puesto de trabajo, a través de mecanismo que consiste en reclutar y seleccionar postulantes y prepararlos a estos nuevos colaboradores, no solamente es la adquisición de empleados, sino también es buscar mecanismo de adaptación donde los nuevos reclutas deben acostumbrarse a al lugar donde van a desarrollar sus tareas, así mismo a acostumbrarse a las nuevas tendencias del mundo globalizado.

Dimensión de Procesos para organizar a las personas: Está enfocado en el esquema de las estructuras, donde los individuos van desarrollar en su organización, para prepararlos, asistirlos, así mismo evaluar su rendimiento, Incluyendo la estructura organizacional, está dividido en dos secciones; diseño de puestos y evaluación de desempeño. Se debe establecer eficientemente las tareas de una organización, debido que es indispensable que se conozca con exactitud las funciones del trabajador y el comportamiento dentro del ámbito laboral.

Dimensión de Procesos para recompensar a las personas: Está relacionado con el reconocimiento del trabajo y el esfuerzo de sus colaboradores, ya que es importante para influenciar mediante la motivación y responsabilidad con la organización. Las empresas son responsables en generar valor en los trabajadores, mediante los sistemas de recompensas, la generación de un buen ambiente laboral y los beneficios. Los incentivos permiten en los trabajadores satisfacer su necesidad individual, así como reconocer y comprender qué aspectos son más valorados por tus trabajadores.

Dimensión de Procesos para desarrollar a las personas: Es un componente importante en las organizaciones, es decir, significa incrementar conocimiento a la persona mediante actualizaciones implementadas por la organización. La vida es un transcurso del tiempo, donde cualesquiera están comprendido en la realización de las habilidades intelectuales, física y espirituales. La persona humana no nace con capacidades, se adquiere a través del tiempo, pero nace con virtud de desarrollar sus capacidades sicomotriz, tiene la capacidad de incrementar su formación mediante sus experiencias; la formación de las persona humana en las empresa se debe a la estructura organizacional; donde se realizan todas las condiciones favorable hacia al trabajador, para identificar, mantener y promover el cambio de actitud y desarrollar las habilidades en cada uno de los sectores organizacionales.

Dimensión de Procesos para retener a las personas: Es un proceso que consiste en proporcionar las condiciones de un lugar adecuado, donde se va desarrollar sus tareas, con mentalidad saludable en grupos sociales, que garantice la realización de las actividades, ya que son la base fundamental de toda organización, por tal razón es necesario que las personas constantemente deben recibir una dosis de motivación, con el propósito de incrementar su capacidades tanto intelectual y física. En una organización no deben faltar estos elementos es que forman de su formación laboral como la cultura, el clima, el conocimiento, la limpieza, la seguridad y un mejor estilo de vida.

Dimensión de Procesos para auditar a las personas: Este procedimiento va a realizar la auditoria a las personas, con propósito de comprobar las carencias que hay dentro de toda organización, permite mejorar las actividades de la empresa, asimismo incrementar el rendimiento de los individuos. Los controles facilitan a

mejorar la evaluación y el rendimiento del trabajador, con el propósito como se está controlando el desarrollo de las actividades y buscar las mejoras continuas, de esta forma contribuir en el puesto de trabajo. Las auditorias deben realizarse constantemente, de este modo la organización le facilitara a fortalecer los puntos débiles y también mejore en la rentabilidad, es por eso, es necesario dar seguimiento y controlar a las tareas de los trabajadores, con el propósito de verificar los resultados.



Figura 1: dimensiones de la gestión del talento humano

Las Teorías de la Gestión del Talento Humano se manifiesta a través de los enfoques que dio la evolución a la teoría de la administración fueron: enfoque clásico por Henri Fayol (1841-1925), enfoque humanístico o relaciones humanas por Elton Mayo (1880-1949), enfoque neoclásico o por objetivos por Peter Drucker (1909-2005), enfoque estructuralista o burocrático por Max Weber (1864-1920), enfoque del comportamiento o desarrollo organizacional por Herbert Alexa Simón (1916-2001), enfoque sistémico por Ludwig Von Bertalanffy (1901-1972), enfoque situacional o de contingencia por Thomas Burns y G.M, Stalker (1961).

Históricamente estos enfoques se relacionaban con los obreros patronales y examinaron los contextos de la masa laboral. Eran enfoques muy esclavistas, donde no tenían participación los trabajadores, para luego comienza a parecer nuevas tendencias, donde el empleador deja de ser una mercancía para convertirse en un elemento importante en la organización. Comienzan aparecer nuevos enfoques en la administración, donde la organización comienza a buscar nuevas

tendencias, que lo direcciona a buscar nuevas rutas comerciales, así mismo, están enfocados en busca personas con capacidades y destrezas, para mejorar la productividad y rentabilidad.

El enfoque de la Teoría de Sistemas, según Chiavenato (1999), se basó en los estudios realizados por el biólogo alemán Ludwig Von Bertalanffy, estos trabajos de investigación en los 1950 y 1968. La teoría general de sistemas no estaba enfocada en resolver las dificultades sistémicas, ni mucho menos en resolver situaciones prácticas, esta teoría busca ampliar conocimiento y enunciaciones gnoseológicas que estén relacionados con los fenómenos y hechos empírica. Todo el sistema es un todo y se relacionan entre ellas, tiene dos apreciaciones conceptuales que reflejan la finalidad de los sistemas y estos son: (a) Propósito u objetivo: porque facilita a mejorar los sistemas, cuya finalidad es estar directamente relacionado con todos los elementos que conforman el sistema, mantener el buen funcionamiento y relación en cada uno de las partes que la conforman; (b) Globalismo o totalidad: el sistema internamente no se encuentra fraccionada, una fuerza interna puede producir alteraciones en sus componentes y estas pueden ocasionar la manipulación en todos sus componentes. Al ejecutar un movimiento en el interior del sistema a un componente este puede alterar a los otros componentes, a causa de su relación entre los componentes. Los sistemas se consideran por dos formas en cuanto a su estructura y naturaleza:

En cuanto a su estructura son: (a) Sistemas concretos o físicos: formados por materiales u objetos, como maquinaria, materiales y naturalezas empíricas. Por lo tanto, están constituidos o desarrollados de un hardware. Todo esto se detalla en conocimientos cuantitativos de rendimiento; (b) Sistemas abstractos: están desarrollado por definiciones, planteamientos, suposiciones y por pensamiento idealistas. Las manifestaciones simbólicas son esencias de los sistemas que es imperceptible, pero se manifiestan en el conocimiento de los individuos. Por lo tanto, esto se da cuando se desarrolla un software.

En cuanto a su naturaleza son: (a) Sistemas cerrados: No producen manifestaciones con el medio ambiente, por ser impenetrables a las alteraciones ya sea por causa externas. Los sistemas cerrados no pueden ser influenciado de ningún modo, y tampoco pueden influencia a otros sistemas. No absorben recursos

externos ni engendran para transmitirlos a otros al exterior. Los investigadores lo llaman sistemas cerrados a aquellos sistemas cuyo comportamiento es completamente herméticos y proyectado, y manejan casi insuficiente en transferir los componentes y la energía con respecto a su entorno; (b) Sistemas abiertos: Demuestran relación con su entorno, mediante la materia adquirida (entrada) y materia transformada (salidas). Los sistemas abiertos absorben y transmite la energía y los insumos de forma continua. es especialmente porque se adaptan fácilmente con el ambiente, para su existencia o permanencia, estos deben reajustarse asiduamente a los contextos circunstancial. A través de acciones bilaterales que el entorno emite y la eficacia de su colocación sistémica, se perfecciona y se organiza todos los componentes, aproximándose con sus elementos. Es un proceso incesante de aprendizaje y auto organización, esto se debe a que los componentes o elementos se adaptan a los cambios del entorno.

La Teoría X y Teoría Y de McGregor, se expresan como: (a) Teoría "X": Concepción tradicional. Autocrática, impositiva y autoritaria. Las personas no gozan de la labor que realizan ya que no se sienten conforme de lo que ejecutan. Las organizaciones tienen propósitos definidos bien claros para que con los objetivos se cumplan y se realicen, deben ser forzosas, vigiladas y controladas a través de amenazas, para que cumplan con las tareas, y no son retiradas de la empresa. La persona se somete a ser dirigidos. La persona no le importa los compromisos y la responsabilidad, solo ejecuta las tareas. La persona no tiene ambiciones de progresar. La persona solo le interesa lo que hace, lo le importa las innovaciones. El trabajador solo le interesa que le paguen por su trabajo. La persona cuando realizan las tareas no le importa si lo motiva o lo capacitan. Las actitudes de las personas no se reflejan dentro de las organizaciones. Las personas son controladas y neutralizadas para que cumplan con las tareas encomendadas. Las personas no son controladas con rigidez pueda que dificulten e incumplan con las tareas. La persona bajo este sistema siempre desea que los controlen y los sometan a un castigo; (b) Teoría "Y": Nueva concepción. Democrática, consultiva y participativa. La labor que realiza la persona es de satisfacción y lo realiza con sentimiento. No necesita la persona ser controlado ni mucho menos castigo para realizar las tareas. La persona solo realiza sus labores no necesita la influencia de otros. Mediante los incentivos no es un medio de obligación ellos mismo están comprometidos en las

mejoras. Las personas están comprometidas con la empresa y son responsables de realizar distintas tareas. Son creativos, innovadores y asertivos en el desarrollo de sus actividades en bien de la sociedad. Sus capacidades intelectuales muchas veces no son descubiertas por la organización. La persona por su formación no necesita cuáles son sus compromisos dentro de la empresa.

La Teoría de los Sistemas de Administración de las Organizaciones Humanas de Likert. Rensis Likert fue un pedagogo y especialista en desarrollar condiciones en el trabajador. En los años 60 y 70 sus obras fomentaron de cómo se debe influir en las organizaciones japonesas. Sus investigaciones establecieron que los responsables lograban mejor los resultados cuando se preocupaban en mantener las condiciones de las personas, todo aquel que dificultaban obstaculizaban en su desempeño, se formaban grupos para mejorar sus rendimientos. Likert plantea los siguientes sistemas de administración.

Estableció del siguiente modo: (a) Sistema 1 – Coercitivo. Son aquellas que caracterizan a los gerentes autócrata, donde la confianza no existe en los grupos de trabajo. Para que los trabajadores realicen sus tareas es necesario, el rigor, es el mejor mecanismo para mejorar el rendimiento, si no se le castigan o se le someten, los trabajadores no cumplen con las obligaciones de las organizaciones. Las indicaciones son de arriba hacia abajo. (b) Sistema 2 – Benévolo. En este sistema va mejorando las condiciones del trabajador, donde los gerentes son un poco más complacientes de la labor que realizan los trabajadores. La confianza es poco escasa porque no les permite a que realicen otras tareas. En vez de atemorizarlos, se utilizan mecanismos motivacionales mediante incentivos. El dialogo con los trabajadores es mínima, aquí la producción mejora. (c) Sistema 3 – Consultivo: en este sistema el autor supone que se está llegando a la optimación de las tareas. Pero el control sin embargo está en manos de los responsables de la organización, algunas indicaciones son derivadas a otros encargados de menor rango, en este sistema se discuten con los empleados los planes a desarrollar, y la toma de decisión se realizan con los encargados de las actividades. (d) Sistema 4 – Participativo. El autor manifiesta que este es el más recomendable para las organizaciones. Mediante de este modelo la decisión se toma por acuerdos unánime y las recompensas se realiza a través medios económicos que pueden ser

capacitaciones, recreaciones y entre otros. El dialogo es abierto sin obstáculos todos participan y juntos toman decisiones.

Los cuatro sistemas constituyen los sistemas de administración. El autor considera que en toda organización el que más cercano al estilo administrativo de Likert es el sistema 4 ósea al estilo participativo, permite al trabajador a comprometerse en las funciones de la empresa, esto permite a maximizar la producción, a satisfacer las necesidades de la persona, mejoran la calidad de desempeño y se obtendrá una elevada rentabilidad, es un desafío para las próximas generaciones.

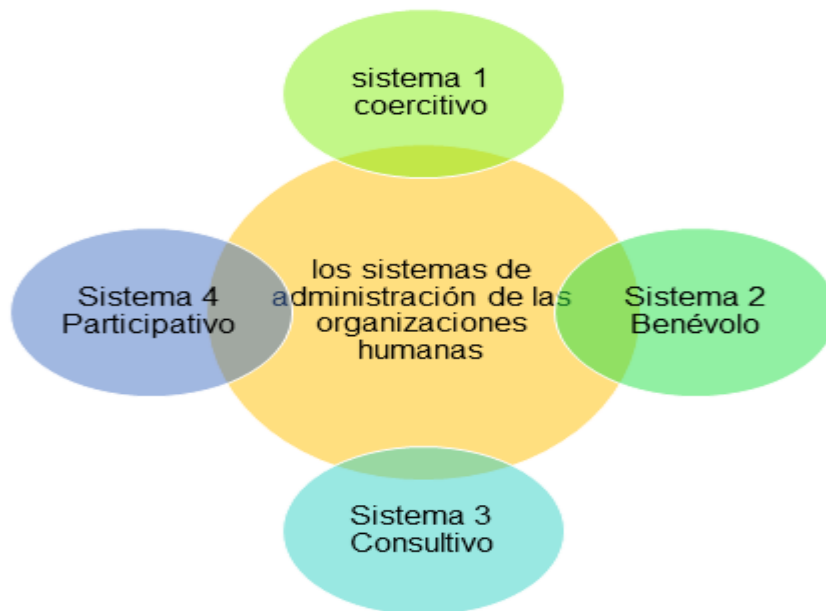


Figura 2: los sistemas de administración de las organizaciones humanas de Likert
Base teórica de la variable motivación laboral

La Motivación, Berardi (2016), argumentó que la motivación son acciones externas e internas que permite a los trabajadores o colaboradores que reaccionen de distintas maneras o se comporten antes una eventualidad" (p. 78). Sabemos que la motivación es la fuente energética de la persona, que impulsan hacer cambios actitudinales, será posible cuando la persona absorba los estímulos emocionales, puede ser dentro del sector laboral o ambiental. Las organizaciones están enfocadas en producir estímulos motivacionales en sus trabajadores, y ofrezcan toda su energía y se interesen en el desempeño de su trabajo.

Ayala (2016), sostuvo que es el ingrediente fundamental de la conducta de la persona para orientar, controlar y la tenacidad del comportamiento humano. También lo considera como el elemento que estimula a la conducta de los individuos lo encamina a tomar decisiones. Se ha comprobado que los trabajadores tienen actitudes motivacionales, realizan mejor sus tareas dentro del ámbito laboral, así mismo disminuye el ausentismo, la ociosidad y desaparece el temor a los cambios administrativos.

Chiavenato (2011), argumentó que la motivación estimula a la persona a ejercer concretamente en el desarrollo de los aspectos motivacionales relacionados con el comportamiento cognoscitivo, actitudinal e inducido por la situación circunstancial y funcional que influye en la motivación como en la realización de la persona (p.145). En este sentido, Reeve (1994), afirmó que la motivación es una acción cuyo aspecto cognoscitivo y actitudinal genera cambios importantes en el desarrollo conductual en el individuo, motivándolos a alcanzar sus objetivos individuales. (p 163).

Huertas (1997) mencionó que es el componente cognitivo y afectivo, esto influyen en las relaciones interpersonales mediante una determinada acción, busca lograr que se cumplan los objetivos, todo aquello que están incluidos en este proceso motivacional (p.64), lo evalúa en tres escalas, motivación intrínseca, motivación extrínseca y desmotivación o a motivación:

La Motivación Intrínseca, son manifestaciones o estímulos que brota del individuo, que lo lleva a ejecutar su labor u otra tarea, sin la intervención del entorno que lo rodea, puede ser un incentivo económico. Antiguamente, las empresas no consideraban que era necesario motivar a la persona, porque desconocían el significado de la motivación. Los estudios realizados han determinado que es fundamental la motivación en las organizaciones, porque permite a la persona que desarrollen sus capacidades y destrezas. Por lo tanto, con este estímulo la persona hace la tarea o actividad por satisfacción no necesita de una fuerza externa para ejecutarlo lo hace porque le gusta.

La Motivación Extrínseca, La motivación se puede definir como lo que nos impulsa a hacer algo. Podríamos decir que se refiere a todas esas esperanzas, deseos y aspiraciones que todo ser humano tiene. A través del estudio, muchos

autores han tratado de delimitar qué condiciones existen dentro del ser humano, dicha influencia se debe al medio que lo rodea, lo que puede explicar por qué quiere lo que quiere y por qué hace lo que hace. Deci & Ryan (1985) Describe cuatro etapas de la motivación extrínseca: (a) Motivación externamente regulada: la persona para que realice una tarea o actividad, siempre va espera un incentivo para ejecutarlo; (b) Motivación introyectada: la persona para realizar una tarea, busca satisfacer su autoestima mediante una recompensa personal, entonces, no se enfoca en el bienestar de la organización, solo cumple con las indicaciones de sus superiores; (c) Motivación regulada por la identificación: la persona al recibir un incentivo se involucra en las tareas, con mayor interés, participando en todas las actividades de la organización, y comprometido con las tareas y sus decisiones son libres en llevarlo a cabo; (d) Motivación por integración: es semejante a la motivación intrínseca, es que la persona está comprometida con las funciones de la organización y está relacionado con los procedimientos estructurales, es libre de realizar distintas actividades, no necesita de controles externos. Por lo tanto, la satisfacción personal no está un alto grado de compromiso, siempre va requerir de algún estímulo.

La Desmotivación o Amotivación, se describe como la falta de estímulos emocionales de las organizaciones hacia los trabajadores. Es una dificultad donde la persona no puede realizar sus funciones normalmente y es la responsable de que no se logren los objetivos. Una persona que no es motivada pierde el interés de realizar valor agregado, es un adicional que siempre se debe realizar. Este fenómeno se da cuando la organización obliga a que renuncie o abandone su puesto de trabajo (p.65). La desmotivación se puede dar por: (a) Inseguridad laboral: esto se da cuando el empleador no le da seguridad en su trabajo, y son hostigados o amenazados que los van a despedir. Bajo a estas condiciones la persona siente que no está haciendo consideradas, poco a poco va disminuyendo las ganas de seguir laborando, y final terminan abandonando su centro de labores. (b) No sentirse valorado: la empresa a no valorar, los trabajadores sienten que sus esfuerzos no se están tomando en cuenta, todo lo que haga va hacer inútil y con el tiempo puede que se desarrolle una anomalía emocional. Para que una empresa sea competitivo y productivo tiene que erradicar este defecto administrativo y enfocarse en darles un reconocimiento o una recompensa; y (c) Sentirse

estancado: en una organización no tiene planes estratégicos en desarrollar las capacidades de las personas, ocasiona la pérdida de interés de seguir actualizándose. Es por eso, que la empresa para desterrar ese mal hábito, debe elaborar planes estratégicos de capacitación.

Motivación laboral, Newstrom (2011), se refirió como una manifestación que resulta de las acciones que realiza, es una mezcla de varios ingredientes motivacionales, donde se conjugan varios impulsos psicológicos en el interior de cada persona, así como en los colaboradores. La motivación laboral como una energía, que viene del interior o del medio que lo rodea, permite que el colaborador realice su labor con satisfacción. Esta energía motivacional adquirida por el trabajador, va permitir que las organizaciones se cumplan con los planes estratégicos establecidos, diseñando los factores motivacionales cuyos elementos van a crear confianza, para que sean más creativos y comprometidos en las tareas laborales de la organización para mejorar en las distintas actividades, donde las organizaciones presentan estrategias motivacionales para evitar que el personal abandone su puesto de trabajo (p.265).

Según Amazonia TEAM Factory (2017), se basó en las teorías de Maslow (1954), en su "Teoría sobre la motivación humana", y en Frederick Herzberg (1966), psicólogo norteamericano fue el primero en conceptualizar del enriquecimiento del trabajo, supone que la motivación laboral como un sistema holístico, y lo define en dos factores: (a) Factores motivadores: tiene la finalidad de satisfacer las necesidades del trabajador, dándole prioridad antes de los demás, son seres que necesitan de la influencia de los demás. Esto está relacionado con los intrínsecos, es decir, que plantea objetivos personales y extrínsecos, es decir, necesita la influencia de otras personas; y (b) Factores higiénicos: está relacionado con el medio ambiente y el componente individual, es importante conectividad entre los individuos, participando en las tomas de decisiones, así como, en los procedimientos organizacionales, santificación en el ámbito laboral, y remuneraciones e incentivos entre otros factores.

La motivación laboral es un atributo de una organización, en desarrollar en sus colaboradores una dependencia en sus actividades que ejecutan, con el propósito que se cumplan con los planes establecidas, es decir, concerniente con

la vida laboral, esto confirma que el éxito de cualquier organización, es hacer que sus trabajadores consideren que los objetivos comerciales, están alineados adecuadamente con sus propósitos particulares, es capaz de lograr de satisfacer su propia necesidad. Por lo tanto, se deducir el significado de la motivación, es que cambia, según la actitud del individuo, así como la actitud social, ambiental y cultural, donde se desempeña. Por lo tanto, para promover la motivación laboral en empresas u organizaciones, existen muchas técnicas, pero deben considerar los aspectos de la personalidad, como los rasgos fisiológicos, el medio que los rodea, la culturabilidad y el nivel socioeconómico. Es por eso que las compañías desarrollan capacitaciones para aumentar el rendimiento de las personas, se establecen tácticas para motivar a las personas y desarrollan herramientas de motivación que afectan el desempeño de las personas y se comparan con otras compañías de alto desempeño.

Las dimensiones de la motivación laboral: Rogero (2005), basado en el trabajo de Herzberg, Hackman y Oldham (1980) construyen un Modelo de las características del trabajo (JCM), en que establecieron cinco dimensiones laborales céntricas que van a beneficiar al trabajador. Según este modelo, la persona adquiere estímulos en su interior, mayor será la motivación, el desempeño y la satisfacción del empleado, y menor será el grado de abandono y la probabilidad de que renuncien a la organización.

Dimensión de Variedad de la tarea: es el grado en el cual se demanda una diversidad de actividades que utilizan en un lugar de trabajo, estas facilitan a los trabajadores a realizar diferentes actividades, que habitualmente también se requiere otras habilidades, de este modo el trabajador ponga en práctica todas sus habilidades y talentos. Los trabajadores al realizar las diferentes tareas son más desafiantes y se sienten más satisfechos, debido a la diversidad de actividades que se presentan en el lugar de trabajo, esto permite que se elimine la monotonía que surge por consecuencia de un trabajo repetido.

Dimensión de Autonomía para la realización de la tarea, consiste en que las personas realicen sus tareas libremente, dentro del ambiente laboral de la empresa, sin que afecten su desempeño. Las organizaciones establecen horarios que beneficien a la persona con la finalidad de que se adecuen a su ingreso y salida,

también tomen sus decisiones al realizar sus actividades, como los instrumentos que va usar y el control de su turno.

Dimensión de Identidad de la tarea, es la capacidad que tiene el trabajador de comprender su trabajo al realiza su tarea, en forma ordenada de inicio hasta culminar la tarea con satisfacción, y con resultados perceptibles, esto produce experiencias significativas al ejecutar por completo una tarea o brindar un servicio que beneficie a otro. Lo que ejecute el trabajador debe realizarlo con suficiente entidad y debe percibir que ha alcanzado algo como resultado de su trabajo.

Dimensión de Importancia de la tarea: es la consecuencia de realizar una labor encomendada por otra persona. Su importancia es que puede influenciar a otros miembros de la comunidad laboral. El trabajador debe creer que lo que realiza es necesario para la empresa y esto debe trascender a la ciudadanía. Hoy por hoy se considera que, si bien son un gran aporte al desarrollo intelectual de los trabajadores, es necesario que valoren lo que realizan para fomentar la cultura organizacional. En cuanto a más importancia le da a su trabajo, sus capacidades van a aportar en el desarrollo y sostenibilidad de las organizaciones.

Dimensión de Retroalimentación sobre el desempeño, se refiere al proceso de comunicación entre el responsable de administrar los recursos y con los que conforman los equipos de trabajo, con el propósito de hacer una verificación sobre el desempeño que han realizado en su desenvolvimiento de sus tareas y el deseado por la organización. Esto es la culminación del ciclo de la verificación y comprobación del trabajo, todo esto se efectúa al culminar la evaluación a consecuencia de los resultados obtenidos, va permitir a conocer y la vez a focalizar las virtudes y capacidades del trabajador y se van establece las pautas para fortalecer las deficiencia o causas. Por lo tanto, la retroalimentación o feedback se transforma en un proceso importante para influenciar al trabajador mediante la motivación y desarrollando sus capacidades intelectuales.

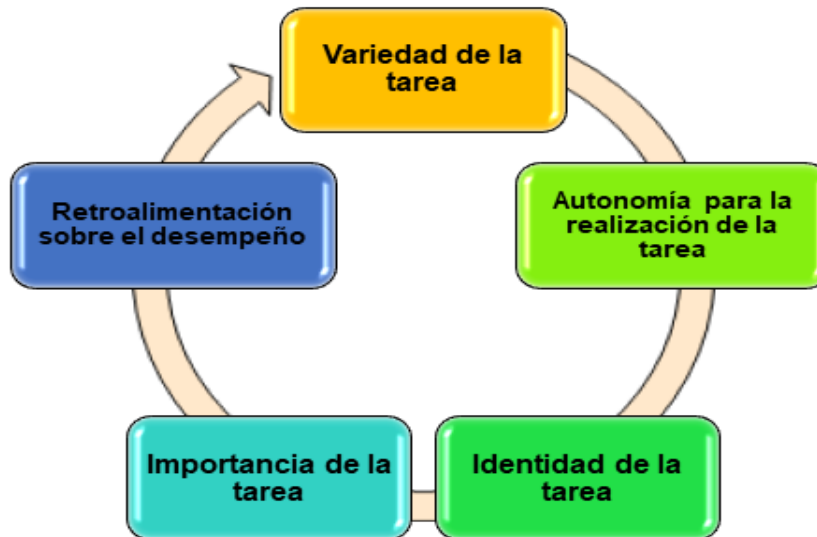


Figura 3: Modelo de las características del trabajo (JCM)

Teorías de la motivación laboral. En relación a la motivación laboral no solo es una garantía de bienestar para la persona que la tiene, sino que también es una garantía de resultados para la empresa. Mediante la motivación se logra los objetivos de la organización, diversas teorías sustentada por los investigadores plantean, que la motivación laboral, son utilices para alcanzar la meta. Estas son las siguientes:

Maslow: Teoría de la jerarquía de necesidades (1954), indicó que son distintas manifestaciones que el individuo actúa antes cualquier eventualidad o situación. La persona humana se enfoca en resolver las que son principales, para luego a atender las que son más complejas, quiere decir que va del más simple al más difícil: (a) Necesidades fisiológicas. Son primordiales para la existencia de la raza humana y están biológicamente ordenadas. En este balaje, localizamos todo lo que la persona necesita: necesidad para respirar, tomar agua, descansar, alimentarse, sexualidad, seguridad. También, en este conjunto de necesidades se haya los que posiblemente están considerados los aspectos biológicos más esenciales, que dan lugar a la subsistencia del organismo que sea posible. Suministran una amplia gama de situaciones funcionales que conservan el bienestar de nuestro organismo y, especialmente, nuestro sistema nervioso; (b) Necesidades de seguridad. Se refiere en que las necesidades están orientadas a la protección del individuo a la

propiedad, a la salud, al empleo, entre otros. Es decir que está relacionado con las perspectivas y las formas como se enfocan en la consecución de la vida, donde se elaboran estrategias que va a permitir que perdure en el tiempo; (c) Necesidades sociales o afiliación. Está relacionado con la afectividad de los individuos y con el comportamiento de su entorno. Tiene la finalidad de asociarse con otros grupos con fin de entablar una comunicación. Estas manifestaciones siempre van ocurrir ya que vive en sociedad, por ejemplo, cuando las personas van a contraer nupcias óseas casarse, con la finalidad de tener una familia, de formar parte de una sociedad, participar en congregaciones católicas o protestantes, así mismo participar en grupos sociales; (d) Necesidades de autoestima o reconocimiento. Mejoran el comportamiento, así como el valor personal y la consideración a sus semejantes; la satisfacción de índole personal, el individuo sabe que tiene protección y reconoce que es útil. Si la persona no es considerada, se siente maginada y sus valores no tienen credibilidad. En la sociedad, las personas deben respetase uno a otros, a pesar de la condición social, como el estatus social, ser famoso, popularidad, decencia, autoconfianza, capacidad, beneficio, autonomía, emancipación, y entre otros; y (e) Necesidades de autorrealización. Se considera las más altas del comportamiento de la persona. Es una de las que más resalta en la trayectoria vida de la persona, a través de la actitud, es mejorar los hábitos de convivencia y alcanzar a desarrollar todas sus capacidades dentro de su entorno. Si bien, todas las que involucran en relación a la persona satisfacen sus necesidades, ya sea por influencia o mediante incentivos. Por lo tanto, las necesidades de autorrealización son satisfechas por estímulos personales, como elevar su rendimiento, desarrollar habilidades, etcétera.

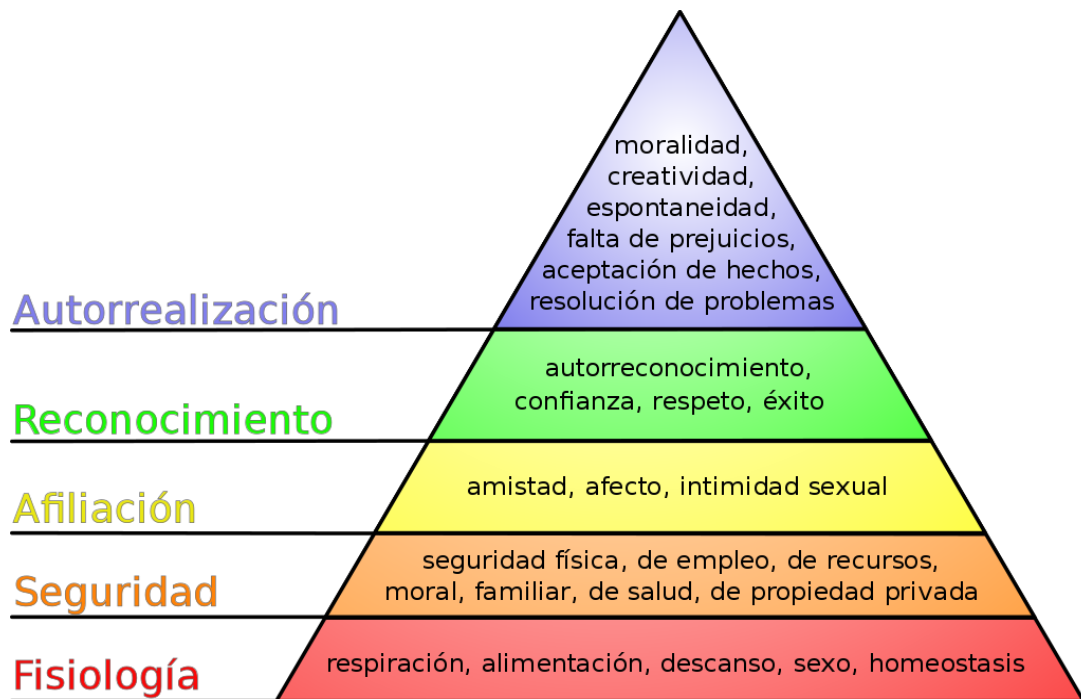


Figura 4: Pirámide de Maslow: jerarquía de necesidades.

La Teoría bifactorial o de dos factores Herzberg (1966), se basa en las manifestaciones externas del ambiente y la labor que realiza la persona. La motivación de las personas está relacionada con dos elementos fundamentales como son: (a) Factores higiénicos. Se refiere al contexto donde la persona realiza sus labores. Su objetivo es buscar la satisfacción del individuo en el entorno laboral o posibles coacciones. Están relacionadas con el ambiente y bienestar laboral, con los procedimientos administrativos; relaciones con la plana alta de la empresa; la competitividad con los responsables de la administración; remuneración laboral; responsabilidad del puesto de trabajo; y comunicación asertiva con todos y entre otras; (b) Factores motivacionales. Está relacionado con las funciones laborables administrativas, las tareas y compromiso con el puesto de trabajo. Esta se refiere al compromiso de las funciones del puesto; autonomía para realizar y cómo hacer una tarea; utilización de las capacidades y destrezas en la organización; plantear y evaluar los propósitos de la organización, así mismo también de la persona; suplir el puesto de trabajo (elaborado por el individuo que la ejecuta); expansión o enriquecimiento de la posición (lineal o transversal).

La motivación laboral es una acción administrativa, que permite al trabajador realice sus labores con autonomía y poner en práctica todas sus habilidades laborales, esto va permitir que la organización sea sostenible en el tiempo. Además, es importante que, en toda organización, los aspectos laborables, ya sea del medio que lo rodea, el control administrativo y las tareas deben estar acondicionadas a la postura laboral.

El Modelo situacional de motivación- Vroom (1964). Manifiesta que el factor motivacional está en relación a la producción. Las condiciones que van a dar lugar a la producción mediante la acción humana son: a) el propósito de la persona; b) como influye la persona en la producción y la participación de la persona en la organización; y, c) las habilidades de la persona en el desarrollo de la producción. El autor plantea una perspectiva motivacional, fundamentado con propósitos rápidos y progresivos, con la finalidad de tener un producto culminado, sea a nivel individual o colectivo. La persona asimila los resultados en cada una de las opciones de los procedimientos, esto se manifiestan mediante unas series de acciones, y esto va influenciar en cada uno de los procesos. Por lo tanto, van a lograr obtener mayor productividad y como consecuencia la sostenibilidad del trabajador y de la organización.

La Teoría de la expectativa (Lawler), Se refiere a la evidencia como la economía produce cambios de personalidad en el individuo, ya sea mediante la camaradería y actitud laboral, comprobó que la autoridad, que limita la conducta motivacional, que afecta al trabajador, es causa al mal uso del sistema monetario, muchas empresas han afectado el rendimiento del trabajador. El autor supone dos procesos motivacionales: (a) El individuo quiere mejorar su economía, no están satisfecho con los que tiene, como satisfacer su condición física, así como su estabilidad laboral y familiar, es que la persona va en búsqueda de seguir en acumular su economía, con finalidad de incrementar patrimonio personal en bien de su familia. La economía le va permitir obtener un estatus social y roce en la sociedad. (b) El individuo cree que su desempeño dentro de la organización, le va dar satisfacción, ya que le va permitir incrementar su economía y ser reconocido por sus superiores. Las personas necesitan estar convencidas de los estímulos percibidos son necesarios para satisfacer sus necesidades adicionales, y que los

directivos confiesen que un trabajador que se desempeña mal en su puesto de trabajo, no percibirá los mismos incentivos que aquellos que realizan bien su labor.

El Modelo de las características de trabajo, Hackman y Oldham (1974). De los estudios de Herzberg (1966) señalado por Manso (2002), está relacionado con el entorno laboral y con la ejecución de las tareas de las personas. Hackman y Oldham (1974), elaboraron un conjunto de preguntas para que sean resueltas por la Universidad de Yale, llevando como título “Encuesta de Diagnostico del Puesto de trabajo” (JDS).

Hackman y Oldham (1974) en sus estudios que realizaron encontraron nueve factores principales que están relacionadas con las tareas que realiza la persona y estas son: variedad de habilidades, identidad de la tarea, trascendencia de la tarea, autonomía, retroalimentación, relaciones, oportunidad de amistad, satisfacción y calidad de vida laboral. Luego Hackman y Oldham, (1976 y 1980) luego consideraron 5 factores predominantes en el puesto de labores, los autores Bateman y Snell (2009) también consideran a estos factores y son; variedad de la tarea, identidad de la tarea, importancia de la tarea, autonomía y Retroalimentación conocido como feedback.

Este modelo es muy útil porque determina los puestos de trabajo de las personas, es importante indagar sobre el desempeño, con la finalidad de conocer el comportamiento de los integrantes que van hacer los responsables en desarrollar las tareas. Por lo tanto, se elaboraron un cuestionario, donde identificaban las cualidades del entrevistado, dicho cuestionario tiene como título “diagnóstico del puesto de trabajo”, mediante esta técnica va medir los factores motivacionales, y arrojo como resultado que los componentes son eficaces y eficientes, con la finalidad de lograr “potencial motivacional del puesto”, se considera como el resultado final del puesto, donde las personas van a percibir su comportamiento mediante las actitudes motivacionales.

Es importante que la persona deba conocer el lugar donde va a desempeñarse, así mismo, como la motivación orienta a conseguir el objetivo tanto individual como empresarial, ya que es un compromiso que tienen para lograr los resultados y es necesario que la persona perciba, que está haciendo valorada por su desempeño (Vancevich, Konospake y Matteson, 2006). Para Schermerhorn; Hunt y Osborn (2004, p.103.), dice que es responsabilidad de las empresas en

desarrollar a la persona en su totalidad sin dejar sesgos. Luego, Schultz (1995) manifiesta, que no es necesario incrementar sus remuneraciones; pero es importante para resolver situaciones económicas.

Bases teóricas de la variable habilidades sociales.

Las Habilidades según, Madrigal (2009) declaró que la persona que dirige una empresa necesita conocer y dominar las diferentes actividades que involucran a toda la comunidad laboral, de modo que la decisión que tomen sea lo mejor para todos y saber el riesgo si no informan o se comunican puede causar distorsiones o versiones malas y esto dificulta la realización de las tareas, no puede conducir a las actitudes y el desarrollo intelectual de la persona (p.96). Consiguientemente considera como un balaje de capacidades que se consiguen obteniendo un pensamiento crítico, analítico y objetivo.

Habilidades sociales, según Morales (2013), consideró que es un conjunto de acciones adquiridas en el entorno, es decir, es un balaje de habilidades que no se encuentra separados de otras, sino guardan una estrecha relación con las personas. De esta manera se especifica son acciones conductuales, ya que forman capacidades intelectuales y psicológicas, todo esto va relacionado y juntos con los sentimientos, esto perdura durante todo el tiempo, (p.79).

Según Corvin (2016), indicó que las habilidades sociales son acciones conductuales que se tramite mediante la interacción entre las personas y permite relacionarse con ciertos grupos de su entorno laboral o familiar, la persona desarrolla las habilidades durante toda su vida. No obstante, que todas no tienen el mismo comportamiento, es decir, algunas de ellas no evolucionan al mismo tiempo, por tanto, a medida como van desarrollando las capacidades y destrezas otras van apareciendo, considera catorce componentes:

- Escucha activa, uno de los atributos es la comunicación porque mediante ella se transmite un mensaje, así mismo, estar atento cuando la otra persona está hablando.
- Asertividad, es una habilidad social muy importante porque expresa opinión de manera apropiada, y permite relacionarse con las personas, ayuda a mejorar el auto estima y eleva la confianza.

- Validación emocional, es importante porque valora los aspectos positivos de la persona, es decir, aprende, comprende y expresa el comportamiento de la otra persona, mediante esta característica la persona rechaza todo acto que dificulte la relación personal.
- Empatía, consiste en que la persona comprende la actitud emocional y preocupa en entender las necesidades de los demás. Es decir, está presto a colaborar en las diferentes dificultades que se le presenta en la vida cotidiana.
- Capacidad de negociación, este componente es importante porque evita acciones conflictivas y ayuda a mejorar las relaciones interpersonales. Asimismo, las personas buscan un acuerdo para satisfacer sus intereses personales, de tal manera que ninguno quede afectado.
- Respeto, es una actitud social que consisten en respetar al individuo su cultura y su idiosincrasia, ya sea a mediante el pensamiento, acciones corporativas y acciones verbales.
- Credibilidad, consiste en brindar confianza a las personas, lo que hacen o lo que informan sea creíble ante la percepción de los demás. Toda actuación que realiza la persona tiene que tener un alto grado de aceptación, porque todo lo que se informa es confiable, no debe existir sesgos.
- Compasión, este componente consiste en que la persona debe ser compasivo con los demás, es decir, si alguno comente una falta, se debe dar una oportunidad para que enmienda su error. Las organizaciones que promover este valor, hace que la persona se sienta comprometida con las tareas a realizar.
- Pensamiento positivo, este componente ayuda a mejorar las relaciones laborales. Una mente positiva desarrolla nuevos enfoques en bienestar de la organización, y por ende lograr los objetivos. Por lo tanto, las organizaciones deben fomentar actitudes positivas en favor del trabajador.
- Regulación emocional, es uno de los elementos principales del comportamiento, es decir, nos enseña cómo debemos enfrentar los estímulos emocionales, para regular, automatizar y controlar las acciones de la persona. Las organizaciones deben elaborar estrategias que puedan regular las emociones, estas deben estar relacionados a las tareas, al tipo de género y tiempo de permanencia en el trabajo.

- Apertura de mente, es estar libre de pensamientos negativos, es una fortaleza que ayuda a relacionarse con otros individuos y acostumbrarse al entorno social. Es importante porque desarrolla una variedad de pensamientos, como también resaltan ideas creativas o innovadoras, que van a permitir a mejorar los procesos administrativos y operativos.
- Paciencia, es una cualidad de la persona porque permite mejorar las relaciones laborables, es decir elimina todo apresuramiento, todo trabajo se de realizarse con soltura evitando el estrés, que es una causa que afecta el normal desarrollo de las tareas. La persona debe tener en cuenta lo siguiente; debe organizar las tareas, no juntarse con individuos pesimistas, no desesperarse antes una dificultad, evite las discriminaciones, las murmuraciones, no pierdas tiempo explicando y entre otros. Existe un método que mejora la actitud “Mindfulness”.
- Cortesía, consiste en comportarse con amabilidad sin salir de los límites de la desobediencia, porque puede causar molestias a la otra persona. Una persona educada demuestra buenos modales.
- Saber expresarse, las expresiones es el espejo de las personas, porque a través de ellas se transmiten mensajes con claridad y coherencia. En el centro de trabajo, cuando se realizan reuniones concernientes a las capacitaciones o exponer los resultados, deben ser entendibles las expresiones orales hacia los receptores.

Las dimensiones de las habilidades sociales: Goldstein & Col (1983), conjeturaron que las ausencias en las primeras habilidades sociales, de planificación, para hacer frente al estrés, para mejorar los sentimientos y alternativa a la agresión, son las que causan los problemas más importantes en la persona humana. El fortalecimiento en una de estas condiciones va permitir que mediante la preparación la persona va lograr cambios actitudinales. Señalan seis dimensiones.

Dimensión de Primeras habilidades sociales, según Goldstein y Col (1983), manifestó que son habilidades que se adquiere cuando pretenden entablar una comunicación verbal, comenzando desde inicio, para poder proporcionar u producir las primeras reacciones o interacciones sociales en ambos elementos que conforman de un modo eficiente. Primero hay que saber escuchar, para transmitir el mensaje de una forma adecuada. Además, que escuchar es diferente que oír,

porque escuchar es poner atención a un determinado mensaje. Es por eso que es importante saber escuchar y respetar quien está enviando el mensaje, comprender a la persona que está enviando el mensaje, para comenzar una conversación amistosa que puede ser, de un asunto beneficio o si el tema no es de interés rechazarlo cordialmente. Siempre en todo dialogo al culminar una conversación, siempre dar las gracias y retirarse amistosamente.

Dimensión de Habilidades sociales avanzadas, según Goldstein y Col (1983) dijo que las habilidades sociales avanzadas tienen más competitividad, porque adquiere el fortalecimiento de las conductas y el desarrollo de su personalidad de la persona (p.89). Cuando la persona requiere solicitar apoyo, notificar sus acciones, facilitar conocimientos, conseguir los saberes, comprender si es necesario o persuadir a otros. Además, la interacción con otras personas permite mejorar las relaciones en nuestras vidas, son aquellas que nos involucra continuamente para enfrentar las diferentes dificultades las que impiden a desarrollar en los individuos. Los individuos que desarrollan habilidades sociales avanzadas adquieren la capacidad de actuar con ciertos grupos de interés, con el propósito de lograr la satisfacción personal y participar en la sociedad en su totalidad. Cuando las personas se asilan del resto, no logra asimilar los conocimientos impartidos por los demás, y su forma de vida es muy errante y sin capacidad social (p. 99).

Dimensión de Habilidades para mejorar los sentimientos, según Goldstein y Col (1983) señalo que están diseñados con el propósito de mejorar los sentimientos de las personas. Tiene que ver con mostrar empatía, es la capacidad de la persona, lo que permitirá una mejor comprensión y apreciará a otras personas sin que estén satisfechas. También debe ser asertivo, significa ponerse en el lugar de ese individuo que lo está pasando mal, como expresar sentimientos para mejorar las relaciones interpersonales. Estas habilidades están relacionadas con la empatía. Una habilidad es la capacidad de ser consciente de los sentimientos, necesidades e inquietudes de los demás y, por lo tanto, poder responder adecuadamente a ellos. Es la expresión justificada de enojo, disgusto o disgusto, es la manifestación de una manera adecuada y respetuosa con los demás, de sentimientos negativos. (p.182).

Dimensión de Habilidades alternativas a la agresión, según Goldstein y Col (1983), manifestó que las habilidades alternativas a la agresión están relacionada

a la actitud de la persona humana, esto le permite desenvolverse y desempeñarse dentro del seno de la sociedad, controla y resuelve los distintos problemas que puedan surgir en una desavenencia o desacuerdo, es por eso que mediante la negociación y la comunicación se evita conflictos, son herramientas importantes que sirve para evitar agresiones en ambas partes. Los resultados son producto del comportamiento la aceptación de la resolución de conflictos y la buena fe de los participantes. Es por eso que el autor nos hace unas series de recomendaciones con el propósito de evitar los conflictos y estas son: solicitar permiso cuando desea salir de un lugar, participar en eventos grupales, brindar apoyo a las personas que tienen dificultades, reconocer un incidente contra persona, mantenerte la calma antes situación desfavorables, sensibilizar a los colaboradores con el fin de participar en la incorporación en la protección y respeto en los derechos fundamentales de la persona en sus organizaciones, ser cautos y mantener la calma antes frases incómodas que puedan afectar su susceptibilidad, es importante mantener las buenas relaciones con las personas de su entorno, evitar los conflictos que puede acarrear situaciones desagradables. (p.167).

Dimensión de Habilidades para hacer frente al estrés, según Goldstein y Col (1983), considero que las habilidades ayudan a menguar los síntomas y valerse de la conducta afectiva. Los que intervienen en este proceso se debe incluir el aprendizaje de técnicas, donde van a permitir la inclusión de todos los individuos que están pasando momentos difíciles. Es necesario tener en cuentas estas consideraciones que van a reducir comportamientos negativos, como debe expresar una lamento, manifestar una clamor, manifestar nobleza inmediatamente después de un encuentro o de un acto coloquial, solucionar un acción negativa y pedir disculpas, preparar ante una situación cuando no es considerado, salvaguardar la integridad de un compañero, manifestar el desacuerdo en forma altruista de un tema determinado, reconocer cuando no se ha logrado un objetivo, afrontar los anuncios negativos, alegar ante una denuncia, estar sobre aviso ante expresiones incómodas y prepararse antes cuestionamiento de cierto sector.

En un contexto donde las relaciones interpersonales se llevan a cabo, mediante un manejo adecuado de los estímulos emocionales, se alcanza una excelente condición de socialización, así como una máxima participación de la persona, con un apoyo de manera más demócrata en el comportamiento con otras

personas. Las habilidades adquiridas permiten una mejor administración de las acciones emotivas, donde se incluye los síntomas de la fatiga corporal, la tensión, la cólera, la vigilancia y el acompañamiento de los estímulos emocionales.

Dimensión de Habilidades de planificación, según Goldstein y Col (1983), se refirió a las habilidades que más han evolucionado, estas influyen en la organización para el desarrollo de los objetivos y también busca mejorar la situación social de los individuos, esto va permitir a los individuos a afrontar problemas situacionales, interpretar cual es el motivo de la dificultad que está afectando la actividad, desarrollar objetivos que beneficien a la persona y la organización, establecer las capacidades que permitan las cumplir con las metas, estar al tanto y evitar los obstáculos, resolver inmediatamente las causas que afectan a la empresa y fortalecer los puntos débiles de una actividad.



Figura 5: dimensiones de las habilidades sociales

Teorías de las habilidades sociales

Las teorías de las habilidades sociales son presentadas por diferentes autores mediante modelos y componentes.

1. Modelos de las habilidades sociales

a) Modelo de aprendizaje social

Bandura & Walters (1982), considero como un enfoque cognoscitivo que se da en un ambiente social, este puede suceder mediante la observación o

mediante el aprendizaje, y también puede ser influenciado por el entorno. Relacionan todos los acontecimientos sucedidos, ya sea en el ámbito laboral, familiar o profesional. En este siglo XXI, la persona se ha vuelto autodidáctica, es decir se preocupa por mejorar sus capacidades, mediante estilos de aprendizajes corporales o intelectual, con el propósito de adquirir conocimientos, esto es un desafío permanente que puede darse en su entorno. Este modelo ha dejado de lado las enseñanzas antiguas o arcaicas, enfocándose a un estilo relevante, cada vez es más prospectivo. Comparando con los métodos arcaicos o en desuso, el aprendizaje social es más complejo, es decir, el individuo se relaciona con los demás, con la finalidad aprender nuevas conductas o desarrollar experiencias.

b) Teoría de la percepción social

Moya (1999), se refirió al comportamiento del individuo o de las acciones de un hecho, que va obedecer a los estímulos emocionales, a consecuencias de las actitudes de los individuos, donde se van a construir los sentimientos, a consecuencia de las diferentes informaciones que se recoge al principio de todo intercambio social. Así mismo, por las diferentes facultades imprevistas, o una indagación de los fenómenos que han ocasionado el comportamiento del individuo. Por lo tanto, se debe evidenciar las emociones, las tendencias psicológicas y comportamientos en relación al individuo, lo que se debe materializar los diferentes cambios actitudinales de la persona.

c) Modelo de asertividad

Wolpe y Lazarus (1966), refirió que el comportamiento asertivo, es una consecuencia actitudinal donde se manifiestan los estímulos emocionales de la persona, puede ser una opinión, una idea, así mismo una necesidad o manifestar un sentimiento de una forma amable, altruista, decente y honrada, sin causar daños a otras personas. Se debe comunicar asertivamente, procede actuar a partir de un cambio interno desde su intimidad e integridad, se debe desarrollar estímulos emocionales para combatir la ansiedad, la culpabilidad y el enojo.

2. Componentes de las habilidades sociales

El autor Caballo (2007), consideró en su investigación que existen dos

manifestaciones que enfocan las capacidades de la persona:

a) Componentes no verbales

Caballo (2007), considero que son manifestaciones corporales de la persona, donde transmiten sus inquietudes ya sean actitudes positivas o negativas, estas acciones corporales no se puede evitar, por más que la persona trate de esquivar, cuando fija la atención en un determinado objeto, como dirigir su mirada hacia el piso, esto demuestra la falta de confianza con la persona que lo está interrogando, también la forma de vestirse antes una entrevista y observar las actitudes de otras personas, (p.19)

b) Componentes verbales

Caballo (2007), dijo que son las expresiones que se dan mediante el habla, en este componentes las personas se comunican para exponer sus requerimientos o inquietudes, además de sugerir cambios de su entorno, como mejorar la tecnología, la estructura organizacional, fomentar la cultura organizacional, mejorar el clima laboral y comportamiento organizacional, las sugerencia que las personas puedan dar es como se encuentra su estado de ánimo, a partir de ese momento plantea situaciones que van a beneficiar a la organización. Por lo tanto, es importante una comunicación asertiva donde se expresa las acciones de la persona. (p.69).

Marco conceptual

Gestión del talento humano

- Gestión, según Remetería (2008), sostuvo que es un proceso donde se desarrolla las actividades, que tiene como finalidad de instaurar las condiciones para elaborar los objetivos, como detallar los sistemas en las organizaciones, a implementar las estrategias que van a impulsar el desarrollo de las organizaciones y así mismo, establecer las diferentes acciones que van a contribuir a la resolución de problemas (p. 1).
- Talento, según lo determina la Real Academia de la Lengua Española (RAE), describió al individuo como un ser intelectual o capacitado para desarrollar diferentes funciones; intelectual, en el sentido que razona y piensa ante una

eventualidad, es capaz de dar solución a los conflictos, porque tiene esas condiciones que ha adquirido en su formación, así como capacidades y experiencias que van hacer útil en su vida diaria; capacitada, porque sabe manejar eficazmente diferentes actividades.

- Talento humano, según Chiavenato (2009) considero que el talento humano está ligado a unas series de actitudes y experiencias adquiridas en su entorno, para administrar las condiciones que están enfocadas con los individuos, las organizaciones desarrollan los procesos para reclutar, seleccionar, capacitar, recompensar, evaluar, remunerar y satisfacción laboral (p.272).
- Gestión del talento humano, según Chiavenato (2009) sostuvo que es una función administrativa en búsqueda de adquirir persona con habilidades diferentes, entrenarlos para la actividad, evaluar su desempeño y renumerar. Por lo tanto, los responsables de la dirección de las organizaciones, deben involucrarse en las acciones administrativas con planes estratégicos en el sector, buscar en el mercado de labores personas talentosas, con el propósito de desarrollar las competencias, impedir la deserción o abandono del personal (p.163).

Motivación laboral

- Motivación, según Berardi (2016), argumentó que la motivación es acciones externas e internas que permite a los trabajadores o colaboradores que reaccionen de distintas maneras o se comporten antes una eventualidad" (p. 78). Sabemos que la motivación es la fuente energética de la persona, que impulsan hacer cambios actitudinales, será posible cuando la persona absorba los estímulos emocionales, puede ser dentro del sector laboral o ambiental. Las organizaciones están enfocadas en producir estímulos motivacionales en sus trabajadores, y ofrezcan toda su energía y se interesen en el desempeño de su trabajo.
- Motivación laboral, según Newstrom (2011), se refirió a una manifestación que resulta de las acciones que realiza, es una mezcla de varios ingredientes motivacionales, donde se conjugan varios impulsos psicológicos en el interior de cada persona, así como en los colaboradores. La motivación laboral como una energía, que viene del interior o del medio que lo rodea,

permite que el colaborador realice su labor con satisfacción. Esta energía motivacional adquirida por el trabajador, va permitir que las organizaciones se cumplan con los planes estratégicos establecidos, diseñando los factores motivacionales cuyos elementos van a crear confianza, para que sean más creativos y comprometidos en las tareas laborales de la organización para mejorar en las distintas actividades, donde las organizaciones presentan estrategias motivacionales para evitar que el personal abandone su puesto de trabajo (p.265).

Habilidades sociales

- Habilidades, según Madrigal (2009) declaro que la persona que dirige una empresa necesita conocer y dominar las diferentes actividades que involucran a toda la comunidad laboral, de modo que la decisión que tomen sea lo mejor para todos y saber el riesgo si no informan o se comunican puede causar distorsiones o versiones malas y esto dificulta la realización de las tareas, no puede conducir a las actitudes y el desarrollo intelectual de la persona (p.96). Consiguientemente considera como un balaje de capacidades que se consiguen obteniendo un pensamiento crítico, analítico y objetivo.
- Habilidades sociales, según Morales (2013) considero que es un conjunto de acciones adquiridas en el entorno, es decir, es un balaje de habilidades que no se encuentra separados de otras, sino guardan una estrecha relación con las personas. De esta manera se especifica son acciones conductuales, ya que forman capacidades intelectuales y psicológicas, todo esto va relacionado y juntos con los sentimientos, esto perdura durante todo el tiempo, (p.79).



Figura 6: gestión del talento humano (X), motivación laboral (Y) y habilidades sociales (Z)

La Gestión del talento humano tiene una concatenación con las habilidades sociales, así como también la motivación, son los pilares del desarrollo de las capacidades de las personas en el ámbito laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Investigación aplicada

Hernández & Col (2006) considero que es una investigación que busca identificar acciones prácticas, mediante teorías existentes de otros autores, busca resolver dificultades de un determinado sector o realidad. Esta investigación está relacionadas a las causas que posiblemente estén ocasionan o modifican las condiciones en el medio en que se desarrollan. (p. 103).

Según Carrasco (2009), considero que tiene por objeto de identificar situaciones problemáticas de los fenómenos empíricos, con el propósito de resolver inmediatamente, por lo tanto, este estudio permite a intervenir, evolucionar, cambiar o promover alternativas de solución en la sociedad.

La investigación aplicada recoge la información teórica de la investigación básica para resolver problemas prácticos, todo va depender de la circunstancia y progresos de los estudios teóricos, lo que va generar estudios empíricos, con el propósito de resolver situaciones problemáticas de una comunidad o sector.

Diseño de investigación

Diseños no experimentales

Hernández, Fernández, & Baptista, (2014), considero que se ejecuta a las variables sin adulterarlas o manipularlas intencionadamente. Por lo tanto, en este estudio no existen grupos de control ni mucho menos grupo experimental (p.140).

Los diseños de investigación transaccional o transversal correlacional causal Carrasco (2009) manifiesto que son elaboradas para ejecutar investigaciones concernientes a las variables de estudio, se recolectan los datos en un tiempo establecido. (p.72). además, es correlacional causal porque permite analizar y estudiar la causa que lo origino, para conocer y establecer su nivel de influencia entre las variables (p. 73).

1.1. Variables y operacionalización

Definición Operacional de variable Gestión de talento humano

Según Chiavenato (2009) sostuvo que es una acción de la administración búsqueda de adquirir persona con habilidades diferentes, entrenarlos para la actividad, evaluar su desempeño y renumerar. Por lo tanto, los responsables de la dirección de las organizaciones, deben involucrarse en las acciones administrativas con planes estratégicos en el sector, buscar en el mercado de labores personas talentosas, con el propósito de desarrollar las competencias, impedir la deserción o abandono del personal (p.163).

Variable Gestión de talento humano

Para evaluar la variable gestión de talento humano, se utilizó todas sus dimensiones, en el cual se pudo comprobar la influencia de la variable, cuyo objetivo es desarrollar estrategias que van a mejorar la actitud de los trabajadores de la empresa SEDAPAL. El cuestionario está constituido de 24 interrogaciones y se utilizara la Escala de Likert.

Tabla 1.

Escala de medición: Variable gestión del talento humano

Índices	Puntaje
a. siempre	5
b. Casi siempre	4
c. A veces	3
d. Casi nunca	2
e. Nunca	1

Fuente: Adaptado por el Investigador

Tabla 2.

Operacionalización de la variable: gestión del talento humano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Escala y valores
Procesos para integrar a las personas	1. En el proceso de selección del personal se establecen los perfiles para el puesto requerido.	1 - 4		
	2. Las convocatorias para la selección del personal se publican mediante los medios de comunicación.			
	3. Las evaluaciones que realiza la empresa son transparentes			
	4. La elección del personal se considera las competencias del postulante antes que otros aspectos.			
Procesos para organizar a las personas	5. Los puestos de trabajo son diseñados de acuerdo a las necesidades de la empresa.	5 - 8		
	6. El trabajador es asignado al puesto de trabajo de acuerdo a sus competencias.			
	7. Los procedimientos están claramente definidos para la medición del desempeño de los trabajadores.			
	8. La medición del desempeño está orientado a elevar la rentabilidad, a garantizar la permanencia y el desarrollo organizacionales			
Procesos para recompensar a las personas	9. La remuneración que percibe está de acuerdo al trabajo que usted desempeña	9 - 12	Bajo Menos de 50	Ordinal Escala Likert: 5=siempre 4=Casi siempre 3=A veces 2=Casi nunca 1=Nunca
	10. La remuneración por su trabajo es pagada en la fecha establecida.			
	11. Existe una política de reconocimiento por logros alcanzados en el desempeño laboral.			
	12. Los asensos en los puestos de trabajo están en función al buen desempeño laboral.			
Procesos para desarrollar a las personas.	13. Los programas de capacitación están orientados a las competencias laborables y a las necesidades de la empresa.	13 - 16	Medio De 50 a 60	
	14. La capacitación está en función a un análisis de necesidades del trabajador y de la empresa.			
	15. La empresa desarrolla talleres de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.			
	16. Se contrasta la competitividad de las instituciones profesionales que dan servicio en la formación académica.			
Procesos para retener a las personas	17. Los ambientes tienen iluminación alta y esta acondicionado para la realización de las tareas laborales.	17 - 20	Alto Mas de 60	
	18. Los ambientes están con señalizaciones preventivas de seguridad.			
	19. Se promueven actividades de recreación e integración entre trabajadores y la empresa			
	20. La empresa reconoce el derecho a la sindicalización sin autorización previa.			
Procesos para auditar a las personas	21. La empresa tiene un sistema para la base de datos del personal.	23 - 24		
	22. La empresa tiene un sistema para el registro de cargos, remuneraciones y prestaciones.			
	23. La empresa frecuentemente actualiza la base de datos de los trabajadores.			
	24. La empresa pública los resultados sobre de la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores.			

Fuente: Adaptado por el investigador - Corina Tania Ognio Cárdenas (2019)

Definición Operacional de Variable motivación laboral

Newstrom (2011), se refirió que es una manifestación que resulta de las acciones que realiza, es una mezcla de varios ingredientes motivacionales, donde se conjugan varios impulsos psicológicos en el interior de cada persona, así como en los colaboradores. La motivación laboral como una energía, que viene del interior o del medio que lo rodea, permite que el colaborador realice su labor con satisfacción. Esta energía motivacional adquirida por el trabajador, va permitir que las organizaciones se cumplan con los planes estratégicos establecidos, diseñando los factores motivacionales cuyos elementos van a crear confianza, para que sean más creativos y comprometidos en las tareas laborales de la organización para mejorar en las distintas actividades, donde las organizaciones presentan estrategias motivacionales para evitar que el personal abandone su puesto de trabajo (p.265).

Variable Motivación laboral

Para evaluar la variable motivación laboral, se utilizó todas sus dimensiones, en el cual se pudo comprobar la influencia de la variable, cuyo objetivo es desarrollar estrategias que van a mejorar la actitud de los trabajadores de la empresa SEDAPAL. El cuestionario está constituido de 20 interrogaciones y se utilizara la Escala de Likert.

Tabla 3.

Escala de medición: Variable motivación laboral

Índices	Puntaje
a) Siempre	5
b) Casi siempre	4
c) Algunas veces	3
d) Muy pocas veces	2
e) Nunca	1

Fuente: Adaptado por el Investigado

Tabla 4.

Operacionalización de la variable: Motivación laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos	Escalas y valores
Variedad de la tarea	1. Realizo una variedad de labores utilizando mis capacidades y destrezas adquirida en el trabajo	1 - 4		
	2. Las tareas que realizo en el trabajo son sencillas y repetitivas.			
	3. En el puesto de labores estas obligado hacer diferentes actividades.			
	4. Las tareas que se realizan están en relaciona a las necesidades de la empresa.			
Identidad con la tarea.	5. Las tareas que se realizó siempre lo ejecuto de principio hasta terminarlo.	5 - 8		
	6. Las tareas que realizo son claras y transparente en el puesto del trabajo.			
	7. Contribuyo en la realización de las tareas con valor agregado, es decir trabajos adicionales.			
	8. Organizo las tareas considerando las que tiene mayor prioridad o urgencias.			
Importancia de la tarea	9. El trabajo que realizo tiene mucha relevancia para la prioridad de la empresa.	9 - 12	Bajo Menos de 50	Ordinal Escala de Likert: 5=Siempre 4=Casi siempre 3=Algunas veces 2=Muy pocas veces 1=Nunca
	10. La tarea que realizo influye en el comportamiento de mis compañeros.			
	11. La labor que realizo me va permitir obtener posibles asensos.			
	12. La labor que realizo ayuda a mejorar la relación laboral con mis compañeros.			
Autonomía para la realización de la tarea.	13. Puedo llevar a cabo mis actividades con libertad dentro de mi puesto de trabajo.	13 - 16		
	14. Puedo gestionar cambios de horarios en el puesto de trabajo.			
	15. La labor que realizo me otorga la libertad a participar en la toma de decisiones.			
	16. Tengo confianza en el desarrollo de mis actividades laborales.			
Retroalimentación sobre su desempeño.	17. Mi jefe inmediato me prepara constantemente para mejorar mi desempeño laboral.	17 - 20		
	18. La labor que realizo por si misma me brinda información clara y precisa del desempeño.			
	19. Cuando realizo mis tareas me permite saber si estoy haciendo bien o mal mi labor.			
	20. La empresa me pone en contacto con otras personas para desempeñar adecuadamente.			

Fuente: Adaptado por el investigado - Petra Rogero Anaya (2005) - Modelo de las Características del trabajo (JCM) Hackman y Oldham (1980).

Definición Operacional de Variable habilidades sociales

Morales (2013) considero como un conjunto de acciones adquiridas en el entorno, es decir, es un balaje de habilidades que no se encuentra separados de otras, sino guardan una estrecha relación con las personas. De esta manera se especifica son acciones conductuales, ya que forman capacidades intelectuales y psicológicas, todo esto va relacionado y juntos con los sentimientos, esto perdura durante todo el tiempo, (p.79).

Variable habilidades sociales.

Para evaluar la variable habilidades sociales, se utilizó todas sus dimensiones, en el cual se pudo comprobar la influencia de la variable, cuyo objetivo es desarrollar estrategias que van a mejorar la actitud de los trabajadores de la empresa SEDAPAL. El cuestionario está constituido de 24 interrogaciones y se utilizara la Escala de Likert.

Tabla 5.

Escala de medición: Variable habilidades sociales

Índices	Puntaje
a) Muy alto	5
b) Alto	4
c) Regular	3
d) Bajo	2
e) Muy bajo	1

Fuente: Adaptado por el Investigador

Tabla 6.

Operacionalización de la variable: habilidades sociales

Dimensiones	indicadores	Ítems	Niveles y rangos	Escala y valores
Primeras habilidades sociales	1 Presto atención a la persona que habla y me esfuerzo por comprenderlo de lo que está exponiendo.	1 - 4		
	2 Converso con otras personas sobre temas que conciernen a ambos			
	3 Expreso a los demás que estoy agradecida(o) por todo lo que hicieron por mí.			
	4 Me esfuerzo por conocer nuevas amistades por propia iniciativa.			
Habilidades sociales avanzadas	5 Me esfuerzo para integrarme a un grupo para poder participar en determinada actividad.	5 - 8		
	6 Explico con claridad cómo se debe desarrollar un trabajo determinado.			
	7 Pongo atención a las indicaciones y solicito explicaciones para poder desarrollarlas.			
	8 Trato de convencer a los demás que mis ideas son mejores y de mayor beneficio que de los otros sujetos.			
Habilidades para mejorar los sentimientos	9 Me esfuerzo en comprender y reconocer las emociones que siento por mi persona.	9 - 12	Bajo Menos de 50	Ordinal Escala de Likert: 5=Muy alto 4=Alto 3=Regular 2=Bajo 1=Muy bajo
	10 Me esfuerzo en comprender los estados de ánimos de los demás			
	11 Me importa que los demás estén al tanto que si me interesan y me preocupo por ellos.			
Habilidades alternativas a la agresión	12 Cuando siento miedo, pienso porqué lo siento, y luego pretendo hacer algo para disminuirlo.	13 - 16	Medio De 50 a 60 Alto Mas de 60	
	13 Sé cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo solicito a las personas indicadas.			
	14 Si yo y los demás estamos en desacuerdo sobre algo, trato de conseguir a un acuerdo que satisfaga a ambos.			
	15 me mantengo al margen de situaciones que me pueden ocasionar problemas.			
Habilidades para hacer frente al estrés	16 Encuentro otras maneras de solucionar situaciones difíciles sin tener que llegar a lidiar.	17 - 20		
	17 Le digo a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no me gusta.			
	18 Intento escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por mí.			
	19 Expreso a los demás lo que siento cuando una amiga o amigo no ha sido tratada de manera justa.			
Habilidades de planificación	20 Intento comprender la razón por la cual he fracasado en una situación particular.	21 - 24		
	21 Planifico de las formas más adecuadas, para defender mi punto de vista antes situaciones problemática.			
	22 Si surge un problema, intento determinar quién lo causó.			
	23 Tomo decisiones realistas sobre lo que me gustaría realizar antes de comenzar una tarea.			
	24 Determino de forma realista cuál de los problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero.			

Adaptado por el investigador - Ambrosio Tomas Rojas (1995) – Rosas Vásquez (1983) - Lista de cheque de habilidades sociales de Goldstein (1978).

Ficha técnica del Instrumento para medir la variable Gestión del Talento Humano

Nombre del cuestionario: Gestión de talento humano

Autor: Corina Tania Ognio Cárdenas (2019)

adaptado por: Ysrael León Guevara (2020)

Objetivo: evaluar la gestión de talento humano

Lugar de aplicación: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima - (SEDAPAL), distrito de San Juan de Lurigancho.

Forma de aplicación: directa

Tiempo aproximado: 15 minutos

Descripción: para los resultados se consideró todas sus dimensiones e indicadores y son los siguientes: Procesos para integrar personas, procesos para organizar personas, procesos para recompensar a las personas, proceso para desarrollar a las personas, procesos para retener a las personas y procesos para auditar a las personas. Para cada uno estuvo constituido con su respectivo ítem en forma secuencial, las preguntas están impresa en una hoja en forma individual para cada trabajador, que consta 6 dimensiones que constituyen de 24 ítems y sus respuestas son politómicas. Para medir se empleó la escala de Likert y la validez por juicio de expertos, con grado de doctor quienes validaron el instrumento.

Escala de medida: Escala de Likert

La persona encuestada va asignar el puntaje a cada ítem de acuerdo a su propio criterio de acuerdo a la tabla 7.

Tabla 7.

Escala de medida: Variable gestión del talento humano

Índices	Puntaje
a) siempre	5
b) Casi siempre	4
c) A veces	3
d) Casi nunca	2
e) Nunca	1

Fuente: Adaptado por el Investigador

Ficha técnica del Instrumento para medir la variable motivación laboral

Nombre del cuestionario: motivación laboral

Autor: Petra Rogero Anaya (2005) - Modelo de las Características del trabajo (JCM) Hackman y Oldham (1980).

Adaptado por: Ysrael León Guevara (2020)

Objetivo: evaluar la motivación laboral

Lugar de aplicación: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima - (SEDAPAL), distrito de San Juan de Lurigancho.

Forma de aplicación: directa

Duración de la aplicación: 15 minutos

Descripción del instrumento: para los resultados se consideró todas sus dimensiones e indicadores y son los siguientes: variedad de la tarea, identidad con la tarea, Importancia de la tarea, autonomía para resolver la tarea y retroalimentación sobre el desempeño, para cada uno estuvo constituido con su respectivo ítem en forma secuencial, las preguntas están impresa en una hoja en forma individual para cada trabajador, que consta 5 dimensiones que constituyen de 20 ítems y sus respuestas son politómicas. Para medir se empleó la escala de Likert y la validez por juicio de expertos, con grado de doctor quienes validaron el instrumento.

Escala de medida: Escala Likert

La persona encuestada va asignar el puntaje a cada ítem de acuerdo a su propio criterio de acuerdo a la tabla 8

Tabla 8.

Escala de medida: Variable motivación laboral

Índices	Puntaje
f) Siempre	5
g) Casi siempre	4
h) Algunas veces	3
i) Muy pocas veces	2
j) Nunca	1

Fuente: Adaptado por el Investigado.

Ficha técnica del Instrumento para medir la variable habilidades sociales

Nombre del cuestionario: habilidades sociales

Autor: Ambrosio Tomas Rojas (1995) – Rosas Vásquez (1983) - Lista de cheque de habilidades sociales de Goldstein (1978).

Adaptado por: Ysrael León Guevara (2020)

Objetivo: evaluar las habilidades sociales

Lugar de aplicación: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima - (SEDAPAL), distrito de San Juan de Lurigancho.

Forma de aplicación: directa

Duración de la aplicación: 15 minutos

Descripción: para los resultados se consideró todas sus dimensiones e indicadores y son los siguientes: primeras habilidades sociales, habilidades sociales avanzadas, habilidades para mejorar los sentimientos, habilidades alternativas a la agresión, habilidades para hacer frente al estrés y habilidades de planificación. Para cada uno estuvo constituido con su respectivo ítem en forma secuencial, las preguntas están impresa en una hoja en forma individual para cada trabajador, que consta 6 dimensiones que constituyen de 24 ítems y sus respuestas son politómicas. Para medir se empleó la escala de Likert y la validez por juicio de expertos, con grado de doctor quienes validaron el instrumento.

Escala de medición: Escala Likert

La persona encuestada va asignar el puntaje a cada ítem de acuerdo a su propio criterio de acuerdo a la tabla 9.

Tabla 9.

Escala de medida: Variable habilidades sociales

Índices	Puntaje
a) Muy alto	5
b) Alto	4
c) Regular	3
d) Bajo	2
e) Muy bajo	1

Fuente: Adaptado por el Investigador

1.2. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

En esta investigación se consideró a las personas que ejecutan actividades comerciales, se escogió a 80 trabajadores que estuvo compuesta de 48 varones y 32 mujeres de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima (SEDAPAL); según muestra la tabla 10.

Tabla 10.

Población de estudio – trabajadores

Genero	Porcentaje	Frecuencia
Masculino	60%	48
Femenino	40%	32
Total	100%	80

Total, de la población = 80 trabajadores de SEDAPAL

Fuente: Empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima (SEDAPAL-2020)

Muestra de la investigación

La cantidad de muestra seleccionada para la investigación, fueron 35 trabajadores seleccionados en forma probabilística aleatoria simple, es decir, todos tuvieron la posibilidad de ser tómanos en cuenta para ser parte de la muestra, y el resultado obtenido fue determinado por la fórmula estadística ya que corresponde a una población finita según establece Moya (2010).

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

Dónde:

- 1) n: cantidad de muestra.
- 2) N: cantidad de la población.
- 3) Z: Nivel de confianza de 95%
- 4) Z=1.96
- 5) p: probabilidad de éxito (p=0.5)
- 6) q: probabilidad de fracaso (q=0.5)
- 7) e: Nivel de precisión fijado por el investigador. (e=5%=0.05)

Para encontrar el valor de la muestra se utilizó la fórmula estadística, según la tabla 11

Tabla 11.

Valor Estadístico de la Muestra

DESCRIPCIÓN	
Nivel de confianza (%)	95
Valor crítico (%): Z	1.96
Cantidad de Población: N	80
Valor de aceptación: p	0.5
Valor de no aceptación: q	0.5
Error: e	0.06
Cantidad de Muestra: n	61.72236504
Cantidad de Muestra: n	62

Fuente: Moya (2010) / Adaptado por el Investigador.

Tabla 12.

Ajuste de fórmula	
Cantidad de Población: N	80
Cantidad de Muestra: n	62
Cantidad de Muestra (con ajuste): n*	34.92957746
Cantidad de Muestra (con ajuste): n*	35

Muestreo de la investigación

El muestreo utilizado es el muestreo probabilístico aleatorio simple porque todos los elementos que conforman la población pueden ser elegidos para ser parte de la muestra y así determinar la cantidad de trabajadores que van hacer encuestados, según muestra la tabla 13.

$$80K = 35 \quad \longrightarrow \quad K = \frac{35}{80} \quad \longrightarrow \quad K = 0,4375 \text{ (Factor de Cálculo)}$$

Tabla 13.

Cantidad de trabajadores

Género	Cantidad trabajadores (Población)	Factor de calculo	Cantidad trabajadores (Muestra)
Masculino	48	0.4375	21
Femenino	32	0.4375	14

Fuente: Elaborado por el investigador

Criterios de selección

Se tomaron en consideración la participación voluntaria de los trabajadores de la siguiente manera:

Criterio de inclusión

- 1) Se incluye a los trabajadores que desean participar, tanto masculino y femenino a los que tienen relación laboral con la empresa, con el propósito de obtener información confiable.

Criterio de exclusión

- 2) Se excluye a los trabajadores que no desean participar en el desarrollo del cuestionario y a los que no están involucrados con las actividades comerciales.

Unidad de análisis

La unidad de análisis son los trabajadores de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima (SEDAPAL)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Bernal (2010), considero que es un procedimiento para recoger información de las variables. Se desarrolla mediante un cuestionario o considerado también como un balaje de situaciones que se plantea para que sea resolverlo, con la finalidad de conseguir información de los individuos (p. 194).

Para conseguir los datos se empleó la encuesta como técnica

Eyssautier (2006), manifestó que la técnica es una herramienta metodológica que utilizan los investigadores para recolectar los datos. Asimismo, la técnica siendo un elemento importante para el estudio de los fenómenos y hechos de la realidad, plantea un conjunto de procedimiento de donde se va valer la ciencia para la recolección de información, provee el instrumento para suministrar información al investigador mediante la selección y mantención de datos (p. 42).

Instrumento de recolección de datos

Según carrasco (2013), considero que es un documento donde registran las personas encuestadas donde contienen una variedad de preguntas de forma secuenciadas y con criterio lógico, debe ser claro, preciso y objetivo, con la finalidad que el encuestado no tengas dificultades al momento de resolverlo (p. 318).

Para recoger la información se empleó un cuestionario donde la persona va a registrar su apreciación crítica o su punto de vista.

1.3. Procedimientos

Para medir los instrumentos se sometieron a la Validez y confiabilidad

Validez

Carrasco (2009), considero que es una propiedad de los instrumentos de investigación, asimismo, se refiere que estos miden la imparcialidad, exactitud, naturalidad y legitimidad todo en función de lo que se quiere obtener de la variable o variables de la investigación. Para comprobar la validez del instrumento se van a someter a:

Validez de contenido: para examinar el contenido del instrumento de investigación debe ser coherente, veraz, secuencial y capaz de dominar los contenidos como las variables, los indicadores y los índices, es decir todo lo que se puede medir, según Carrasco (2009, p.337).

Permite saber si el desarrollo del instrumento de investigación ha tomado encuentra los contenidos de los textos y subtextos, se debe señalar, que el instrumento debe consultar o examinar concerniente a las variables de estudio.

Validez de criterio: consiste comparar los resultados del instrumento obtenido por el investigador, con otros resultados que se obtuvieron en otro determinado de tiempo, es decir, se busca comparar con algún criterio externos que fueron obtenidos por otros investigadores, según Carrasco (2009, p338).

Validez de constructo: Es el más importante de todos los tipos de validez, porque permite asociar e integrar las aseveraciones de la validez de contenido y validez de criterio en un determinado cuadro, con la finalidad de comparar las conjeturas concernientes a sus relaciones teóricas más principales. (Messick, 1980; p.1015). Hernández Sampieri y otros consideran que la validez de un constructo está referida a su comprobación de la consistencia de las variables en relación a otras comprobaciones, está enfocado en los contenidos de las variables y estas están haciendo medidos.

Validez a juicio de expertos: los instrumentos se sometieron a validez de criterio, de contenido y constructo de los jueces que se van a analizar, evaluar y comparar el nivel de influencia y determinar el grado de relación entre sus variables. El doctor como persona experta evaluó la pertinencia, relevancia y claridad de los instrumentos, validando a través de un certificado de validez extendido por la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, lo cual confirma la validez del instrumento, mediante los docentes con grado de doctor, para la validez se utilizó la prueba binominal, mediante sus criterios lograron determinar, que, si hay suficiencia, y las respuestas fueron: NO Respuesta incorrecta / SI Respuesta correcta.

Tabla 14 .

Juicio de expertos

Expertos	Instrumento 1	Instrumento 2	Instrumento 3
Experto 1	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Experto 2	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Experto 3	Aplicable	Aplicable	Aplicable

Resultado de validez por los expertos

Confiabilidad

La confiabilidad es el factor que permite determinar la fiabilidad del instrumento, se dice, que al aplicar una o repetidas veces a un individuo o varios individuos, en diferentes periodos de tiempo se obtiene resultados parecidos Carrasco (2009, p.339). Es decir, para encontrar la fiabilidad del

instrumento se realizó la prueba previa o prueba piloto y con los datos obtenidos se realizó la prueba piloto mediante el Alfa de Cronbach con lo cual se comprobó la solidez o consistencia interna del instrumento.

Tabla 15.

Fiabilidad de los instrumentos

Estadística de fiabilidad de la variable gestión del talento humano

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	24

Estadísticas de fiabilidad de la variable motivación laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,790	20

Estadísticas de fiabilidad de la variable habilidades sociales

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	24

1.4. Métodos de análisis de datos

Hernández et al (2010), sostuvo que, para convertir la variable en nominal, es necesario que se debe procesar sus estructuras en forma escalonada, de esta manera, se logra lo que se está buscando concerniente a las variables, es mediante el análisis de datos se determina el nivel de influencia entre las variables, también los resultados finales. Amon (1998) manifiesta, para encontrar las tendencias de opinión se debe someter al análisis de baremos, que consiste en una tabla de cálculos, según el autor se da en un índice de escala continua.

Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva, para la recopilación, clasificación, presentación y descripción de los datos. Mediante una tabla de contingencia se registraron los datos obtenidos del análisis estadístico, con el propósito de comprobar el nivel de influencia entre las

variables de estudio, y además se observó la distribución de las frecuencias determinado el enlace de la variable e indicadores. Con la información que se obtuvo se elaboró la base de datos y al mismo tiempo se procesaron los datos en una computadora personal, para el análisis estadístico se empleó el aplicativo SPSS de versión 26.0.

Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico inferencial, porque no brinda la necesaria información sobre lo que deseamos informar, acerca de la población a investigar o tomar decisiones generales a partir de los datos obtenidos, por lo tanto, la finalidad es determinar el grado de influencia de la variable dependiente en relación a las otras variables independientes. Según Guisande, Vaamonde y Barreiro (2013), considero que las variables independientes van a influenciar en la variable dependientes, obteniendo unos resultados probables. La variable dependiente y las variables independientes son cualitativas, porque son variables nominales, pero para la obtención de los resultados se utiliza los métodos cuantitativos.

1.5. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación se basa en la autenticidad de la información recogidos por distintos autores del mundo global, la investigación está enfocada en los estudios realizado de la actualidad y así mismo, de los estudios anteriores. La importancia de realizar este estudio tiene por finalidad de que la gestión del talento humano y la motivación laboral va influenciar en las habilidades sociales de los trabajadores de la empresa SEDAPAL en el distrito de San Juan de Lurigancho.

El trabajo de investigación ha considerado la estructura metodológica de la Escuela de Posgrado del Programa del Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, considerando la línea de investigación. Igualmente, se ha respetado a los autores que han permitido el desarrollo de la base teórica de las variables de estudio. En las referencias bibliográficas se menciona a los investigadores, el tiempo, el título, la editorial, el país, y el año de publicación, así mismo, las revistas científicas, tesis, y entre otros.

IV.- RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 16.

Distribución de frecuencias de la Gestión del talento humano

		Porcentaje		
		Frecuencia	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Bajo	1	2,9	2,9
	Medio	20	57,1	60,0
	Alto	14	40,0	100,0
	Total	35	100,0	

Fuente: elaboración propia

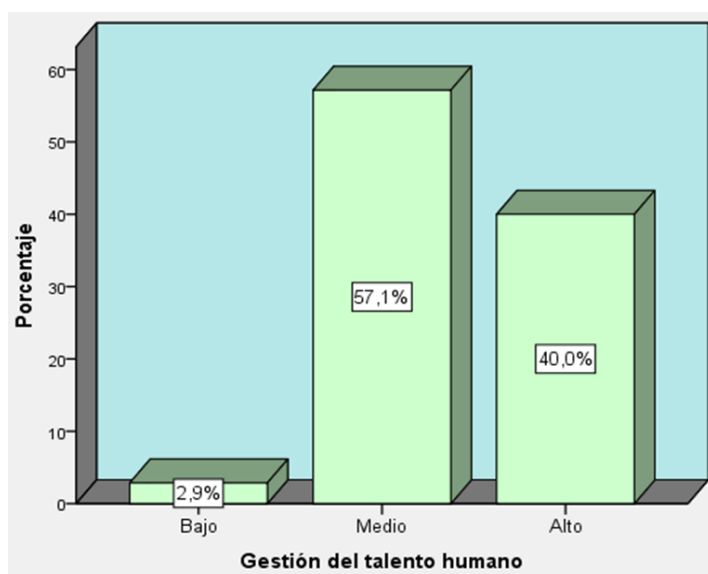


Figura 7: Gráfico de barras de la Gestión del talento humano

Interpretación y análisis:

De acuerdo a la tabla 16 se observa que la gestión del talento humano tiene una mayor intervención en el nivel medio con el 57.1 %. En el nivel alto se observa un 40.0% participación y en el nivel bajo un 2.9 % de participación de la muestra investigada.

En la figura 7 la muestra de investigación, los trabajadores de la empresa SEDAPAL, se ubicaron en gran parte en el nivel medio de la gestión del talento humano.

Tabla 17.

Distribución de frecuencias de la Motivación laboral

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,9	2,9
	Medio	7	20,0	22,9
	Alto	27	77,1	100,0
	Total	35	100,0	

Fuente: elaboración propia

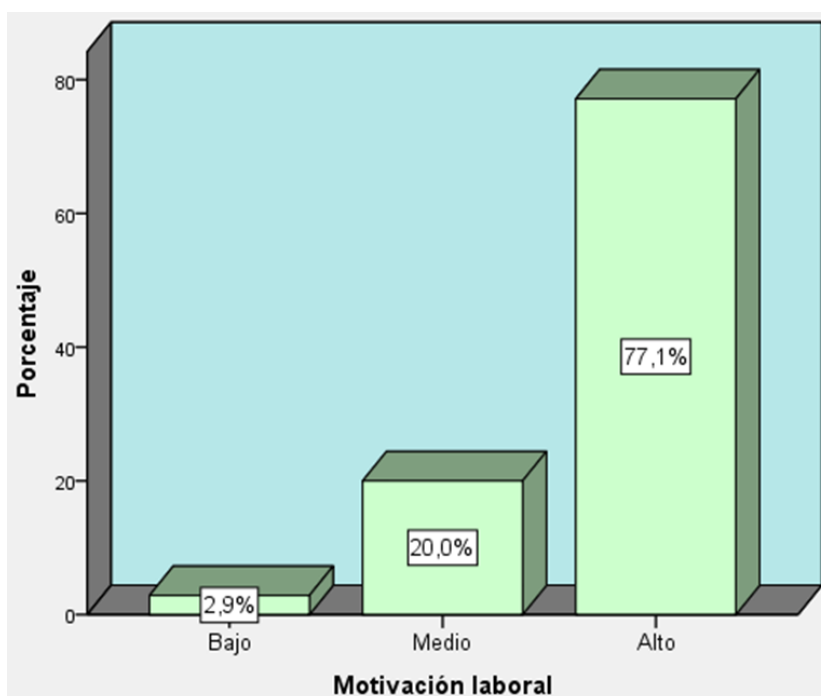


Figura 8: Gráfico de barras de la Motivación laboral

Interpretación y análisis:

De acuerdo a la tabla 17 se observa en la motivación laboral tiene una mayor participación en el nivel alto con el 77.1 %. Así mismo se observa un 20.0% participación en el nivel medio y en el nivel bajo un 2.9 % de participación de la muestra investigada.

En la figura 8 la muestra de investigación, los trabajadores de la empresa SEDAPAL, se ubicaron en gran parte en el nivel alto de la motivación laboral.

Tabla 18.

Distribución de frecuencias de las Habilidades sociales

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,9	2,9
	Medio	11	31,4	34,3
	Alto	23	65,7	100,0
	Total	35	100,0	

Fuente: elaboración propia

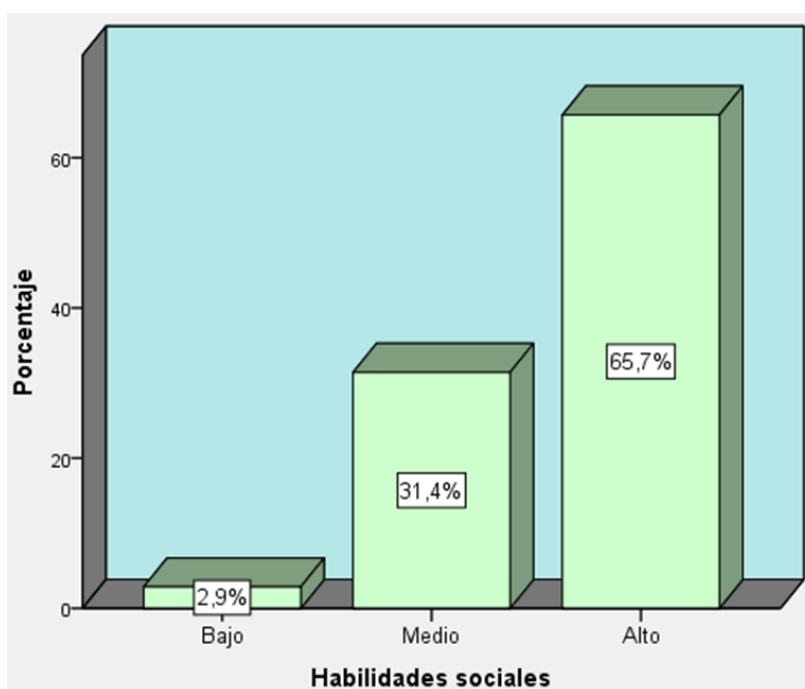


Figura 9: Gráfico de barras de las Habilidades sociales

Interpretación y análisis:

De acuerdo la tabla 18 se observa que las habilidades sociales tienen una mayor participación en el nivel alto con el 65.7 %. Así mismo se observa un 31.4 % participación en el nivel medio y en el nivel bajo un 2.9 % de participación de la muestra investigada.

En la figura 9 la muestra de investigación, los trabajadores de la empresa SEDAPAL, se ubicaron en gran parte en el nivel alto de las habilidades sociales.

Tabla 19.

Distribución de frecuencias de las Primeras habilidades sociales

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,9	2,9
	Medio	5	14,3	17,1
	Alto	29	82,9	100,0
	Total	35	100,0	

Fuente: elaboración propia

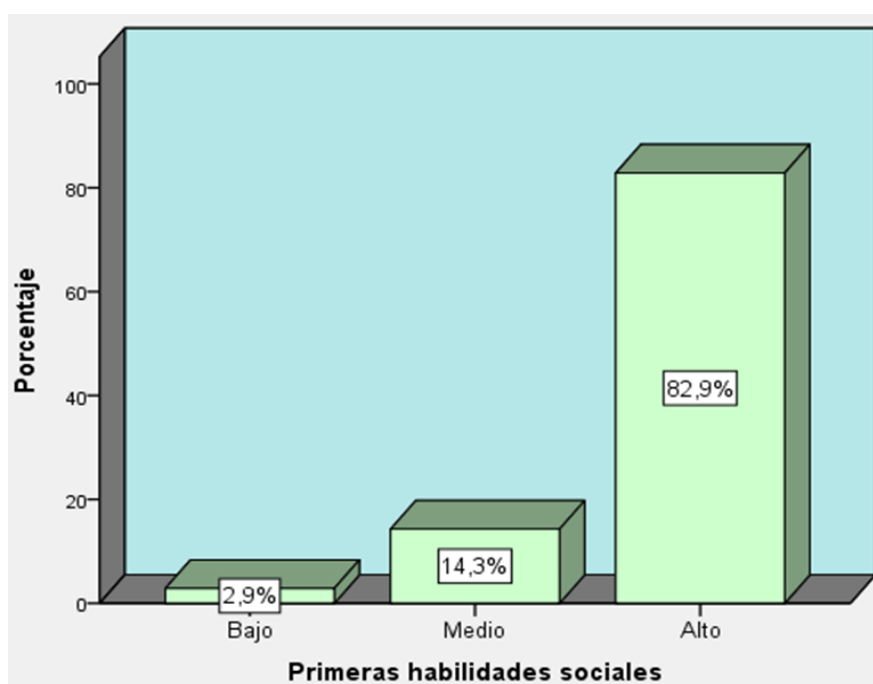


Figura 10: *Gráfico de barras de las Primeras habilidades sociales*

Interpretación y análisis:

De acuerdo a la tabla 19 se observa que la dimensión las primeras habilidades sociales con mayor participación en el nivel alto con el 82.9 %. Así mismo se observa un 14.3 % de participación en el nivel medio y en el nivel bajo un 2.9 % de participación de la muestra investigada.

Se observa en la figura 10 una mayor concentración de la muestra de la investigación se da en gran parte en el nivel alto de la dimensión de las primeras habilidades sociales en los trabajadores de la empresa SEDAPAL.

Tabla 20.

Distribución de frecuencias de las Habilidades sociales avanzadas

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,9	2,9
	Medio	6	17,1	20,0
	Alto	28	80,0	100,0
	Total	35	100,0	

Fuente: elaboración propia

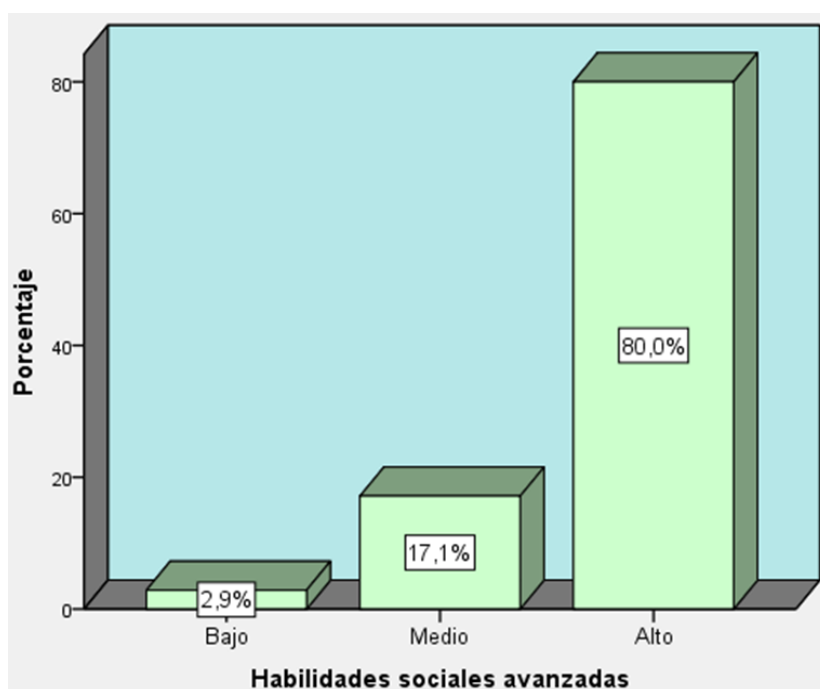


Figura 11: Gráfico de barras de las Habilidades sociales avanzadas

Interpretación y análisis:

De acuerdo a la tabla 20 se observa que la dimensión de las habilidades sociales avanzadas con mayor participación en el nivel alto con el 80.0 %. Así mismo se observa un 17.1 % de participación en el nivel medio y en el nivel bajo un 2.9 % de participación de la muestra investigada.

Se observa en la figura 11 una mayor concentración de la muestra de la investigación en gran parte en el nivel alto de la dimensión habilidades sociales avanzadas en los trabajadores de la empresa SEDAPAL.

Tabla 21.

Distribución de frecuencias de las Habilidades para mejorar los sentimientos

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5,7	5,7
	Medio	14	40,0	45,7
	Alto	19	54,3	100,0
	Total	35	100,0	

Fuente: elaboración propia

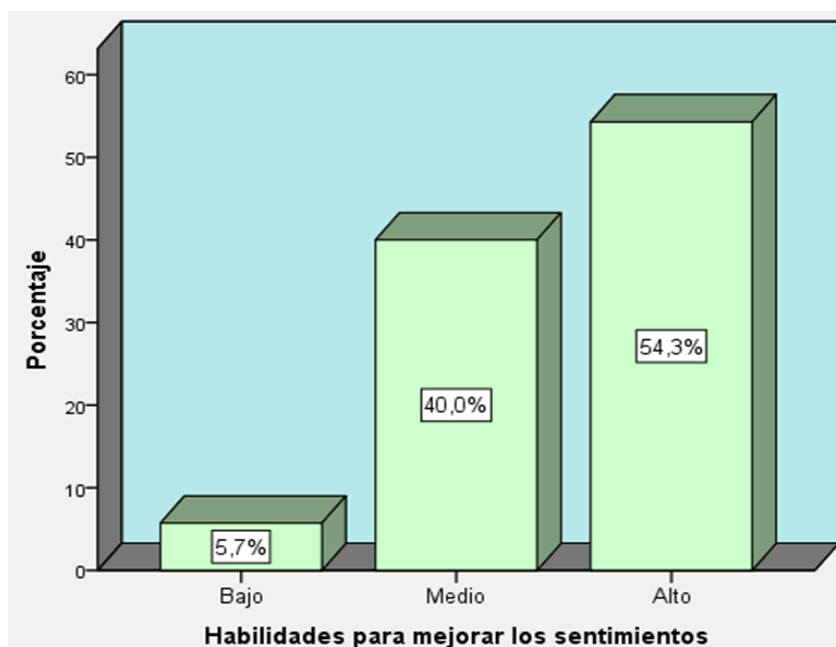


Figura 12: Gráfico de barras de las Habilidades para mejorar los sentimientos

Interpretación y análisis:

De acuerdo la tabla 21 se observa que la dimensión de las habilidades para mejorar los sentimientos con mayor participación en el nivel alto con el 54.3 %. Así mismo, un 40.0 % de participación en el nivel medio y en el nivel bajo un 5.7 % de participación de la muestra investigada.

Al observar la figura 12 una mayor concentración de la muestra de la investigación en gran parte en el nivel alto de la dimensión de las habilidades para mejorar los sentimientos en los trabajadores de la empresa SEDAPAL.

Tabla 22.

Distribución de frecuencias de las Habilidades alternativas a la agresión

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,9	2,9
	Medio	5	14,3	17,1
	Alto	29	82,9	100,0
	Total	35	100,0	

Fuente: elaboración propia

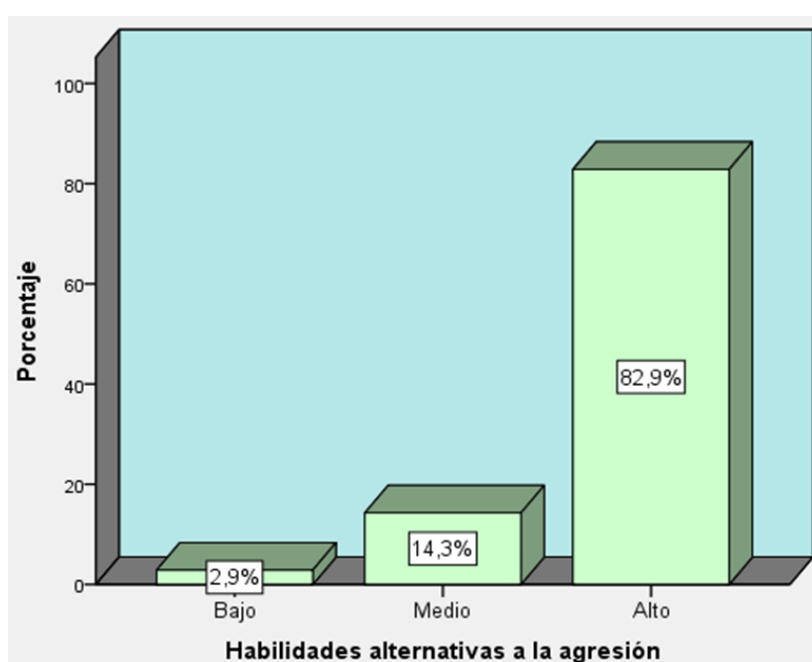


Figura 13: Gráfico de barras de las Habilidades alternativas a la agresión

Interpretación y análisis:

De acuerdo a la tabla 22 se observa que la dimensión de las habilidades alternativas a la agresión con mayor porcentaje de intervención se da en el nivel alto con el 82.9 %. Así mismo, un 14.3 % de participación en el nivel medio y en el nivel bajo un 2.9 % de participación de la muestra investigada.

Se observa en la tabla 13 una mayor concentración de la muestra de la investigación se da en gran parte en el nivel alto de la dimensión de las habilidades alternativas a la agresión en los trabajadores de la empresa SEDAPAL

Tabla 23.

Distribución de frecuencias de las Habilidades para hacer frente al estrés

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,9	2,9
	Medio	14	40,0	42,9
	Alto	20	57,1	100,0
	Total	35	100,0	

Fuente: elaboración propia

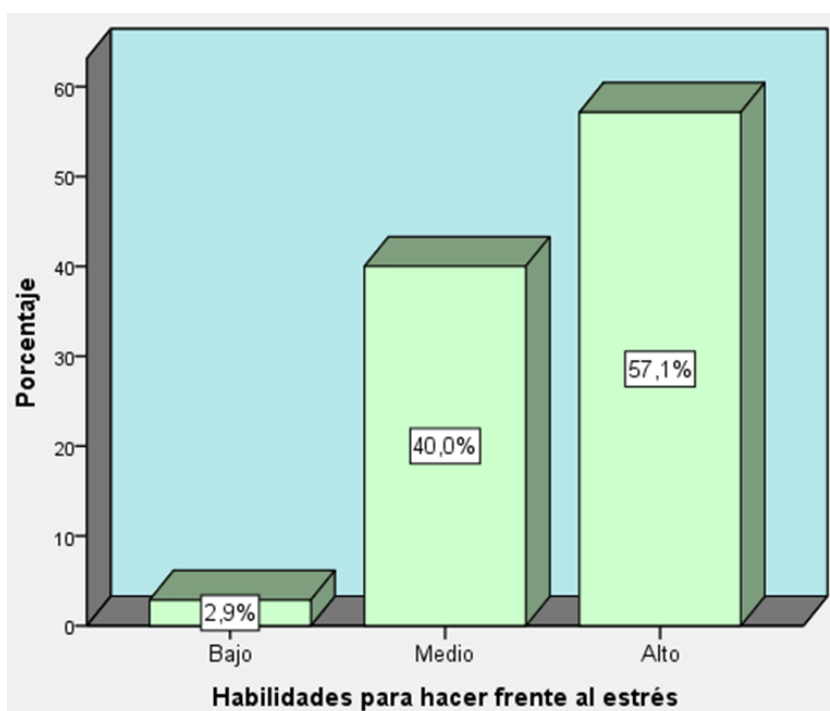


Figura 14. Gráfico de barras de las Habilidades para hacer frente al estrés

Interpretación y análisis:

De acuerdo a la tabla 23 se puede observar que el nivel de la dimensión de las habilidades para hacer frente al estrés con mayor porcentaje de intervención se da en el nivel alto con el 57.1 %. Así mismo, un 40.0 % de participación en el nivel medio y en el nivel bajo un 2.9 % de participación de la muestra investigada.

Se observa en la figura 14 una mayor concentración de la muestra de la investigación se da en gran parte en el nivel alto de la dimensión de las habilidades para hacer frente al estrés en los trabajadores de la empresa SEDAPAL.

Tabla 24.

Distribución de frecuencias de las Habilidades de planificación

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,9	2,9
	Medio	6	17,1	20,0
	Alto	28	80,0	100,0
	Total	35	100,0	

Fuente: elaboración propia

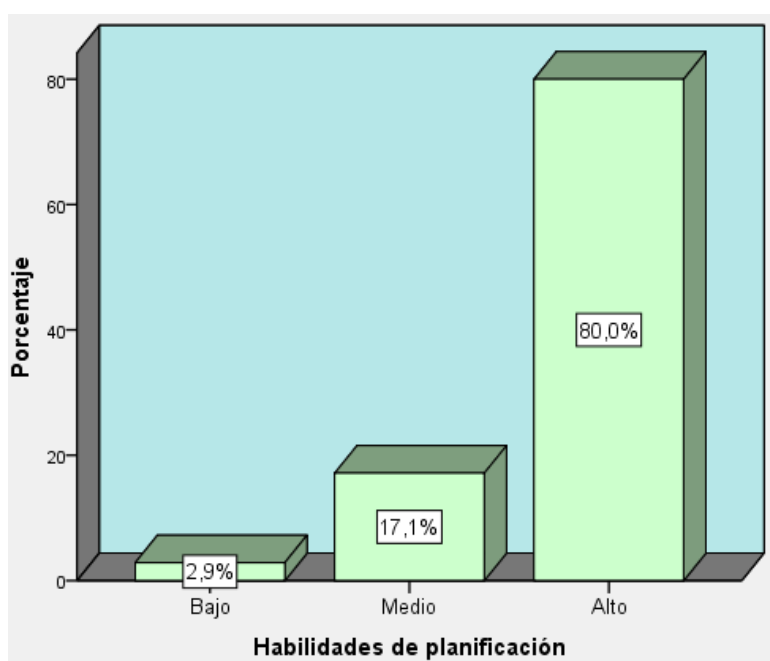


Figura 15. Gráfico de barras de las Habilidades de planificación

Interpretación y análisis:

De acuerdo a la tabla 24 se puede observar en el nivel de la dimensión de las habilidades de planificación una mayor concentración de la muestra de la investigación se da en el nivel alto con el 80.0 %. Así mismo, un 17.1 % de participación en el nivel medio y en el nivel bajo un 2.9 % de participación de la muestra investigada.

Se observa en la figura 15 una mayor concentración de la muestra de la investigación se da en gran parte en el nivel alto de la dimensión de las habilidades de planificación en los trabajadores de la empresa SEDAPAL.

Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

- 1) Planteamiento de la hipótesis
H₀: Los datos tienen una distribución normal
H₁: Los datos no tienen una distribución normal
- 2) Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$
- 3) Criterio de decisión:
p-valor < α ; Se rechaza la hipótesis nula
p-valor > α ; No se rechaza la hipótesis nula
- 4) Estadístico de prueba

Tabla 25.

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Primeras habilidades sociales	,492	35	,000	,477	35	,000
Habilidades sociales avanzadas	,479	35	,000	,517	35	,000
Habilidades para mejorar los sentimientos	,342	35	,000	,723	35	,000
Habilidades alternativas a la agresión	,492	35	,000	,477	35	,000
Habilidades para hacer frente al estrés	,364	35	,000	,692	35	,000
Habilidades de planificación	,479	35	,000	,517	35	,000
Habilidades sociales	,409	35	,000	,651	35	,000
Gestión del talento humano	,351	35	,000	,708	35	,000
Motivación laboral	,466	35	,000	,551	35	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

- 5) Decisión estadística
p-valor < $\alpha = 0.05$; se rechaza la hipótesis nula

6) Conclusión

Con un nivel de significancia de 5% y con la información obtenida mediante la utilización de la muestra, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto; los datos no tienen una distribución normal, se debe aplicar pruebas no paramétricas dirigidas a variables cualitativas ordinales, para el presente trabajo de investigación se aplicará la regresión ordinal con enlace log-log complementario debido a que las categorías más altas son más probables.

Hipótesis general

Modelo matemático para evaluar la influencia de la gestión el talento humano y la motivación laboral en las habilidades sociales:

Y (Habilidades Sociales) = $\beta_0 + \beta_1(\text{Gestión del talento humano}) + \beta_2(\text{Motivación laboral})$

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : La gestión de talento humano y la motivación laboral no influyen significativamente en las habilidades sociales de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020

$$\beta = 0$$

H_1 : La gestión de talento humano y la motivación laboral influyen significativamente en las habilidades sociales de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

$$\beta \neq 0$$

2) Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

3) Criterio de decisión:

$p\text{-valor} < \alpha$; Se rechaza la hipótesis nula

$p\text{-valor} > \alpha$; No se rechaza la hipótesis nula

4) Estadístico de prueba

Tabla 26.

Presentación de los coeficientes de las variables Gestión del talento Humano y Motivación laboral en las Habilidades sociales

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Habilidades sociales = 1]	-3,761	1,093	11,836	1	,001	-5,904	-1,619
	[Habilidades sociales = 2]	-,788	,446	3,126	1	,077	-1,661	,085
Ubicación	[Gestión del talento humano=1]	18,415	,000	.	1	.	18,415	18,415
	[Gestión del talento humano =2]	1,656	1,096	2,284	1	,131	-,492	3,804
	[Gestión del talento humano =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Motivación laboral=1]	16,758	,000	.	1	.	16,758	16,758
	[Motivación laboral =2]	-3,014	1,105	7,448	1	,006	-5,179	-,849
	[Motivación laboral =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Log-log complementario.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

5) Decisión estadística

p-valor < $\alpha = 0.05$; no se rechaza la hipótesis nula en la gestión del talento humano

p-valor < α ; Se rechaza la hipótesis nula en la motivación laboral

6) Conclusión

Con un nivel de significancia de 5% y con la información obtenida mediante la utilización de la muestra, no se rechaza la hipótesis nula en la gestión del talento humano y se rechaza la hipótesis nula en la motivación laboral, por lo tanto, la gestión del talento humano no influye positivamente, pero la motivación laboral influye significativamente en las habilidades sociales de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

Verificación de ajuste del modelo planteado:

Y (Habilidades Sociales) = $\beta_0 + \beta_1$ (Gestión del talento humano) + β_2 (Motivación laboral)

1) Planteamiento de la hipótesis

H₀: El modelo se ajusta adecuadamente

H₁: El modelo no se ajusta adecuadamente

2) Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

3) Criterio de decisión:

p-valor < α ; Se rechaza la hipótesis nula
 p-valor > α ; No se rechaza la hipótesis nula

4) Estadístico de prueba

Tabla 27.

Prueba de bondad de ajuste

	Bondad de ajuste		
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	2,379	4	,667
Desviación	2,523	4	,641

Función de enlace: Log-log complementario.

5) Decisión estadística

p-valor > $\alpha = 0.05$; No se rechaza la hipótesis nula

6) Conclusión

Con un nivel de significancia de 5% y con la información obtenida mediante la utilización de la muestra no se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto; el modelo se ajusta adecuadamente.

Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

1) Planteamiento de la hipótesis

H₀: La gestión de talento humano y la motivación laboral no influyen significativamente en las primeras habilidades sociales de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

$$\beta = 0$$

H₁: La gestión de talento humano y la motivación laboral influyen significativamente en las primeras habilidades sociales de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

$$\beta \neq 0$$

2) Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

3) Criterio de decisión:

p-valor < α ; Se rechaza la hipótesis nula

p-valor > α ; No se rechaza la hipótesis nula

4) Estadístico de prueba

Tabla 28.

Presentación de los coeficientes de las variables Gestión del talento Humano y Motivación laboral en las Primeras Habilidades sociales

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Primeras Habilidades sociales = 1]	-3,821	1,165	10,754	1	,001	-6,105	-1,537
	[Primeras Habilidades sociales = 2]	-1,881	,711	6,994	1	,008	-3,276	-,487
Ubicación	[Gestión del talento humano =1]	16,938	,000	.	1	.	16,938	16,938
	[Gestión del talento humano =2]	,567	1,230	,212	1	,645	-1,844	2,977
	[Gestión del talento humano =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Motivación laboral=1]	16,371	,000	.	1	.	16,371	16,371
	[Motivación laboral =2]	-1,909	1,156	2,726	1	,099	-4,175	,357
	[Motivación laboral =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Log-log complementario.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

5) Decisión estadística

p-valor > $\alpha = 0.05$; no se rechaza la hipótesis nula

6) Conclusión

Con un nivel de significancia de 5% y con la información obtenida mediante la utilización de la muestra, no se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto; la gestión de talento humano y la motivación laboral no influyen positivamente en las primeras habilidades sociales de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

Hipótesis específica 2

1) Planteamiento de la hipótesis

H₀: La gestión de talento humano y la motivación laboral no influyen significativamente en las habilidades sociales avanzadas de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

$$\beta = 0$$

H₁: La gestión de talento humano y la motivación laboral influyen significativamente en las habilidades sociales avanzadas de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

$$\beta \neq 0$$

- 2) Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$
- 3) Criterio de decisión:
 - p-valor < α ; Se rechaza la hipótesis nula
 - p-valor > α ; No se rechaza la hipótesis nula
- 4) Estadístico de prueba

Tabla 29.

Presentación de los coeficientes de las variables Gestión del talento Humano y Motivación laboral en las Habilidades sociales avanzadas

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Habilidades sociales avanzadas = 1]	-4,063	1,185	11,763	1	,001	-6,385	-1,741
	[Habilidades sociales avanzadas = 2]	-1,879	,711	6,991	1	,008	-3,272	-,486
Ubicación	[Gestión del talento humano =1]	16,798	,000	.	1	.	16,798	16,798
	[Gestión del talento humano =2]	,568	1,229	,214	1	,644	-1,841	2,976
	[Gestión del talento humano =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Motivación laboral=1]	16,230	,000	.	1	.	16,230	16,230
	[Motivación laboral =2]	-2,317	1,124	4,251	1	,039	-4,520	-,114
	[Motivación laboral =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Log-log complementario.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

5) Decisión estadística

p-valor < $\alpha = 0.05$; no se rechaza la hipótesis nula en la gestión del talento humano

p-valor < α ; Se rechaza la hipótesis nula en la motivación laboral

6) Conclusión

Con un nivel de significancia de 5% y con la información obtenida mediante la utilización de la muestra, no se rechaza la hipótesis nula en la gestión del talento humano y se rechaza la hipótesis nula en la motivación laboral, por lo tanto, la gestión del talento humano no influye positivamente, pero la motivación laboral influye positivamente en las habilidades avanzadas de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

Hipótesis específica 3

1) Planteamiento de la hipótesis

H₀: La gestión de talento humano y la motivación laboral no influyen significativamente en las habilidades para mejorar los sentimientos de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020
 $\beta = 0$

H₁: La gestión de talento humano y la motivación laboral influyen significativamente en las habilidades para mejorar los sentimientos de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020
 $\beta \neq 0$

2) Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

3) Criterio de decisión:

p-valor < α ; Se rechaza la hipótesis nula

p-valor > α ; No se rechaza la hipótesis nula

4) Estadístico de prueba

Tabla 30.

Presentación de los coeficientes de las variables Gestión del talento Humano y Motivación laboral en las habilidades para mejorar los sentimientos

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[habilidades para mejorar los sentimientos = 1]	-3,290	,825	15,897	1	,000	-4,907	-1,673
	[habilidades para mejorar los sentimientos = 2]	-,796	,447	3,175	1	,075	-1,671	,080
Ubicación	[Gestión del talento humano =1]	18,186	,000	.	1	.	18,186	18,186
	[Gestión del talento humano =2]	-,202	,632	,102	1	,749	-1,441	1,036
	[Gestión del talento humano =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Motivación laboral=1]	18,388	,000	.	1	.	18,388	18,388
	[Motivación laboral =2]	-1,114	,640	3,024	1	,082	-2,369	,141
	[Motivación laboral =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Log-log complementario.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

5) Decisión estadística

p-valor > $\alpha = 0.05$; no se rechaza la hipótesis nula

6) Conclusión

Con un nivel de significancia de 5% y con la información obtenida mediante la utilización de la muestra, no se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, La gestión de talento humano y la motivación laboral no influyen positivamente en las habilidades para mejorar los sentimientos de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

Hipótesis específica 4

1) Planteamiento de la hipótesis

H₀: La gestión de talento humano y la motivación laboral influyen significativamente en las habilidades alternativas a la agresión de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

$$\beta = 0$$

H₁: La gestión de talento humano y la motivación laboral influyen significativamente en las habilidades alternativas a la agresión de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

$$\beta \neq 0$$

2) Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

3) Criterio de decisión:

p-valor < α ; Se rechaza la hipótesis nula

p-valor > α ; No se rechaza la hipótesis nula

4) Estadístico de prueba

Tabla 31.

Presentación de los coeficientes de las variables Gestión del talento Humano y Motivación laboral en las habilidades alternativas a la agresión

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[habilidades alternativas a la agresión = 1]	-3,297	1,078	9,353	1	,002	-5,410	-1,184
	[habilidades alternativas a la agresión = 2]	-1,402	,573	5,981	1	,014	-2,526	-,278
Ubicación	[Gestión del talento humano =1]	17,417	,000	.	1	.	17,417	17,417
	[Gestión del talento humano =2]	1,046	1,156	,819	1	,365	-1,219	3,311
	[Gestión del talento humano =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Motivación laboral=1]	16,371	,000	.	1	.	16,371	16,371
	[Motivación laboral =2]	-1,331	1,234	1,165	1	,280	-3,749	1,086
	[Motivación laboral =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Log-log complementario.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

5) Decisión estadística

p-valor > $\alpha = 0.05$; no se rechaza la hipótesis nula

6) Conclusión

Con un nivel de significancia de 5% y con la información obtenida mediante la utilización de la muestra, no se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, gestión de talento humano y la motivación laboral no influyen positivamente en las habilidades alternativas a la agresión de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

Hipótesis específica 5

1) Planteamiento de la hipótesis

H₀: La gestión de talento humano y la motivación laboral no influyen significativamente en las habilidades para hacer frente al estrés de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

$$\beta = 0$$

H₁: La gestión de talento humano y la motivación laboral influyen significativamente en las habilidades para hacer frente al estrés de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

$$\beta \neq 0$$

- 2) Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$
- 3) Criterio de decisión:
 - p-valor < α ; Se rechaza la hipótesis nula
 - p-valor > α ; No se rechaza la hipótesis nula
- 4) Estadístico de prueba

Tabla 32.

Presentación de los coeficientes de las variables Gestión del talento Humano y Motivación laboral en las habilidades para hacer frente al estrés

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Habilidades para hacer frente al estrés = 1]	-4,525	1,144	15,652	1	,000	-6,767	-2,284
	[Habilidades para hacer frente al estrés = 2]	-1,428	,580	6,061	1	,014	-2,565	-,291
Ubicación	[Gestión del talento humano =1]	17,603	,000	.	1	.	17,603	17,603
	[Gestión del talento humano =2]	-1,326	,697	3,624	1	,057	-2,692	,039
	[Gestión del talento humano =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Motivación laboral=1]	18,930	,000	.	1	.	18,930	18,930
	[Motivación laboral =2]	-,284	,612	,216	1	,642	-1,484	,915
	[Motivación laboral =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Log-log complementario.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

- 5) Decisión estadística
 - p-valor > $\alpha = 0.05$; no se rechaza la hipótesis nula
- 6) Conclusión

Con un nivel de significancia de 5% y con la información obtenida mediante la utilización de la muestra, no se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, la gestión de talento humano y la motivación laboral no influyen positivamente en las habilidades para hacer frente al estrés de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

Hipótesis específica 6

1) Planteamiento de la hipótesis

H₀: La gestión de talento humano y la motivación laboral no influyen significativamente en las habilidades de planificación de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

$$\beta = 0$$

H₁: La gestión de talento humano y la motivación laboral influyen significativamente en las habilidades de planificación de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

$$\beta \neq 0$$

2) Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

3) Criterio de decisión:

p-valor < α ; Se rechaza la hipótesis nula

p-valor > α ; No se rechaza la hipótesis nula

4) Estadístico de prueba

Tabla 33.

Presentación de los coeficientes de las variables Gestión del talento Humano y Motivación laboral en las habilidades de planificación

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Habilidades de planificación = 1]	-4,011	1,188	11,396	1	,001	-6,339	-1,682
	[Habilidades de planificación = 2]	-1,841	,698	6,950	1	,008	-3,209	-,472
Ubicación	[Gestión del talento humano =1]	16,836	,000	.	1	.	16,836	16,836
	[Gestión del talento humano =2]	,606	1,222	,246	1	,620	-1,789	3,001
	[Gestión del talento humano =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Motivación laboral=1]	16,230	,000	.	1	.	16,230	16,230
	[Motivación laboral =2]	-2,219	1,130	3,857	1	,050	-4,434	-,004
	[Motivación laboral =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Log-log complementario.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

5) Decisión estadística

$p\text{-valor} > \alpha = 0.05$; no se rechaza la hipótesis nula

6) Conclusión

Con un nivel de significancia de 5% y con la información obtenida mediante la utilización de la muestra, no se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, a gestión de talento humano y la motivación laboral no influye positivamente en las habilidades de planificación de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

V. DISCUSIÓN

Este estudio presenta resultados comparativos con otros estudios realizados por otros investigadores cuya finalidad es dar respuesta a sus situaciones problemáticas.

Mediante la estadística descriptiva nos describe que la gestión del talento humano se determina una participación porcentual en el nivel medio con un 57.1 %, esto quiere decir que tiene una interface intermedia, esto se refiere que la gestión del talento humano es una función administrativa, muy sensitiva a la actitud organizacional. Es circunstancial y de actos sociales, gran parte está ligado a la cultura organizacional, a la estructura organizacional, a las particularidades del medio que lo rodea, a la dependencia o independencia organizacional, a los medios informativos estructurados, a los diferentes procesos que desarrolla la organización y otras que hace la diferencias de las demás organizacional. Dentro de cada investigación se existe una aparente similitud de los trabajos realizados como el caso de Jara (2018), que realizó la investigación titulada “Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud, 2018, donde concluyo que la gestión del talento humano si influye en los diferentes aspectos con la finalidad de mejorar la gestión pública, contemplo que las normas y procedimientos permite el buen funcionamiento de las herramientas técnicas, con el propósito de detectar factores como la capacitación y desarrollo de sus colaboradores.

En la motivación laboral, con mayor participación es en el nivel alto con el 77.1 %; este indicador nos permite determinar la importancia en trabajar en ese aspecto que es fundamental en desarrollo de las habilidades. El responsable de la actividad tiene que fomentar actitudes positivas con sus colaboradores: debe brindar comportamiento idóneo a sus trabajadores y de esta manera los trabajadores también le transmitan los valores organizaciones y se conviertan en un espacio acogedor, por lo que Félix (2016), realizó la investigación titulada “Motivación y liderazgo en la calidad de atención al usuario del seguro integral de salud, determinó la influencia entre las variables motivación y el liderazgo en la calidad de la atención para el usuario, determino que el liderazgo influye más que la

motivación, no existe influencia de la motivación y el liderazgo en los aspectos tangibles en la atención del usuario.

La variable habilidades sociales se encontró que del total de encuestados el con mayor participación es en el nivel alto con el 65.7 %, lo cual se refleja que las habilidades sociales de los colaboradores son proporcionadas. Este resultado también refleja que las habilidades sociales juegan un trascendental papel en la socialización del individuo y, por ende, en las tareas laborables entendiendo este proceso, como muchos otros en que el ser humanos, suceden con la presencia de los otros autores, es decir, en sociedad, cabe mencionar que Godoy (2017), en su investigación titulada “Las habilidades sociales y la motivación laboral en los trabajadores de la municipalidad de la Perla Callao, 2017, determinó que existe una relación significativa igual a 0,764 entre las variables habilidades sociales y motivación laboral, lo cual sugiere que deberían siempre mejorado en estos aspectos.

Para evaluar la influencia de la gestión el talento humano y la motivación laboral en las habilidades sociales fue necesario utilizar el modelo matemático con la finalidad de llegar a establecer la significancia, es decir:

$$Y (\text{Habilidades Sociales}) = \beta_0 + \beta_1(\text{Gestión del talento humano}) + \beta_2(\text{Motivación laboral}).$$

Como criterio de decisión se utilizó $p\text{-valor} < \alpha$; Se rechaza la hipótesis nula y $p\text{-valor} > \alpha$; No se rechaza la hipótesis nula, pero de acuerdo al criterio el nivel de significancia: $\alpha = 5\%$. Por lo tanto, el valor es: $p\text{-valor} > \alpha = 0.05$; no se rechazó la hipótesis nula

De acuerdo a la información muestral y con un nivel de significancia de 5% se no se rechaza la hipótesis nula en la gestión de talento humano por lo tanto no influye, luego se rechaza la hipótesis nula de la motivación laboral porque influye significativamente en las habilidades sociales de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

De acuerdo a la información muestral y con un nivel de significancia de 5% se rechaza la hipótesis nula, es decir, La gestión de talento humano y la motivación

laboral no influyen significativamente en las primeras habilidades sociales de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

De acuerdo a la información muestral y con un nivel de significancia de 5% se rechaza la hipótesis nula, es decir, La gestión de talento humano y la motivación laboral influyen significativamente en las primeras habilidades sociales de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

De acuerdo a la información muestral y con un nivel de significancia de 5% se no se rechaza la hipótesis nula en la gestión de talento humano por lo tanto no influye, luego se rechaza la hipótesis nula de la motivación laboral porque influye significativamente en las habilidades sociales avanzadas de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

De acuerdo a la información muestral y con un nivel de significancia de 5% no se rechaza la hipótesis nula, es decir, La gestión de talento humano y la motivación laboral no influyen significativamente en las habilidades para mejorar los sentimientos de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

De acuerdo a la información muestral y con un nivel de significancia de 5% no se rechaza la hipótesis nula, es decir, La gestión de talento humano y la motivación laboral no influyen significativamente en las habilidades alternativas a la agresión de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

De acuerdo a la información muestral y con un nivel de significancia de 5% no se rechaza la hipótesis nula, es decir, La gestión de talento humano y la motivación laboral no influyen significativamente en las habilidades para hacer frente al estrés de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

De acuerdo a la información muestral y con un nivel de significancia de 5% no se rechaza la hipótesis nula, es decir, La gestión de talento humano y la motivación laboral influye significativamente en las habilidades de planificación de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.

VI. CONCLUSIONES

1. La gestión del talento humano no influye significativamente y la motivación laboral influyen significativamente en las habilidades sociales de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020; resaltando el hecho que de manera individual la motivación laboral es la que influye directamente en las habilidades sociales (p-valor=0,006).
2. La gestión de talento humano y la motivación laboral no influyen significativamente en las primeras habilidades sociales de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020 (Gestión del talento humano: p-valor=0,645 y Motivación laboral: p-valor=0,099).
3. La gestión del talento humano no influye significativamente y la motivación laboral influye significativamente en las habilidades avanzadas de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020; resaltando el hecho que la motivación laboral influye directamente en las habilidades sociales avanzadas (p-valor=0,039).
4. La gestión de talento humano y la motivación laboral no influyen significativamente en las habilidades para mejorar los sentimientos de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020 (Gestión del talento humano: p-valor= 0,749 y Motivación laboral: p-valor= 0,082).
5. La gestión de talento humano y la motivación laboral no influyen significativamente en las habilidades alternativas a la agresión de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020 (gestión del talento humano: p-valor=0,365 y motivación laboral: p-valor=0,280).
6. La gestión de talento humano y la motivación laboral no influyen significativamente en las habilidades para hacer frente al estrés de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020 (gestión del talento humano: p-valor=0,057 y motivación laboral: p-valor=0,642).
7. La gestión de talento humano y la motivación laboral no influye significativamente en las habilidades de planificación de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020, resaltando el hecho que la motivación laboral influye directamente en la planificación de habilidades.

VII. RECOMENDACIONES

1. Señores autoridades de SEDAPAL en San Juan de Lurigancho, se recomienda mejorar la gestión de talento humano y la motivación laboral para así poder mejorar las habilidades sociales de los trabajadores haciendo hincapié en la motivación laboral (talleres, capacitaciones, etc.).
2. Señores autoridades de SEDAPAL en San Juan de Lurigancho, se recomienda mejorar la gestión de talento humano, la motivación laboral y las primeras habilidades sociales de los trabajadores de manera individual o agrupada por temas.
3. Señores autoridades de SEDAPAL en San Juan de Lurigancho, se recomienda mejorar la gestión del talento humano y la motivación laboral para así mejorar las habilidades sociales avanzadas de los trabajadores haciendo hincapié en la motivación laboral (talleres, capacitaciones, etc.).
4. Señores autoridades de SEDAPAL en San Juan de Lurigancho, se recomienda mejorar la gestión de talento humano, la motivación laboral y las habilidades para mejorar los sentimientos de los trabajadores en la empresa de manera individual o agrupada por temas.
5. Señores autoridades de SEDAPAL en San Juan de Lurigancho, se recomienda mejorar la gestión de talento humano, la motivación laboral y las habilidades alternativas a la agresión de los trabajadores en la empresa de manera individual o agrupada por temas.
6. Señores autoridades de SEDAPAL en San Juan de Lurigancho, se recomienda mejorar la gestión de talento humano, la motivación laboral y las habilidades para hacer frente al estrés de los trabajadores de manera individual o agrupada por temas.
7. Señores autoridades de SEDAPAL en San Juan de Lurigancho, se recomienda mejorar la gestión de talento humano y la motivación laboral para así mejorar las habilidades de planificación de los trabajadores, haciendo hincapié en la motivación laboral (talleres, capacitaciones, etc.)

VII. PROPUESTAS

La Gestión de Talento Humano es la parte fundamental para potenciar el capital humano cuya función es lograr los objetivos de la empresa de SEDAPAL, la importancia del ingrediente motivacional en el trabajo en equipo, crear un clima laboral adecuado y forjando la mejora continua para brindar un servicio óptimo con los usuarios del sector del distrito de san juan de Lurigancho.

Administrar y evaluar la política de la gestión del talento humano, porque atreves de ella se fortalece en emprendimiento de sus capacidades y habilidades y así mismo, es importante la legislación laboral ya que regula la actividad de la empresa de SEDAPAL, permite a que los trabajadores se enfoquen en mejorar sus modos de vivencia, con el propósito que al analizar y elaborar informes referentes a sus obligaciones, estén al acorde a las circunstancia, para entender las causas y efectos de las variaciones que se puedan presentar en los resultados de la actividad comercial de la empresa SEDAPAL.

El cargo de Gestor o Analista Comercial debe conocer de cerca la realidad problemática de la empresa SEDAPAL, con el propósito de mejorar la imagen antes los usuarios del distrito de San Juan de Lurigancho; por tanto, es quien será el responsable de gestionar adecuadamente la información de los usuarios por causa de su incremento tarifario, fallas técnicas u otros. La toma decisiones de la empresa SEDAPAL es invertir, en corto, mediano y largo plazo, en la preparación de sus colaboradores en diferentes cursos de formación personal en “Pensamiento y acción para la productividad”, “Cinco disciplinas básicas”, “Competencias laborables del siglo XXI”, “técnicas de negociación”, “Eficiencia en la toma de decisiones”, en otros.

REFERENCIAS

- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Aguilar, de Bran y Aragón (2014), *Desarrollo de habilidades sociales*. México trillas. Editorial México.
- Arenaza (2020). La gestión del talento humano y su influencia en la formación de profesionales competitivos en las universidades nacionales del Perú. *Revista internacional de investigación científica y tecnología*, 9, 1127 - 1131.
- Ayala, N. Pérez A. (2016), *La motivación y su influencia en el clima laboral de los colaboradores en el área de ventas, de Tiendas EFE sede Chiclayo, 2016*. Tesis, Pimentel, Perú.
- Ayvar (2016), *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho, 2016* (Tesis doctoral). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú
- Bernal, A. (2010). *Metodología de la investigación*, Colombia. Tercera edición Pearson Educación.
- Berardi, A. (2016). *Motivación laboral y engagement*. Mar de La Plata, Argentina.
- Caballo V. (2007), *Manual de evaluación y entretenimiento de las habilidades sociales: Departamento de personalidad, evaluación y tratamiento psicológico*. 1ra ed. España. Edit Sigo Veintiuno S.A. 1993. Pp. 73 – 80.
- Caballo, Salazar & Iruña (2014), *Relación de las habilidades sociales con la ansiedad social y los estilos/trastornos de la personalidad*. (Tesis doctoral). Universidad de Granada, España.
- Carrasco, S. (2009), *Metodología de la investigación científica*. Lima: Edición 2da. San Marcos.
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración*. (5ta. Edición). Mexico: Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México, D.F.: McGraw/Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de los recursos humanos*, México, novena edición, editorial Mc Graw Hill.
- Cuesta, A. (2010), *gestión del talento humano y del conocimiento*. (2da edición). Habana, Cuba. ECOE ediciones.
- Dongil, E. y Cano, A. (2014). *Habilidades Sociales*. Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS), 1-60.
- Falcón, A. y Díaz, L. (2007). *Variables que predicen la satisfacción y motivación de los directores de organizaciones educativas*. Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España.
- Fernández, A.; & otros. (2012). *Habilidades sociales y de liderazgo en el trastorno por déficit de atención/ hiperactividad: Relación con las capacidades cognitivo-atencionales*. Actas Españolas de Psiquiatría.
- Felix (2016), *Motivación y liderazgo en la calidad de atención al usuario del seguro integral de salud*. (Tesis doctoral). Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú
- Galindez (2015), *Gestión del talento humano con respecto a la motivación laboral en la sociedad civil microbuses cerritos blancos. Barquisimeto, Estado Lara*. (Tesis doctoral), Universidad Fermín Toro, Cabudare.
- García (2016), *Competencias gerenciales y habilidades sociales en el clima organizacional de las UGELS de Lima Metropolitana.2016*. (Tesis doctoral). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Godoy (2017), *Las habilidades sociales y la motivación laboral en los trabajadores de la municipalidad de la Perla Callao, 2017”* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. Barcelona: España: Kairós.
- Goleman, D (2004), *inteligencia emocional*. New York- Estados Unidos. Editorial Vergara.

- Goldstein, A. (1980). Lista de Chequeo de Habilidades Sociales (LCHS). Madrid: Projective Way
- Gómez y Pin (2007) *Dirigir es educar*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Hackman, J. & Oldham, G. (2005). *How job characteristics theory happened. The Oxford handbook of management theory: The process of theory development*
- Hersberg, F. (2001). Teoría de los dos factores. México: Editorial Quetzal.
- Hernandez (2017), *Factores determinantes para la retención del talento internacional en la empresa, el Caso México y España* (Tesis doctoral). Universidad Pontificia Comillas, Madrid, España.
- Fernandes, C., Oliveira, E. & Sardinha, A. (2012), *Deficiências em habilidades sociais na depressão: estudo comparativo*, revista científica Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil
- Hernández R. Fernández C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ta. Ed. Mc Graw Hill Educación. México
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, J. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). México. Mc. Graw-Hill/
- Huertas, J. (1997), *Motivación: Querer aprender*. AIQUE grupo editor. Buenos Aires, Argentina.
- Intriago (2016), *Gestión Talento Humano y el Desarrollo de Competencias Profesionales en las Instituciones de Educación Superior, Zona 4 – Ecuador* (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marco. Lima, Perú
- Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner, S., y Crosby, P (1997). *Gestión, calidad y competitividad*. Madrid, España. McGraw-Hill.
- Jara & otros (2018), *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 23, núm. 83
- Jerico, P. (2008), *la nueva gestión del talento*. Editorial Prentice Hall. Madrid España.

- Llanos, M. (2016 a), *El Desarrollo de los Sistemas de Producción y su influencia en las relaciones laborales y el rol del trabajador*. Economía y Desarrollo 157(2), 130-146.
- Lledó, P. (2008). *Gestión del Talento Humano*. Recuperado de: <https://bit.ly/2N2eNI5>.
- Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitudes*. New York: R. S. Woodworth.
- Madrigal, B (2009). *Habilidades directivas*. México: McGraw-Hill.
- Marcillo (2014), *Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí*. Tesis doctoral. Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Rogero P. (2005), *Aplicación del Modelo de las Características del Puesto a través del SNJCI (Índice de Características del Trabajo de Enfermería) y JDS (Cuestionario de Análisis y Rediseño de Puestos) en Profesionales de Enfermería*. Tesis doctoral. Universidad de Malaga.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. New York, Estados Unidos: Harper.
- Michelson, L.; Sugai, D.; Wood, R. & Kazdin, A. (1987). *Las habilidades sociales en la infancia, evaluación y tratamiento*. Barcelona, España: Editorial Martínez Roca.
- Mora, L (2008), *Propuesta para la gestión del talento humano y la comunicación en CNT sistemas de información S.A*. Artículo científico. Bogotá, Colombia.
- Morales, M., Benitez, M., & Agustín, D. (2013). *Habilidades para la vida (cognitivas y sociales) en adolescentes de una zona rural*. Revista Electrónica de Investigación Educativa. Universidad Autónoma de Baja California Ensenada, México.
- Newstrom, J. (2011), *Comportamiento humano en el trabajo*. Editorial McGraw Hill Decimotercera edición. Monterrey, México.
- McClelland, D. C. (1965). *Estudio de la motivación humana*. Editorial Narcea Madrid, España.

- Pahuara (2016), *Habilidades sociales y productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Peiró, J., Prieto, F. (2007). *Tratado de psicología del trabajo*. Volumen I: La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis Psicología.
- Peñafiel. E. & Serrano, C. (2010). *Habilidades sociales*. España: Editorial Editex.
- Quintero, J. (2007). *Teoría de las necesidades de Maslow*. Universidad Fermin Toro, Escuela de Doctorado. Venezuela. Obtenido de <http://doctorado.josequintero.net/>
- Real Academia Española. (Actualizado 2019). *Talento*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=YzSnsTL>
- Rementería, A. (2008). *Concepto de gestión*. Editorial Universidad Bolivariana. Santiago de Chile
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ª ed). México: Pearson.
- Roca, E. (2014). *Cómo Mejorar Tus Habilidades Sociales*. Valencia - España: ACDE Ediciones.
- Texto Único Ordenado del D. LEG. N° 728, *ley de Productividad y Competitividad Laboral* (LPCL) D.S. N° 003-97-TR.
- Trigos (2014), *La Gestión del Talento Humano y la Competitividad de las Empresas de Saneamiento Básico en la Región de Puno* (Tesis doctoral). Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú
- Zavala (2014), *Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Servicios Compartidos de una Empresa Embotelladora de Bebida* (Tesis de maestría). Sección de Estudios de Posgrado e Investigación del Instituto Politécnico Nacional de México.

Referencias electrónicas

http://aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_del_capital_humano_en_las_org.pdf

<https://amazonia-teamfactory.com/blog/tecnicas-de-motivacion-laboral-ocho-ejemplos/>

https://bemocion.sanidad.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia_habilidades_sociales.pdf

<https://bizneo.com/blog/gestion-del-talento/>

<https://blog.peoplenext.com.mx/4-errores-en-la-gestion-de-recursos-humanos-y-como-resolverlos>

<https://elcomercio.pe/economia/peru/eps-son-rentables-empresas-prestadoras-servicios-saneamiento-noticia-615230-noticia/>

<https://gestion.pe/blog/ainfraestructura/2017/10/problematika-de-las-eps-un-problema-con-solucion.html/>

https://behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2019/08/03.Wagner_22-30a.pdf

<https://soloejemplos.com/ejemplos-de-justificacion-teorica-practica-y-metodologica>

<https://psicologiaymente.com/social/habilidades-sociales-exito-vida>

<https://pwc.pe/es/quienes-somos/assets/reporte-sostenibilidad-fy15.pdf>

<https://watchandact.eu/blog/sistema-gestion-talento-necesitas-empresa/>

<https://www.revistaespacios.com/a17v38n58/a17v38n58p07.pdf>

ANEXOS.

Anexo 1. Matriz de consistencia/ Coherencia

Título: Gestión del talento humano, motivación laboral y habilidades sociales de los trabajadores de SEDAPAL San Juan de Lurigancho – 2020

Autor: Ysrael Leon Guevara

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones
<p>Problema General ¿De que manera influye la gestión de talento humano y la motivación laboral en las habilidades sociales de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L 2020?</p>	<p>Objetivo General Determinar la influencia de la gestión de talento humano y la motivación laboral en las habilidades sociales de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.</p>	<p>Hipótesis general: La gestión de talento humano y la motivación laboral influye significativamente en las habilidades sociales de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.</p>	Gestión de talento Humano	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Procesos para integrar a las personas 2.- Procesos para organizar a las personas 3.- Procesos para recompensar a las personas 4.- Procesos para desarrollar a las personas. 5.- Procesos para retener a las personas 6.- Procesos para auditar a las personas
<p>Problema específicos Problema específico 1 ¿Cómo influye la gestión de talento humano y la motivación laboral en las primeras habilidades sociales de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020?</p>	<p>Objetivos Específicos Problema específico 1 Establecer la influencia de la gestión de talento humano y la motivación laboral en las primeras habilidades sociales de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.</p>	<p>Hipótesis Específicas Hipótesis específica 1 La gestión de talento humano y la motivación laboral influye significativamente en las primeras habilidades sociales de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.</p>		
<p>Problema específico 2 ¿Cómo influye la gestión de talento humano y la motivación laboral en las habilidades sociales avanzadas de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020?</p>	<p>Objetivo específico 2 Establecer la influencia de la gestión de talento humano y la motivación laboral en las habilidades sociales avanzadas de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.</p>	<p>Hipótesis específica 2 La gestión de talento humano y la motivación laboral influye significativamente en las habilidades sociales avanzadas de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.</p>		
<p>Problema específico 3 ¿Cómo influye la gestión de talento humano y la motivación laboral en las habilidades para mejorar los sentimientos de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020?</p>	<p>Objetivo específico 3 Establecer la influencia de la gestión de talento humano y la motivación laboral en las habilidades para mejorar los sentimientos de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.</p>	<p>Hipótesis específica 3 La gestión de talento humano y la motivación laboral influye significativamente en las habilidades para mejorar los sentimientos de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.</p>	Motivación laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Variedad de la tarea 2.- Identidad con la tarea 3.- Importancia de la tarea 4.- Autonomía para la realización de la tarea 5.- Retroalimentación sobre su desempeño

Nota: La matriz es denominada “matriz de coherencia”.

Fuente: Elaboración propia del investigador

Matriz de consistencia/ Coherencia (Continuación)

Título: Gestión del talento humano, motivación laboral y habilidades sociales de los trabajadores de SEDAPAL distrito San Juan de Lurigancho – 2020

Autor: Ysrael Leon Guevara

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones
Problema específico 4 ¿Cómo influye la gestión de talento humano y la motivación laboral en las habilidades alternativas a la agresión de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020?	Objetivo específico 4 Establecer la influencia de la gestión de talento humano y la motivación laboral en las habilidades alternativas a la agresión de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.	Hipótesis específica 4 La gestión de talento humano y la motivación laboral influye significativamente en las habilidades alternativas a la agresión de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.	Habilidades sociales	1.- Primeras habilidades sociales 2.- Habilidades sociales avanzadas 3.- Habilidades para mejorar los sentimientos 4.- Habilidades alternativas a la agresión 5.- Habilidades para hacer frente al estrés 6.- Habilidades de planificación
Problema específico 5 ¿Cómo influye la gestión de talento humano y la motivación laboral en las habilidades para hacer frente al estrés de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020?	Objetivo específico 5 Establecer la influencia de la gestión de talento humano y la motivación laboral en las habilidades para hacer frente al estrés de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.	Hipótesis específica 5 La gestión de talento humano y la motivación laboral influye significativamente en las habilidades para hacer frente al estrés de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.		
Problema específico 6 ¿Cómo influye la gestión de talento humano y la motivación laboral en las habilidades de planificación de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020?	Objetivo específico 6 Establecer la influencia de la gestión de talento humano y la motivación laboral en las habilidades de planificación de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.	Hipótesis específica 6 La gestión de talento humano y la motivación laboral influye significativamente en las habilidades de planificación de los trabajadores en la empresa SEDAPAL distrito S.J.L, 2020.		

Nota: La matriz es denominada “matriz de coherencia”.

Fuente: *Elaboración propia del investigador.*

Matriz de consistencia/ Coherencia (Continuación)

Título: Gestión del talento humano, motivación laboral y habilidades sociales de los trabajadores de SEDAPAL San Juan de Lurigancho - 2020

Autor: Ysrael Leon Guevara

Variable (X)	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles /rango
Gestión del talento humano	Procesos para integrar a las personas	1. En el proceso de selección del personal se establecen los perfiles para el puesto requerido. 2. Las convocatorias para la selección del personal se publican mediante los medios de comunicación. 3. Las evaluaciones que realiza la empresa son transparentes 4. La elección del personal se considera las competencias del postulante antes que otros aspectos.	1 – 4	Alto Medio bajo
	Procesos para organizar a las personas	5. Los puestos de trabajo son diseñados de acuerdo a las necesidades de la empresa. 6. El trabajador es asignado al puesto de trabajo de acuerdo a sus competencias. 7. Los procedimientos están claramente definidos para la medición del desempeño de los trabajadores. 8. La medición del desempeño está orientado a elevar la rentabilidad y el desarrollo organizacional	5 – 8	
	Procesos para recompensar a las personas	9. La remuneración que percibe está de acuerdo al trabajo que usted desempeña 10. La remuneración por su trabajo es pagada en la fecha establecida. 11. Existe una política de reconocimiento por logros alcanzados en el desempeño laboral. 12. Los asensos en los puestos de trabajo están en función al buen desempeño laboral.	9 – 12	
	Procesos para desarrollar a las personas.	13. Los programas de capacitación están orientados a las competencias laborables y a las necesidades de la empresa. 14. La capacitación está en función a un análisis de necesidades del trabajador y de la empresa. 15. La empresa desarrolla talleres de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. 16. Se contrasta la competitividad de las instituciones profesionales que dan servicio en la formación académica.	13 – 16	
	Procesos para retener a las personas	17. Los ambientes tienen iluminación alta y esta acondicionado para la realización de las tareas laborales. 18. Los ambientes están con señalizaciones preventivas de seguridad. 19. Se promueven actividades de recreación e integración entre trabajadores y la empresa 20. La empresa reconoce el derecho a la sindicalización sin autorización previa	17 – 20	
	Procesos para auditar a las personas	21. La empresa tiene un sistema para la base de datos del personal. 22. La empresa tiene un sistema para el registro de cargos, remuneraciones y prestaciones. 23. La empresa frecuentemente actualiza la base de datos de los trabajadores. 24. La empresa pública los resultados sobre de la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores.	21 - 24	

Nota: La matriz es denominada “matriz de coherencia”.

Fuente: Elaboración propia del investigado

Matriz de consistencia/ Coherencia (Continuación)

Título: Gestión del talento humano, motivación laboral y habilidades sociales de los trabajadores de SEDAPAL San Juan de Lurigancho - 2020

Autor: Ysrael Leon Guevara

Variable (Y)	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rango
Motivación laboral	Variedad de la tarea	1. Realizo una variedad de labores utilizando mis capacidades y destrezas adquirida en el trabajo 2. Las tareas que realizo en el trabajo son sencillas y repetitivas. 3. En el puesto de labores estas obligado hacer diferentes actividades. 4. Las tareas que se realizan están en relaciona a las necesidades de la empresa.	1 - 4	Alto Medio bajo
	Identidad con la tarea.	5. Las tareas que se realizó siempre lo ejecuto de principio hasta terminarlo. 6. Las tareas que realizo son claras y transparente en el puesto del trabajo. 7. Contribuyo en la realización de las tareas con valor agregado, es decir trabajos adicionales. 8. Organizo las tareas considerando las que tiene mayor prioridad o urgencias	5 – 8	
	Importancia de la tarea	9. El trabajo que realizo tiene mucha relevancia para la prioridad de la empresa. 10. La tarea que realizo influye en el comportamiento de mis compañeros. 11. La labor que realizo me va permitir obtener posibles asensos. 12. La labor que realizo ayuda a mejorar la relación laboral con mis compañeros.	9 – 12	
	Autonomía para la realización de la tarea.	13. Puedo llevar acabo mis actividades con libertad dentro de mi puesto de trabajo. 14. Puedo gestionar cambios de horarios en el puesto de trabajo. 15. La labor que realizo me otorga la libertad a participar en la toma de decisiones. 16. Tengo confianza en el desarrollo de mis actividades laborales.	13 – 16	
	Retroalimentación sobre su desempeño.	17. Mi jefe inmediato me prepara constantemente para mejorar mi desempeño laboral. 18. La labor que realizo por si misma me brinda información clara y precisa del desempeño. 19. Cuando realizo mis tareas me permite saber si estoy haciendo bien o mal mi labor. 20. La empresa me pone en contacto con otras personas para desempeñar adecuadamente.	17 - 20	

Nota: La matriz es denominada “matriz de coherencia”.

Fuente: Elaboración propia del investigador.

Matriz de consistencia/ Coherencia (Continuación)

Título: Gestión del talento humano, motivación laboral y habilidades sociales de los trabajadores de SEDAPAL San Juan de Lurigancho - 2020

Autor: Ysrael Leon Guevara

Variable (Z)	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rango
Habilidades sociales	Primeras habilidades sociales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presto atención a la persona que habla y me esfuerzo por comprenderlo de lo que está exponiendo. 2. Converso con otras personas sobre temas que conciernen a ambos 3. Expreso a los demás que estoy agradecida(o) por todo lo que hicieron por mí. 4. Me esfuerzo por conocer nuevas amistades por propia iniciativa. 	1 - 4	Alto Medio Bajo
	Habilidades sociales avanzadas	<ol style="list-style-type: none"> 5. Me esfuerzo para integrarme a un grupo para poder participar en determinada actividad. 6. Explico con claridad cómo se debe desarrollar un trabajo determinado. 7. Pongo atención a las indicaciones y solicito explicaciones para poder desarrollarlas. 8. Trato de convencer a los demás que mis ideas son mejores y de mayor beneficio que de los otros sujetos. 	5 - 8	
	Habilidades para mejorar los sentimientos	<ol style="list-style-type: none"> 9. Me esfuerzo en comprender y reconocer las emociones que siento por mi persona. 10. Me esfuerzo en comprender los estados de ánimos de los demás 11. Me importa que los demás estén al tanto que si me interesan y me preocupo por ellos. 12. Cuando siento miedo, pienso porqué lo siento, y luego pretendo hacer algo para disminuirlo. 	9 - 12	
	Habilidades alternativas a la agresión	<ol style="list-style-type: none"> 13. Sé cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo solicito a las personas indicadas. 14. Si yo y los demás estamos en desacuerdo sobre algo, trato de conseguir a un acuerdo que satisfaga a ambos. 15. Me mantengo al margen de situaciones que me pueden ocasionar problemas. 16. Encuentro otras maneras de solucionar situaciones difíciles sin tener que llegar a lidiar. 	13 - 16	
	Habilidades para hacer frente al estrés	<ol style="list-style-type: none"> 17. Le digo a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no me gusta. 18. Intento escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por mí. 19. Expreso a los demás lo que siento cuando una amiga o amigo no ha sido tratada de manera justa. 20. Intento comprender la razón por la cual he fracasado en una situación particular. 	17 - 20	
	Habilidades de planificación	<ol style="list-style-type: none"> 21. Planifico de las formas más adecuadas, para defender mi punto de vista antes situaciones problemática. 22. Si surge un problema, intento determinar quién lo causó. 23. Tomo decisiones realistas sobre lo que me gustaría realizar antes de comenzar una tarea. 24. Determino de forma realista cuál de los problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero. 	21 - 24	

Nota: La matriz es denominada "matriz de coherencia"

Fuente: Elaboración propia del investigador.

Matriz de consistencia/ Coherencia (Continuación)

Título: Gestión del talento humano, motivación laboral y habilidades sociales de los trabajadores de SEDAPAL San Juan de Lurigancho - 2020

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: El tipo de estudio es aplicativo, según Murillo (2008), la investigación aplicada recibe el nombre de investigación práctica o empírica, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.</p> <p>DISEÑO: La investigación es de diseño no experimental, transversal; según Hernández, Fernández, y Baptista, (2010), es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de investigaciones donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes. (p.140)</p> <p>Transversal: según Hernández, Fernández, y Baptista, (2010), refiere que "recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado" (p.142)</p> <p>MÉTODO: Hipotético - Deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: La población es de 80 trabajadores de la empresa SEDAPAL del distrito San Juan de Lurigancho, 2020.</p> <p>MUESTRA: La muestra representativa es de 35 trabajadores; 21 masculinos y 14 femeninos de la empresa SEDAPAL del distrito San Juan de Lurigancho.</p>	<p>Variable X: Gestión de talento humano</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos : Cuestionario tipo Likert Autor : adaptado por el investigador Objetivo : evaluar la gestión de talento humano Administración : grupal y/o individual Tiempo : 15 minutos Nivel de medición: escala politómica Descripción de la prueba: Consta de 24 ítems, y 6 dimensiones con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert.</p> <p>Variable Y: Motivación laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos : cuestionario tipo Likert Autor : adaptado por el investigador Objetivo : evaluar el desarrollo profesional Administración : grupal y/o individual Tiempo : 15 minutos Nivel de medición: escala politómica Descripción de la prueba: Consta de 20 ítems, y 5 dimensiones con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert</p> <p>Variable Z: Habilidades sociales</p> <p>Instrumento : cuestionario tipo Likert Autor : adaptado por el investigador Objetivo : Evaluar las habilidades sociales Administración : grupal y/o individual Tiempo : 15 minutos Nivel de medición: escala politómica Descripción de la prueba: Consta de 24 ítems, y 6 dimensiones con alternativas de respuesta de opción múltiple de tipo Likert.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Los datos serán resumidos en tablas de contingencia, para ver la distribución de las frecuencias en el cruce de las variables, de acuerdo a lo que cada objetivo establece.</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de hipótesis se usará la regresión logística dado que la variable es cualitativa. Este modelo Según Guisande, Vaamonde y Barreiro (2013) permite evaluar la influencia de las variables (x, y), sobre la variable (z), dando como resultado una probabilidad. Las variables son cualitativas porque son nominales, pero las dimensiones pueden ser ordinal, ya sea continuas o discretas.</p>

Autor: Ysrael Leon Guevara

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de gestión del talento humano

Instrucciones: Estimados trabajadores, el presente cuestionario tiene por finalidad obtener información relevante en nuestra organización, por tal motivo le pedimos leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada afirmación. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

Información general:

Marca una (x) en el recuadro tu respuesta según la siguiente escala de valores:

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

Procesos para integrar personas		1	2	3	4	5
1	En el proceso de selección del personal se establecen los perfiles para el puesto requerido.					
2	Las convocatorias para la selección del personal se publican mediante los medios de comunicación.					
3	Las evaluaciones que realiza la empresa son transparentes					
4	La elección del personal se considera las competencias del postulante antes que otros aspectos.					
Procesos para organizar personas		1	2	3	4	5
5	Los puestos de trabajo son diseñados de acuerdo a las necesidades de la empresa.					
6	El trabajador es asignado al puesto de trabajo de acuerdo a sus competencias.					
7	Los procedimientos están claramente definidos para la medición del desempeño de los trabajadores					
8	La medición del desempeño está orientado a elevar la rentabilidad y el desarrollo organizacional.					
Procesos para recompensar a las personas		1	2	3	4	5
9	La remuneración que percibe está de acuerdo al trabajo que usted desempeña.					
10	La remuneración por su trabajo es pagada en la fecha establecida.					
11	Existe una política de reconocimiento por logros alcanzados en el desempeño laboral.					
12	Los ascensos en los puestos de trabajo están en función al buen desempeño laboral.					

Adaptado por el investigador - Corina Tania Ognio Cárdenas (2019)

Cuestionario de gestión del talento humano (continuación)

Instrucciones: Estimados trabajadores, el presente cuestionario tiene por finalidad obtener información relevante en nuestra organización, por tal motivo le pedimos leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada afirmación. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

Información general: Marca una (x) en el recuadro tu respuesta según la siguiente escala de valores:

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

Procesos para desarrollar a las personas.		1	2	3	4	5
13	Los programas de capacitación están orientados a las competencias laborables y a las necesidades de la empresa.					
14	La capacitación está en función a un análisis de necesidades del trabajador y de la empresa.					
15	La empresa desarrolla talleres de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.					
16	Se contrasta la competitividad de las instituciones profesionales que dan servicio en la formación académica.					
Procesos para retener a las personas		1	2	3	4	5
17	Los ambientes tienen iluminación alta y esta acondicionado para la realización de las tareas laborales.					
18	Los ambientes están con señalizaciones preventivas de seguridad.					
19	Se promueven actividades de recreación e integración entre trabajadores y la empresa					
20	La empresa reconoce el derecho a la sindicalización sin autorización previa					
Procesos para auditar a las personas		1	2	3	4	5
21	La empresa tiene un sistema para la base de datos del personal.					
22	La empresa tiene un sistema para el registro de cargos, remuneraciones y prestaciones.					
23	La empresa frecuentemente actualiza la base de datos de los trabajadores.					
24	La empresa pública los resultados sobre de la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores.					

Adaptado por el investigador - Corina Tania Ognio Cárdenas (2019)

Cuestionario de motivación laboral

Instrucciones: Estimados trabajadores, el presente cuestionario tiene por finalidad obtener información relevante en nuestra organización, por tal motivo le pedimos leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada afirmación. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

Información general:

Marca una (x) en el recuadro tu respuesta según la siguiente escala de valores:

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
Variedad de la tarea						
1	Realizo una variedad de labores utilizando mis capacidades y destrezas adquirida en el trabajo					
2	Las tareas que realizo en el trabajo son sencillas y repetitivas.					
3	En el puesto de labores estas obligado hacer diferentes actividades.					
4	Las tareas que se realizan están en relaciona a las necesidades de la empresa.					
Identidad con la tarea		1	2	3	4	5
5	Las tareas que se realizó siempre lo ejecuto de principio hasta terminarlo.					
6	Las tareas que realizo son claras y transparente en el puesto del trabajo.					
7	Contribuyo en la realización de las tareas con valor agregado, es decir trabajos adicionales.					
8	Organizo las tareas considerando las que tiene mayor prioridad o urgencias					
Importancia de la tarea		1	2	3	4	5
9	El trabajo que realizo tiene mucha relevancia para la prioridad de la empresa.					
10	La tarea que realizo influye en el comportamiento de mis compañeros.					
11	La labor que realizo me va permitir obtener posibles asensos.					
12	La labor que realizo ayuda a mejorar la relación laboral con mis compañeros.					

Adaptado por el investigado - Petra Rogero Anaya (2005) - Modelo de las Características del trabajo (JCM) Hackman y Oldham (1980).

Cuestionario de motivación laboral (continuación)

Instrucciones: Estimados trabajadores, el presente cuestionario tiene por finalidad obtener información relevante en nuestra organización, por tal motivo le pedimos leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada afirmación. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

Información general:

Marca una (x) en el recuadro tu respuesta según la siguiente escala de valores:

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Autonomía para la realización de la tarea.		1	2	3	4	5
13	Puedo llevar a cabo mis actividades con libertad dentro de mi puesto de trabajo.					
14	Puedo gestionar cambios de horarios en el puesto de trabajo.					
15	La labor que realizo me otorga la libertad a participar en la toma de decisiones.					
16	Tengo confianza en el desarrollo de mis actividades laborales.					
Retroalimentación sobre el desempeño		1	2	3	4	5
17	Mi jefe inmediato me prepara constantemente para mejorar mi desempeño laboral.					
18	La labor que realizo por si misma me brinda información clara y precisa del desempeño.					
19	Cuando realizo mis tareas me permite saber si estoy haciendo bien o mal mi labor.					
20	La empresa me pone en contacto con otras personas para desempeñar adecuadamente.					

Adaptado por el investigado - Petra Rogero Anaya (2005) - Modelo de las Características del trabajo (JCM) Hackman y Oldham.

Cuestionario de habilidades sociales

Instrucciones: Este cuestionario sólo tiene fines académicos, además, es de carácter anónimo, por favor le solicito responder en la forma más honesta posible, ya que nos interesa conocer su opinión y experiencia acerca de las habilidades sociales. Se pide responder con la mayor seriedad y veracidad al cuestionario para que el resultado sea válido. Marcar una X sobre el espacio correspondiente.

Información general:

Marca una (x) en el recuadro tu respuesta según la siguiente escala de valores:

Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
1	2	3	4	5

Primeras habilidades sociales		1	2	3	4	5
1	Presto atención a la persona que habla y me esfuerzo por comprenderlo de lo que está exponiendo.					
2	Converso con otras personas sobre temas que conciernen a ambos					
3	Expreso a los demás que estoy agradecida(o) por todo lo que hicieron por mí.					
4	Me esfuerzo por conocer nuevas amistades por propia iniciativa.					
Habilidades sociales avanzadas		1	2	3	4	5
5	Me esfuerzo para integrarme a un grupo para poder participar en determinada actividad.					
6	Explico con claridad cómo se debe desarrollar un trabajo determinado.					
7	Pongo atención a las indicaciones y solicito explicaciones para poder desarrollarlas.					
8	Trato de convencer a los demás que mis ideas son mejores y de mayor beneficio que de los otros sujetos.					
Habilidades para mejorar los sentimientos		1	2	3	4	5
9	Me esfuerzo en comprender y reconocer las emociones que siento por mi persona.					
10	Me esfuerzo en comprender los estados de ánimos de los demás					
11	Me importa que los demás estén al tanto que si me interesan y me preocupo por ellos.					
12	Cuando siento miedo, pienso porqué lo siento, y luego pretendo hacer algo para disminuirlo.					

Adaptado por el investigador - Ambrosio Tomas Rojas (1995) – Rosas Vásquez (1983) - Lista de cheque de habilidades sociales de Goldstein (1978).

Cuestionario de habilidades sociales (continuación)

Instrucciones: Este cuestionario sólo tiene fines académicos, además, es de carácter anónimo, por favor le solicito responder en la forma más honesta posible, ya que nos interesa conocer su opinión y experiencia acerca de las habilidades sociales. Se pide responder con la mayor seriedad y veracidad al cuestionario para que el resultado sea válido. Marcar una X sobre el espacio correspondiente.

Información general:

Marca una (x) en el recuadro tu respuesta según la siguiente escala de valores:

Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
1	2	3	4	5

Habilidades alternativas a la agresión		1	2	3	4	5
13	Sé cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo solicito a las personas indicadas.					
14	Si yo y los demás estamos en desacuerdo sobre algo, trato de conseguir a un acuerdo que satisfaga a ambos.					
15	Me mantengo al margen de situaciones que me pueden ocasionar problemas.					
16	Encuentro otras maneras de solucionar situaciones difíciles sin tener que llegar a lidiar.					
Habilidades para hacer frente al estrés		1	2	3	4	5
17	Le digo a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no me gusta.					
18	Intento escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por mí.					
19	Expreso a los demás lo que siento cuando una amiga o amigo no ha sido tratada de manera justa.					
20	Intento comprender la razón por la cual he fracasado en una situación particular.					
Habilidades de planificación		1	2	3	4	5
21	Planifico de las formas más adecuadas, para defender mi punto de vista antes situaciones problemática.					
22	Si surge un problema, intento determinar quién lo causó.					
23	Tomo decisiones realistas sobre lo que me gustaría realizar antes de comenzar una tarea.					
24	Determino de forma realista cuál de los problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero.					

Adaptado por el investigador - Ambrosio Tomas Rojas (1995) – Rosas Vásquez (1983) - Lista de cheque de habilidades sociales de Goldstein (1978)

ANEXO 3. Certificado de validación de los instrumentos

Gestión del talento humano, motivación laboral y habilidades sociales de los trabajadores de SEDAPAL, San Juan de Lurigancho - 2020

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Gestión del talento humano

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Procesos para integrar personas							
1	En el proceso de selección del personal se establecen los perfiles para el puesto requerido.	X		X		X		
2	Las convocatorias para la selección del personal se publican mediante los medios de comunicación.	X		X		X		
3	Las evaluaciones que realiza la empresa son transparentes	X		X		X		
4	La elección del personal se considera las competencias del postulante antes que otros aspectos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Procesos para organizar personas	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los puestos de trabajo son diseñados de acuerdo a las necesidades de la empresa.	X		X		X		
6	El trabajador es asignado al puesto de trabajo de acuerdo a sus competencias.	X		X		X		
7	Los procedimientos están claramente definidos para la medición del desempeño de los trabajadores	X		X		X		
8	La medición del desempeño está orientado a elevar la rentabilidad y al desarrollo organizacional	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Procesos para recompensar a las personas	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La remuneración que percibe está de acuerdo al trabajo que usted desempeña.	X		X		X		
10	La remuneración por su trabajo es pagada en la fecha establecida.	X		X		X		
11	Existe una política de reconocimiento por logros alcanzados en el desempeño laboral.	X		X		X		
12	Los asensos en los puestos de trabajo están en función al buen desempeño laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Procesos para desarrollar a las personas.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los programas de capacitación están orientados a las competencias y a las necesidades de la empresa.	X		X		X		
14	La capacitación está en función a un análisis de necesidades del trabajador y de la empresa.	X		X		X		
15	La empresa desarrolla talleres de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.	X		X		X		
16	Contrasta la competitividad de las instituciones profesionales que dan servicio en la formación académica.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Procesos para retener a las personas	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Los ambientes tienen iluminación alta y esta acondicionado para la realización de las tareas laborales.	X		X		X		
18	Los ambientes están con señalizaciones preventivas de seguridad.	X		X		X		
19	Se promueven actividades de recreación e integración entre trabajadores y la empresa	X		X		X		
20	La empresa reconoce el derecho a la sindicalización sin autorización previa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Procesos para auditar a las personas	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La empresa tiene un sistema para la base de datos del personal.	X		X		X		
22	La empresa tiene un sistema para el registro de cargos, remuneraciones y prestaciones.	X		X		X		
23	La empresa frecuentemente actualiza la base de datos de los trabajadores.	X		X		X		
24	La empresa publica los resultados sobre de la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable
[]

Apellidos y nombres del juez validador. DR. BRAVO NAVARRO CARLOS ALBERTO DNI: 08419032

Especialidad del validador: TEMATICO

18 de setiembre del 2020.



Firma del evaluador

The image shows a blue ink signature over a circular official stamp. The stamp contains the text 'MINISTERIO DE EDUCACION', 'INICIATIVA SAN JUAN MACAJES', 'DIRECCION', and 'CALLE N° 100'. Below the stamp, the text 'Firma del evaluador' is printed.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Motivación Laboral

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Variedad de la tarea							
1	Realizo una variedad de labores utilizando mis capacidades y destrezas adquirida en el trabajo	X		X		X		
2	Las tareas que realizo en el trabajo son sencillas y repetitivas.	X		X		X		
3	En el puesto de labores estas obligado hacer diferentes actividades.	X		X		X		
4	Las tareas que se realizan están en relaciona a las necesidades de la empresa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Identidad con la tarea	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Las tareas que se realizó siempre lo ejecuto de principio hasta terminarlo.	X		X		X		
6	Las tareas que realizo son claras y transparente en el puesto del trabajo.	X		X		X		
7	Contribuyo en la realización de las tareas con valor agregado, es decir trabajos adicionales.	X		X		X		
8	Organizo las tareas considerando las que tiene mayor prioridad o urgencias	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Importancia de la tarea	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El trabajo que realizo tiene mucha relevancia para la prioridad de la empresa.	X		X		X		
10	La tarea que realizo influye en el comportamiento de mis compañeros.	X		X		X		
11	La labor que realizo me va permitir obtener posibles asensos.	X		X		X		
12	La labor que realizo ayuda a mejorar la relación laboral con mis compañeros.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Autonomía para la realización de la tarea	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Puedo llevar a cabo mis actividades con libertad dentro de mi puesto de trabajo.	X		X		X		
14	Puedo gestionar cambios de horarios en el puesto de trabajo.	X		X		X		
15	La labor que realizo me otorga la libertad a participar en la toma de decisiones.	X		X		X		
16	Tengo confianza en el desarrollo de mis actividades laborales.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Retroalimentación sobre el desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Mi jefe inmediato me prepara constantemente para mejorar mi desempeño laboral.	X		X		X		
18	La labor que realizo por si misma me brinda información clara y precisa del desempeño.	X		X		X		
19	Cuando realizo mis tareas me permite saber si estoy haciendo bien o mal mi labor.	X		X		X		
20	La empresa me pone en contacto con otras personas para desempeñar adecuadamente.	X		X		X		



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Habilidades sociales

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Primeras habilidades sociales							
1	Presto atención a la persona que habla y me esfuerzo por comprenderlo de lo que está exponiendo.	X		X		X		
2	Converso con otras personas sobre temas que conciernen a ambos	X		X		X		
3	Expreso a los demás que estoy agradecida(o) por todo lo que hicieron por mí.	X		X		X		
4	Me esfuerzo por conocer nuevas amistades por propia iniciativa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Habilidades sociales avanzadas	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Me esfuerzo para integrarme a un grupo para poder participar en determinada actividad.	X		X		X		
6	Explico con claridad cómo se debe desarrollar un trabajo determinado.	X		X		X		
7	Pongo atención a las indicaciones y solicito explicaciones para poder desarrollarlas.	X		X		X		
8	Trato de convencer a los demás que mis ideas son mejores y de mayor beneficio que de los otros sujetos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Habilidades para mejorar los sentimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Me esfuerzo en comprender y reconocer las emociones que siento por mi persona.	X		X		X		
10	Me esfuerzo en comprender los estados de ánimos de los demás	X		X		X		
11	Me importa que los demás estén al tanto que si me interesan y me preocupo por ellos.	X		X		X		
12	Cuando siento miedo, pienso porqué lo siento, y luego pretendo hacer algo para disminuirlo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Habilidades alternativas a la agresión	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Sé cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo solicito a las personas indicadas.	X		X		X		
14	Si yo y los demás estamos en desacuerdo sobre algo, trato de conseguir a un acuerdo que satisfaga a ambos.	X		X		X		
15	Me mantengo al margen de situaciones que me pueden ocasionar problemas.	X		X		X		
16	Encuentro otras maneras de solucionar situaciones difíciles sin tener que llegar a lidiar.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Habilidades para hacer frente al estrés	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Le digo a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no me gusta.	X		X		X		
18	Intento escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por mí.	X		X		X		
19	Expreso a los demás lo que siento cuando una amiga o amigo no ha sido tratada de manera justa.	X		X		X		
20	Intento comprender la razón por la cual he fracasado en una situación particular.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Habilidades de planificación	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Planifico de las formas más adecuadas, para defender mi punto de vista antes situaciones problemática.	X		X		X		
22	Si surge un problema, intento determinar quién lo causó.	X		X		X		
23	Tomo decisiones realistas sobre lo que me gustaría realizar antes de comenzar una tarea.	X		X		X		
24	Determino de forma realista cuál de los problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero.	X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título de la tesis: Gestión del talento humano, motivación laboral y habilidades sociales de los trabajadores de SEDAPAL San Juan de Lurigancho - 2020



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL ITEMS LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
Gestión del talento humano	Procesos para integrar personas	En el proceso de selección del personal se establecen los perfiles para el puesto requerido.	1						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		Las convocatorias para la selección del personal se publican mediante los medios de comunicación.	2						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		Las evaluaciones que realiza la empresa son transparentes	3							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La elección del personal se considera las competencias del postulante antes que otros aspectos.	4							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Procesos para organizar personas	Los puestos de trabajo son diseñados de acuerdo a las necesidades de la empresa.	5							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		El trabajador es asignado al puesto de trabajo de acuerdo a sus competencias.	6							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Los procedimientos están claramente definidos para la medición del desempeño de los trabajadores	7							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La medición del desempeño está orientado a elevar la rentabilidad y el desarrollo organizacional.	8							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Procesos para recompensar a las personas	La remuneración que percibe está de acuerdo al trabajo que usted desempeña.	9							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La remuneración por su trabajo es pagada en la fecha establecida.	10							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Existe una política de reconocimiento por logros alcanzados en el desempeño laboral.	11							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Los asensos en los puestos de trabajo están en función al buen desempeño laboral.	12							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Procesos para desarrollar a las personas.	Los programas de capacitación están orientados a las competencias y a las necesidades de la empresa.	13							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La capacitación está en función a un análisis de necesidades del trabajador y de la empresa.	14							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La empresa desarrolla talleres de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.	15							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Se contrasta la competitividad de las instituciones profesionales que dan servicio en la formación académica.	16							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Procesos para retener a las personas	Los ambientes tienen iluminación alta y esta acondicionado para la realización de las tareas laborales.	17							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Los ambientes están con señalizaciones preventivas de seguridad.	18							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Se promueven actividades de recreación e integración entre trabajadores y la empresa	19							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La empresa reconoce el derecho a la sindicalización sin autorización previa	20							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Procesos para auditar a las personas	La empresa tiene un sistema para la base de datos del personal.	21							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La empresa tiene un sistema para el registro de cargos, remuneraciones y prestaciones.	22							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La empresa frecuentemente actualiza la base de datos de los trabajadores.	23							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La empresa pública los resultados sobre de la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores.	24							SI	SI	SI	SI	Si hay relación



 Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título de la tesis: Gestión del talento humano, motivación laboral y habilidades sociales de los trabajadores de SEDAPAL San Juan de Lurigancho - 2020



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
Motivación laboral	Variedad de la tarea	Realizo una variedad de labores utilizando mis capacidades y destrezas adquirida en el trabajo	1						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		Las tareas que realizo en el trabajo son sencillas y repetitivas.	2						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		En el puesto de labores estas obligado hacer diferentes actividades.	3							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Las tareas que se realizan están en relaciona a las necesidades de la empresa.	4							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Identidad con la tarea	Las tareas que se realizó siempre lo ejecuto de principio hasta terminarlo.	5							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Las tareas que realizo son claras y transparente en el puesto del trabajo.	6							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Contribuyo en la realización de las tareas con valor agregado, es decir trabajos adicionales.	7							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Las tareas que se realizó siempre lo ejecuto de principio hasta terminarlo.	8							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Importancia de la tarea	El trabajo que realizo tiene mucha relevancia para la prioridad de la empresa.	9							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La tarea que realizo influye en el comportamiento de mis compañeros.	10							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La labor que realizo me va permitir obtener posibles asensos.	11							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La labor que realizo ayuda a mejorar la relación laboral con mis compañeros.	12							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Autonomía para la realización de la tarea	Puedo llevar acabo mis actividades con libertad dentro de mi puesto de trabajo.	13							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Puedo gestionar cambios de horarios en el puesto de trabajo.	14							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La labor que realizo me otorga la libertad a participar en la toma de decisiones.	15							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Tengo confianza en el desarrollo de mis actividades laborales.	16							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Retroalimentación sobre el desempeño	Mi jefe inmediato me prepara constantemente para mejorar mi desempeño laboral.	17							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La labor que realizo por si misma me brinda información clara y precisa del desempeño.	18							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Cuando realizo mis tareas me permite saber si estoy haciendo bien o mal mi labor.	19							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La empresa me pone en contacto con otras personas para desempeñar adecuadamente.	20							SI	SI	SI	SI	Si hay relación



 Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título de la tesis: Gestión del talento humano, motivación laboral y habilidades sociales de los trabajadores de SEDAPAL San Juan de Lurigancho - 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL ITEMS LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
Habilidades sociales	Primeras habilidades sociales	Presto atención a la persona que habla y me esfuerzo por comprenderlo de lo que está exponiendo.	1						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Converso con otras personas sobre temas que conciernen a ambos	2						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Expreso a los demás que estoy agradecida(o) por todo lo que hicieron por mí.	3						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Me esfuerzo por conocer nuevas amistades por propia iniciativa.	4						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Habilidades sociales avanzadas	Me esfuerzo para integrarme a un grupo para poder participar en determinada actividad.	5						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Explico con claridad cómo se debe desarrollar un trabajo determinado.	6						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Pongo atención a las indicaciones y solicito explicaciones para poder desarrollarlas.	7						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Trato de convencer a los demás que mis ideas son mejores y de mayor beneficio que de los otros sujetos.	8						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Habilidades para mejorar los sentimientos	Me esfuerzo en comprender y reconocer las emociones que siento por mi persona.	9						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Me esfuerzo en comprender los estados de ánimos de los demás	10						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Me importa que los demás estén al tanto que si me interesan y me preocupo por ellos.	11						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Cuando siento miedo, pienso porqué lo siento, y luego pretendo hacer algo para disminuirlo.	12						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Habilidades alternativas a la agresión	Sé cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo solicito a las personas indicadas.	13						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Si yo y los demás estamos en desacuerdo sobre algo, trato de conseguir a un acuerdo que satisfaga a ambos.	14						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Me mantengo al margen de situaciones que me pueden ocasionar problemas.	15						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Encuentro otras maneras de solucionar situaciones difíciles sin tener que llegar a lidiar.	16						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Habilidades para hacer frente al estrés	Le digo a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no me gusta.	17						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Intento a escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por mí.	18						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Expreso a los demás lo que siento cuando una amiga o amigo no ha sido tratada de manera justa.	19						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Intento comprender la razón por la cual he fracasado en una situación particular.	20						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Habilidades de planificación	Planifico de las formas más adecuadas, para defender mi punto de vista antes situaciones problemática.	21						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Si surge un problema, intento determinar quién lo causó.	22						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Tomo decisiones realistas sobre lo que me gustaría realizar antes de comenzar una tarea.	23						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Determino de forma realista cuál de los problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero.	24						SI	SI	SI	SI	Si hay relación



 Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO NOMBRE DEL

INSTRUMENTO: Gestión del talento humano

OBJETIVO: Evaluar la gestión de talento humano

DIRIGIDO A: trabajadores de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima - SEDAPAL.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: BRAVO NAVARRO CARLOS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------



Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Motivación laboral

OBJETIVO: Evaluar la motivación laboral

DIRIGIDO A: trabajadores de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima -

SEDAPAL. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: BRAVO NAVARRO CARLOS

ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

VALORACION:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------



Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Habilidades sociales

OBJETIVO: Evaluar las habilidades sociales



DIRIGIDO A: trabajadores de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima -

SEDAPAL. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: BRAVO NAVARRO CARLOS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

VALORACION:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------



Firma del evaluador

Gestión del talento humano, motivación laboral y habilidades sociales de los trabajadores de SEDAPAL San Juan de Lurigancho - 2020
 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Gestión del talento humano

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Procesos para integrar personas							
1	En el proceso de selección del personal se establecen los perfiles para el puesto requerido.	X		X		X		
2	Las convocatorias para la selección del personal se publican mediante los medios de comunicación.	X		X		X		
3	Las evaluaciones que realiza la empresa son transparentes	X		X		X		
4	La elección del personal se considera las competencias del postulante antes que otros aspectos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Procesos para organizar personas	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los puestos de trabajo son diseñados de acuerdo a las necesidades de la empresa.	X		X		X		
6	El trabajador es asignado al puesto de trabajo de acuerdo a sus competencias.	X		X		X		
7	Los procedimientos están claramente definidos para la medición del desempeño de los trabajadores	X		X		X		
8	La medición del desempeño está orientado a elevar la rentabilidad y al desarrollo organizacional	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Procesos para recompensar a las personas	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La remuneración que percibe está de acuerdo al trabajo que usted desempeña.	X		X		X		
10	La remuneración por su trabajo es pagada en la fecha establecida.	X		X		X		
11	Existe una política de reconocimiento por logros alcanzados en el desempeño laboral.	X		X		X		
12	Los asensos en los puestos de trabajo están en función al buen desempeño laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Procesos para desarrollar a las personas.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los programas de capacitación están orientados a las competencias y a las necesidades de la empresa.	X		X		X		
14	La capacitación está en función a un análisis de necesidades del trabajador y de la empresa.	X		X		X		
15	La empresa desarrolla talleres de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.	X		X		X		
16	Contrasta la competitividad de las instituciones profesionales que dan servicio en la formación académica.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Procesos para retener a las personas	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Los ambientes tienen iluminación alta y esta acondicionado para la realización de las tareas laborales.	X		X		X		
18	Los ambientes están con señalizaciones preventivas de seguridad.	X		X		X		
19	Se promueven actividades de recreación e integración entre trabajadores y la empresa	X		X		X		
20	La empresa reconoce el derecho a la sindicalización sin autorización previa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Procesos para auditar a las personas	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La empresa tiene un sistema para la base de datos del personal.	X		X		X		
22	La empresa tiene un sistema para el registro de cargos, remuneraciones y prestaciones.	X		X		X		
23	La empresa frecuentemente actualiza la base de datos de los trabajadores.	X		X		X		
24	La empresa pública los resultados sobre de la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores.	X		X		X		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Motivación Laboral

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Variedad de la tarea							
1	Realizo una variedad de labores utilizando mis capacidades y destrezas adquirida en el trabajo	X		X		X		
2	Las tareas que realizo en el trabajo son sencillas y repetitivas.	X		X		X		
3	En el puesto de labores estas obligado hacer diferentes actividades.	X		X		X		
4	Las tareas que se realizan están en relaciona a las necesidades de la empresa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Identidad con la tarea	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Las tareas que se realizó siempre lo ejecuto de principio hasta terminarlo.	X		X		X		
6	Las tareas que realizo son claras y transparente en el puesto del trabajo.	X		X		X		
7	Contribuyo en la realización de las tareas con valor agregado, es decir trabajos adicionales.	X		X		X		
8	Organizo las tareas considerando las que tiene mayor prioridad o urgencias	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Importancia de la tarea	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El trabajo que realizo tiene mucha relevancia para la prioridad de la empresa.	X		X		X		
10	La tarea que realizo influye en el comportamiento de mis compañeros.	X		X		X		
11	La labor que realizo me va permitir obtener posibles asensos.	X		X		X		
12	La labor que realizo ayuda a mejorar la relación laboral con mis compañeros.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Autonomía para la realización de la tarea	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Puedo llevar acabo mis actividades con libertad dentro de mi puesto de trabajo.	X		X		X		
14	Puedo gestionar cambios de horarios en el puesto de trabajo.	X		X		X		
15	La labor que realizo me otorga la libertad a participar en la toma de decisiones.	X		X		X		
16	Tengo confianza en el desarrollo de mis actividades laborales.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Retroalimentación sobre el desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Mi jefe inmediato me prepara constantemente para mejorar mi desempeño laboral.	X		X		X		
18	La labor que realizo por si misma me brinda información clara y precisa del desempeño.	X		X		X		
19	Cuando realizo mis tareas me permite saber si estoy haciendo bien o mal mi labor.	X		X		X		
20	La empresa me pone en contacto con otras personas para desempeñar adecuadamente.	X		X		X		

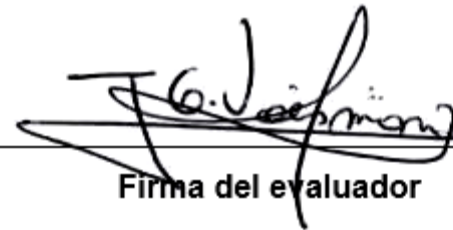
Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable
[]

Apellidos y nombres del juez validador. DR. GUTIERREZ VAISMAN WALTER JACOBO DNI: 43355847

Especialidad del validador: TEMÁTICO

18 de setiembre del 2020.



Firma del evaluador

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Habilidades sociales

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Primeras habilidades sociales							
1	Presto atención a la persona que habla y me esfuerzo por comprenderlo de lo que está exponiendo.	X		X		X		
2	Converso con otras personas sobre temas que conciernen a ambos	X		X		X		
3	Expreso a los demás que estoy agradecida(o) por todo lo que hicieron por mí.	X		X		X		
4	Me esfuerzo por conocer nuevas amistades por propia iniciativa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Habilidades sociales avanzadas	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Me esfuerzo para integrarme a un grupo para poder participar en determinada actividad.	X		X		X		
6	Explico con claridad cómo se debe desarrollar un trabajo determinado.	X		X		X		
7	Pongo atención a las indicaciones y solicito explicaciones para poder desarrollarlas.	X		X		X		
8	Trato de convencer a los demás que mis ideas son mejores y de mayor beneficio que de los otros sujetos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Habilidades para mejorar los sentimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Me esfuerzo en comprender y reconocer las emociones que siento por mi persona.	X		X		X		
10	Me esfuerzo en comprender los estados de ánimos de los demás	X		X		X		
11	Me importa que los demás estén al tanto que si me interesan y me preocupo por ellos.	X		X		X		
12	Cuando siento miedo, pienso porqué lo siento, y luego pretendo hacer algo para disminuirlo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Habilidades alternativas a la agresión	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Sé cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo solicito a las personas indicadas.	X		X		X		
14	Si yo y los demás estamos en desacuerdo sobre algo, trato de conseguir a un acuerdo que satisfaga a ambos.	X		X		X		
15	Me mantengo al margen de situaciones que me pueden ocasionar problemas.	X		X		X		
16	Encuentro otras maneras de solucionar situaciones difíciles sin tener que llegar a lidiar.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Habilidades para hacer frente al estrés	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Le digo a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no me gusta.	X		X		X		
18	Intento escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por mí.	X		X		X		
19	Expreso a los demás lo que siento cuando una amiga o amigo no ha sido tratada de manera justa.	X		X		X		
20	Intento comprender la razón por la cual he fracasado en una situación particular.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Habilidades de planificación	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Planifico de las formas más adecuadas, para defender mi punto de vista antes situaciones problemática.	X		X		X		
22	Si surge un problema, intento determinar quién lo causó.	X		X		X		
23	Tomo decisiones realistas sobre lo que me gustaría realizar antes de comenzar una tarea.	X		X		X		
24	Determino de forma realista cuál de los problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero.	X		X		X		


Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable
[]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. GUTIERREZ VAISMAN WALTER JACOBO DNI: 43355847

Especialidad del validador: TEMÁTICO

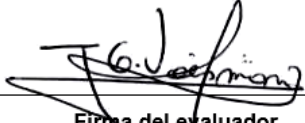
18 de setiembre del 2020.


Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título de la tesis: Gestión del talento humano, motivación laboral y habilidades sociales de los trabajadores de SEDAPAL San Juan de Lurigancho - 2020


VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA						CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL ITEMS LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
Gestión del talento humano	Procesos para integrar personas	En el proceso de selección del personal se establecen los perfiles para el puesto requerido.	1						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		Las convocatorias para la selección del personal se publican mediante los medios de comunicación.	2						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		Las evaluaciones que realiza la empresa son transparentes	3						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		La elección del personal se considera las competencias del postulante antes que otros aspectos.	4						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
	Procesos para organizar personas	Los puestos de trabajo son diseñados de acuerdo a las necesidades de la empresa.	5						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		El trabajador es asignado al puesto de trabajo de acuerdo a sus competencias.	6						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		Los procedimientos están claramente definidos para la medición del desempeño de los trabajadores	7						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		La medición del desempeño está orientado a elevar la rentabilidad y el desarrollo organizacional.	8						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
	Procesos para recompensar a las personas	La remuneración que percibe está de acuerdo al trabajo que usted desempeña.	9						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		La remuneración por su trabajo es pagada en la fecha establecida.	10						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		Existe una política de reconocimiento por logros alcanzados en el desempeño laboral.	11						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		Los asensos en los puestos de trabajo están en función al buen desempeño laboral.	12						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
	Procesos para desarrollar a las personas.	Los programas de capacitación están orientados a las competencias y a las necesidades de la empresa.	13						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		La capacitación está en función a un análisis de necesidades del trabajador y de la empresa.	14						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		La empresa desarrolla talleres de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.	15						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		Se contrasta la competitividad de las instituciones profesionales que dan servicio en la formación académica.	16						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
	Procesos para retener a las personas	Los ambientes tienen iluminación alta y esta acondicionado para la realización de las tareas laborales.	17						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		Los ambientes están con señalizaciones preventivas de seguridad.	18						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		Se promueven actividades de recreación e integración entre trabajadores y la empresa	19						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		La empresa reconoce el derecho a la sindicalización sin autorización previa	20						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
	Procesos para auditar a las personas	La empresa tiene un sistema para la base de datos del personal.	21						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		La empresa tiene un sistema para el registro de cargos, remuneraciones y prestaciones.	22						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		La empresa frecuentemente actualiza la base de datos de los trabajadores.	23						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		La empresa pública los resultados sobre de la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores.	24						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	


 Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título de la tesis: Gestión del talento humano, motivación laboral y habilidades sociales de los trabajadores de SEDAPAL San Juan de Lurigancho - 2020

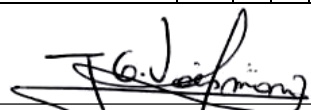
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
Motivación laboral	Variedad de la tarea	Realizo una variedad de labores utilizando mis capacidades y destrezas adquirida en el trabajo	1						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		Las tareas que realizo en el trabajo son sencillas y repetitivas.	2						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		En el puesto de labores estas obligado hacer diferentes actividades.	3							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Las tareas que se realizan están en relaciona a las necesidades de la empresa.	4							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Identidad con la tarea	Las tareas que se realizó siempre lo ejecuto de principio hasta terminarlo.	5							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Las tareas que realizo son claras y transparente en el puesto del trabajo.	6							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Contribuyo en la realización de las tareas con valor agregado, es decir trabajos adicionales.	7							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Las tareas que se realizó siempre lo ejecuto de principio hasta terminarlo.	8							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Importancia de la tarea	El trabajo que realizo tiene mucha relevancia para la prioridad de la empresa.	9							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La tarea que realizo influye en el comportamiento de mis compañeros.	10							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La labor que realizo me va permitir obtener posibles asensos.	11							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La labor que realizo ayuda a mejorar la relación laboral con mis compañeros.	12							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Autonomía para la realización de la tarea	Puedo llevar acabo mis actividades con libertad dentro de mi puesto de trabajo.	13							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Puedo gestionar cambios de horarios en el puesto de trabajo.	14							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La labor que realizo me otorga la libertad a participar en la toma de decisiones.	15							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Tengo confianza en el desarrollo de mis actividades laborales.	16							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Retroalimentación sobre el desempeño	Mi jefe inmediato me prepara constantemente para mejorar mi desempeño laboral.	17							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La labor que realizo por si misma me brinda información clara y precisa del desempeño.	18							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Cuando realizo mis tareas me permite saber si estoy haciendo bien o mal mi labor.	19							SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La empresa me pone en contacto con otras personas para desempeñar adecuadamente.	20							SI	SI	SI	SI	Si hay relación


 Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título de la tesis: Gestión del talento humano, motivación laboral y habilidades sociales de los trabajadores de SEDAPAL San Juan de Lurigancho - 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL ITEMS LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
Habilidades sociales	Primeras habilidades sociales	Presto atención a la persona que habla y me esfuerzo por comprenderlo de lo que está exponiendo.	1						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Converso con otras personas sobre temas que conciernen a ambos	2						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Expreso a los demás que estoy agradecida(o) por todo lo que hicieron por mí.	3						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Me esfuerzo por conocer nuevas amistades por propia iniciativa.	4						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Habilidades sociales avanzadas	Me esfuerzo para integrarme a un grupo para poder participar en determinada actividad.	5						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Explico con claridad cómo se debe desarrollar un trabajo determinado.	6						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Pongo atención a las indicaciones y solicito explicaciones para poder desarrollarlas.	7						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Trato de convencer a los demás que mis ideas son mejores y de mayor beneficio que de los otros sujetos.	8						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Habilidades para mejorar los comportamientos	Me esfuerzo en comprender y reconocer las emociones que siento por mi persona.	9						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Me esfuerzo en comprender los estados de ánimos de los demás	10						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Me importa que los demás estén al tanto que si me interesan y me preocupo por ellos.	11						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Cuando siento miedo, pienso porqué lo siento, y luego pretendo hacer algo para disminuirlo.	12						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Habilidades alternativas a la agresión	Sé cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo solicito a las personas indicadas.	13						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Si yo y los demás estamos en desacuerdo sobre algo, trato de conseguir a un acuerdo que satisfaga a ambos.	14						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Me mantengo al margen de situaciones que me pueden ocasionar problemas.	15						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Encuentro otras maneras de solucionar situaciones difíciles sin tener que llegar a lidiar.	16						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Habilidades para hacer frente al estrés	Le digo a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no me gusta.	17						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Intento escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por mí.	18						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Expreso a los demás lo que siento cuando una amiga o amigo no ha sido tratada de manera justa.	19						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Intento comprender la razón por la cual he fracasado en una situación particular.	20						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Habilidades de planificación	Planifico de las formas más adecuadas, para defender mi punto de vista antes situaciones problemática.	21						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Si surge un problema, intento determinar quién lo causó.	22						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Tomo decisiones realistas sobre lo que me gustaría realizar antes de comenzar una tarea.	23						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Determino de forma realista cuál de los problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero.	24						SI	SI	SI	SI	Si hay relación


 Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO NOMBRE

DEL INSTRUMENTO: Gestión del talento humano

OBJETIVO: Evaluar la gestión de talento humano


DIRIGIDO A: trabajadores de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima - SEDAPAL.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: GUTIERREZ VAISMAN WALTER JACOBO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------


Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO NOMBRE

DEL INSTRUMENTO: Motivación laboral

OBJETIVO: Evaluar la motivación laboral


DIRIGIDO A: trabajadores de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima - SEDAPAL.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: GUTIERREZ VAISMAN WALTER JACOBO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN:

<u>Muy alto</u>	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
-----------------	------	-------	------	----------



Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Habilidades sociales

OBJETIVO: Evaluar las habilidades sociales


DIRIGIDO A: trabajadores de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima - SEDAPAL.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: GUTIERREZ VAISMAN WALTER JACOBO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------



Firma del evaluador

Gestión del talento humano, motivación laboral y habilidades sociales de los trabajadores de SEDAPAL San Juan de Lurigancho - 2020

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Gestión del talento humano

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Procesos para integrar personas							
1	En el proceso de selección del personal se establecen los perfiles para el puesto requerido.	X		X		X		
2	Las convocatorias para la selección del personal se publican mediante los medios de comunicación.	X		X		X		
3	Las evaluaciones que realiza la empresa son transparentes	X		X		X		
4	La elección del personal se considera las competencias del postulante antes que otros aspectos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Procesos para organizar personas	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los puestos de trabajo son diseñados de acuerdo a las necesidades de la empresa.	X		X		X		
6	El trabajador es asignado al puesto de trabajo de acuerdo a sus competencias.	X		X		X		
7	Los procedimientos están claramente definidos para la medición del desempeño de los trabajadores	X		X		X		
8	La medición del desempeño está orientado a elevar la rentabilidad y al desarrollo organizacional	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Procesos para recompensar a las personas	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La remuneración que percibe está de acuerdo al trabajo que usted desempeña.	X		X		X		
10	La remuneración por su trabajo es pagada en la fecha establecida.	X		X		X		
11	Existe una política de reconocimiento por logros alcanzados en el desempeño laboral.	X		X		X		
12	Los asensos en los puestos de trabajo están en función al buen desempeño laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Procesos para desarrollar a las personas.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los programas de capacitación están orientados a las competencias y a las necesidades de la empresa.	X		X		X		
14	La capacitación está en función a un análisis de necesidades del trabajador y de la empresa.	X		X		X		
15	La empresa desarrolla talleres de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.	X		X		X		
16	Contrasta la competitividad de las instituciones profesionales que dan servicio en la formación académica.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Procesos para retener a las personas	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Los ambientes tienen iluminación alta y esta acondicionado para la realización de las tareas laborales.	X		X		X		
18	Los ambientes están con señalizaciones preventivas de seguridad.	X		X		X		
19	Se promueven actividades de recreación e integración entre trabajadores y la empresa	X		X		X		
20	La empresa reconoce el derecho a la sindicalización sin autorización previa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Procesos para auditar a las personas	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La empresa tiene un sistema para la base de datos del personal.	X		X		X		
22	La empresa tiene un sistema para el registro de cargos, remuneraciones y prestaciones.	X		X		X		
23	La empresa frecuentemente actualiza la base de datos de los trabajadores.	X		X		X		
24	La empresa publica los resultados sobre de la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable
[]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. FARFAN FLORES MOISES DNI: 07956182

Especialidad del validador: METODOLOGO

18 de setiembre del 2020.



DR. MOISES FARFAN FLORES
DNI: 07956182

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Motivación Laboral

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Variedad de la tarea							
1	Realizo una variedad de labores utilizando mis capacidades y destrezas adquirida en el trabajo	X		X		X		
2	Las tareas que realizo en el trabajo son sencillas y repetitivas.	X		X		X		
3	En el puesto de labores estas obligado hacer diferentes actividades.	X		X		X		
4	Las tareas que se realizan están en relaciona a las necesidades de la empresa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Identidad con la tarea	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Las tareas que se realizó siempre lo ejecuto de principio hasta terminarlo.	X		X		X		
6	Las tareas que realizo son claras y transparente en el puesto del trabajo.	X		X		X		
7	Contribuyo en la realización de las tareas con valor agregado, es decir trabajos adicionales.	X		X		X		
8	Organizo las tareas considerando las que tiene mayor prioridad o urgencias	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Importancia de la tarea	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El trabajo que realizo tiene mucha relevancia para la prioridad de la empresa.	X		X		X		
10	La tarea que realizo influye en el comportamiento de mis compañeros.	X		X		X		
11	La labor que realizo me va permitir obtener posibles asensos.	X		X		X		
12	La labor que realizo ayuda a mejorar la relación laboral con mis compañeros.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Autonomía para la realización de la tarea	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Puedo llevar a cabo mis actividades con libertad dentro de mi puesto de trabajo.	X		X		X		
14	Puedo gestionar cambios de horarios en el puesto de trabajo.	X		X		X		
15	La labor que realizo me otorga la libertad a participar en la toma de decisiones.	X		X		X		
16	Tengo confianza en el desarrollo de mis actividades laborales.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Retroalimentación sobre el desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Mi jefe inmediato me prepara constantemente para mejorar mi desempeño laboral.	X		X		X		
18	La labor que realizo por si misma me brinda información clara y precisa del desempeño.	X		X		X		
19	Cuando realizo mis tareas me permite saber si estoy haciendo bien o mal mi labor.	X		X		X		
20	La empresa me pone en contacto con otras personas para desempeñar adecuadamente.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable
[]

Apellidos y nombres del juez validador. DR. FARFAN FLORES MOISES DNI: 07956182

Especialidad del validador: METODÓLOGO

18 de setiembre del 2020.



DR. MOISES FARFAN FLORES
DNI: 07956182

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Habilidades sociales

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Primeras habilidades sociales							
1	Presto atención a la persona que habla y me esfuerzo por comprenderlo de lo que está exponiendo.	X		X		X		
2	Converso con otras personas sobre temas que conciernen a ambos	X		X		X		
3	Expreso a los demás que estoy agradecida(o) por todo lo que hicieron por mí.	X		X		X		
4	Me esfuerzo por conocer nuevas amistades por propia iniciativa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Habilidades sociales avanzadas	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Me esfuerzo para integrarme a un grupo para poder participar en determinada actividad.	X		X		X		
6	Explico con claridad cómo se debe desarrollar un trabajo determinado.	X		X		X		
7	Pongo atención a las indicaciones y solicito explicaciones para poder desarrollarlas.	X		X		X		
8	Trato de convencer a los demás que mis ideas son mejores y de mayor beneficio que de los otros sujetos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Habilidades para mejorar los sentimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Me esfuerzo en comprender y reconocer las emociones que siento por mi persona.	X		X		X		
10	Me esfuerzo en comprender los estados de ánimos de los demás	X		X		X		
11	Me importa que los demás estén al tanto que si me interesan y me preocupo por ellos.	X		X		X		
12	Cuando siento miedo, pienso porqué lo siento, y luego pretendo hacer algo para disminuirlo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Habilidades alternativas a la agresión	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Sé cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo solicito a las personas indicadas.	X		X		X		
14	Si yo y los demás estamos en desacuerdo sobre algo, trato de conseguir a un acuerdo que satisfaga a ambos.	X		X		X		
15	Me mantengo al margen de situaciones que me pueden ocasionar problemas.	X		X		X		
16	Encuentro otras maneras de solucionar situaciones difíciles sin tener que llegar a lidiar.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Habilidades para hacer frente al estrés	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Le digo a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no me gusta.	X		X		X		
18	Intento escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por mí.	X		X		X		
19	Expreso a los demás lo que siento cuando una amiga o amigo no ha sido tratada de manera justa.	X		X		X		
20	Intento comprender la razón por la cual he fracasado en una situación particular.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Habilidades de planificación	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Planifico de las formas más adecuadas, para defender mi punto de vista antes situaciones problemática.	X		X		X		
22	Si surge un problema, intento determinar quién lo causó.	X		X		X		
23	Tomo decisiones realistas sobre lo que me gustaría realizar antes de comenzar una tarea.	X		X		X		
24	Determino de forma realista cuál de los problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable
[]

Apellidos y nombres del juez validador. DR. FARFAN FLORES MOISES DNI: 07956182

Especialidad del validador: METODÓLOGO

18 de setiembre del 2020.



DR. MOISES FARFAN FLORES
DNI: 07956182

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título de la tesis: Gestión del talento humano, motivación laboral y habilidades sociales de los trabajadores de SEDAPAL San Juan de Lurigancho - 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA						CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL ITEMS LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
Gestión del talento humano	Procesos para integrar personas	En el proceso de selección del personal se establecen los perfiles para el puesto requerido.	1						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		Las convocatorias para la selección del personal se publican mediante los medios de comunicación.	2						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		Las evaluaciones que realiza la empresa son transparentes	3						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		La elección del personal se considera las competencias del postulante antes que otros aspectos.	4						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
	Procesos para organizar personas	Los puestos de trabajo son diseñados de acuerdo a las necesidades de la empresa.	5						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		El trabajador es asignado al puesto de trabajo de acuerdo a sus competencias.	6						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		Los procedimientos están claramente definidos para la medición del desempeño de los trabajadores	7						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		La medición del desempeño está orientado a elevar la rentabilidad y el desarrollo organizacional.	8						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
	Procesos para recompensar a las personas	La remuneración que percibe está de acuerdo al trabajo que usted desempeña.	9						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		La remuneración por su trabajo es pagada en la fecha establecida.	10						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		Existe una política de reconocimiento por logros alcanzados en el desempeño laboral.	11						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		Los asensos en los puestos de trabajo están en función al buen desempeño laboral.	12						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
	Procesos para desarrollar a las personas.	Los programas de capacitación están orientados a las competencias y a las necesidades de la empresa.	13						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		La capacitación está en función a un análisis de necesidades del trabajador y de la empresa.	14						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		La empresa desarrolla talleres de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.	15						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		Se contrasta la competitividad de las instituciones profesionales que dan servicio en la formación académica.	16						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
	Procesos para retener a las personas	Los ambientes tienen iluminación alta y esta acondicionado para la realización de las tareas laborales.	17						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		Los ambientes están con señalizaciones preventivas de seguridad.	18						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		Se promueven actividades de recreación e integración entre trabajadores y la empresa	19						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		La empresa reconoce el derecho a la sindicalización sin autorización previa	20						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
	Procesos para auditar a las personas	La empresa tiene un sistema para la base de datos del personal.	21						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		La empresa tiene un sistema para el registro de cargos, remuneraciones y prestaciones.	22						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		La empresa frecuentemente actualiza la base de datos de los trabajadores.	23						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	
		La empresa pública los resultados sobre de la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores.	24						SI	SI	SI	SI	Si hay relación	


 DR. MOISES FARIAN FLORES
 DNI. 07956182

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título de la tesis: Gestión del talento humano, motivación laboral y habilidades sociales de los trabajadores de SEDAPAL San Juan de Lurigancho - 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas	nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
Motivación laboral	Variedad de la tarea	Realizo una variedad de labores utilizando mis capacidades y destrezas adquirida en el trabajo	1						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Las tareas que realizo en el trabajo son sencillas y repetitivas.	2						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		En el puesto de labores estas obligado hacer diferentes actividades.	3						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Las tareas que se realizan están en relaciona a las necesidades de la empresa.	4						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Identidad con la tarea	Las tareas que se realizó siempre lo ejecuto de principio hasta terminarlo.	5						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Las tareas que realizo son claras y transparente en el puesto del trabajo.	6						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Contribuyo en la realización de las tareas con valor agregado, es decir trabajos adicionales.	7						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Las tareas que se realizó siempre lo ejecuto de principio hasta terminarlo.	8						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Importancia de la tarea	El trabajo que realizo tiene mucha relevancia para la prioridad de la empresa.	9						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La tarea que realizo influye en el comportamiento de mis compañeros.	10						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La labor que realizo me va permitir obtener posibles asensos.	11						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La labor que realizo ayuda a mejorar la relación laboral con mis compañeros.	12						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Autonomía para la realización de la tarea	Puedo llevar acabo mis actividades con libertad dentro de mi puesto de trabajo.	13						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Puedo gestionar cambios de horarios en el puesto de trabajo.	14						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La labor que realizo me otorga la libertad a participar en la toma de decisiones.	15						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Tengo confianza en el desarrollo de mis actividades laborales.	16						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Retroalimentación sobre el desempeño	Mi jefe inmediato me prepara constantemente para mejorar mi desempeño laboral.	17						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La labor que realizo por si misma me brinda información clara y precisa del desempeño.	18						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Cuando realizo mis tareas me permite saber si estoy haciendo bien o mal mi labor.	19						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		La empresa me pone en contacto con otras personas para desempeñar adecuadamente.	20						SI	SI	SI	SI	Si hay relación



DR. MOISES FARFAN FLORES
DNI. 07956182

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título de la tesis: Gestión del talento humano, motivación laboral y habilidades sociales de los trabajadores de SEDAPAL San Juan de Lurigancho - 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL ITEMS LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
Habilidades sociales	Primeras habilidades sociales	Presto atención a la persona que habla y me esfuerzo por comprenderlo de lo que está exponiendo.	1						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Converso con otras personas sobre temas que conciernen a ambos	2						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Expreso a los demás que estoy agradecida(o) por todo lo que hicieron por mí.	3						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Me esfuerzo por conocer nuevas amistades por propia iniciativa.	4						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Habilidades sociales avanzadas	Me esfuerzo para integrarme a un grupo para poder participar en determinada actividad.	5						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Explico con claridad cómo se debe desarrollar un trabajo determinado.	6						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Pongo atención a las indicaciones y solicito explicaciones para poder desarrollarlas.	7						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Trato de convencer a los demás que mis ideas son mejores y de mayor beneficio que de los otros sujetos.	8						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Habilidades para mejorar los sentimientos	Me esfuerzo en comprender y reconocer las emociones que siento por mi persona.	9						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Me esfuerzo en comprender los estados de ánimos de los demás	10						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Me importa que los demás estén al tanto que si me interesan y me preocupo por ellos.	11						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Cuando siento miedo, pienso porqué lo siento, y luego pretendo hacer algo para disminuirlo.	12						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Habilidades alternativas a la agresión	Sé cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo solicito a las personas indicadas.	13						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Si yo y los demás estamos en desacuerdo sobre algo, trato de conseguir a un acuerdo que satisfaga a ambos.	14						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Me mantengo al margen de situaciones que me pueden ocasionar problemas.	15						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Encuentro otras maneras de solucionar situaciones difíciles sin tener que llegar a lidiar.	16						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Habilidades para hacer frente al estrés	Le digo a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no me gusta.	17						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Intento escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por mí.	18						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Expreso a los demás lo que siento cuando una amiga o amigo no ha sido tratada de manera justa.	19						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Intento comprender la razón por la cual he fracasado en una situación particular.	20						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
	Habilidades de planificación	Planifico de las formas más adecuadas, para defender mi punto de vista antes situaciones problemática.	21						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Si surge un problema, intento determinar quién lo causó.	22						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Tomo decisiones realistas sobre lo que me gustaría realizar antes de comenzar una tarea.	23						SI	SI	SI	SI	Si hay relación
		Determino de forma realista cuál de los problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero.	24						SI	SI	SI	SI	Si hay relación


 DR. MOISES FARFAN FLORES
 DNI. 07956182

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión del talento humano

OBJETIVO: Evaluar la gestión de talento humano

DIRIGIDO A: trabajadores de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima - SEDAPAL.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: FARFAN FLORES MOISES

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
-----------------	-------------	--------------	-------------	-----------------



DR. MOISES FARFAN FLORES
DNI: 07956182

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Motivación laboral

OBJETIVO: Evaluar la motivación laboral

DIRIGIDO A: trabajadores de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima - SEDAPAL.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: FARFAN FLORES MOISES

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
-----------------	-------------	--------------	-------------	-----------------



DR. MOISES FARFAN FLORES
DNI: 07956182

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Habilidades sociales

OBJETIVO: Evaluar las habilidades sociales

DIRIGIDO A: trabajadores de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima - SEDAPAL.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR FARFAN FLORES MOISES

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
-----------------	-------------	--------------	-------------	-----------------



DR. MOISES FARFAN FLORES
DNI: 07956182

Anexo 4. Prueba de confiabilidad de los instrumentos

VARIABLES	GESTION DEL TALENTO HUMANO (V1)																														
DIMENSIONES	Procesos para integrar				Procesos para organizar				Procesos para recompensar				Procesos para desarrollar				Procesos para retener				Procesos para auditar										
ITEM	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24							
1	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	4	5	3	3	15	5	5	2	4	16	3	5	2	2	12	4	5	5	2	16	94
2	2	3	3	3	11	4	2	2	2	10	2	4	3	1	10	1	1	1	1	4	3	4	2	1	10	4	4	4	3	15	60
3	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	3	5	1	2	11	3	1	2	2	8	2	5	3	1	11	5	5	5	1	16	74
4	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	2	2	11	3	3	3	3	12	3	4	2	1	10	5	5	4	2	16	79
5	4	5	3	4	16	5	4	4	5	18	4	5	3	4	16	3	3	2	3	11	4	5	2	2	13	5	5	4	2	16	90
6	5	4	3	4	16	4	4	2	2	12	2	5	1	2	10	1	1	1	1	4	1	3	1	1	6	5	5	1	1	12	60
7	3	1	2	2	8	4	3	3	4	14	2	4	2	2	10	4	4	2	2	12	4	4	3	2	13	5	5	5	3	18	75
8	3	3	3	2	11	3	2	2	2	9	1	1	1	2	5	4	3	1	3	11	1	4	2	2	9	3	3	3	1	10	55
9	5	3	4	4	16	4	4	4	5	17	4	5	3	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	104
10	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	2	5	2	3	12	4	4	3	2	13	3	4	4	2	13	4	4	4	2	14	80
11	5	4	3	2	14	3	2	2	3	10	1	5	1	3	10	4	3	1	3	11	3	4	3	1	11	3	5	1	1	10	66
12	5	5	3	3	16	4	4	4	5	17	2	5	4	4	15	5	4	4	3	16	4	5	3	1	13	5	5	4	2	16	93
13	4	5	4	3	16	4	5	3	3	15	2	5	1	2	10	4	4	3	3	14	1	5	2	1	9	5	5	5	1	16	80
14	5	4	4	3	16	4	4	5	4	17	3	5	2	2	12	4	2	3	3	12	5	5	3	2	15	4	5	5	3	17	89
15	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	4	5	1	3	13	4	3	3	3	13	4	5	2	1	12	5	5	4	1	15	75
16	3	2	3	3	11	4	4	3	4	15	2	4	2	3	11	3	4	3	3	13	3	4	3	1	11	4	4	4	2	14	75
17	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	4	4	2	14	85
18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	1	1	12	5	5	5	1	16	5	4	5	5	19	5	5	1	1	12	99
19	5	3	4	4	16	5	4	3	3	15	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	4	5	3	2	14	5	5	5	2	17	90
20	5	3	4	4	16	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	2	4	2	3	11	3	3	2	2	10	5	5	4	2	16	81
21	5	4	4	4	17	5	3	3	2	13	1	5	1	1	8	2	2	1	1	6	2	1	1	2	6	3	4	2	1	10	60
22	2	1	3	3	9	4	4	4	4	16	3	3	5	3	14	3	5	3	5	16	3	3	4	5	15	5	4	4	5	18	88
23	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18	5	4	3	3	15	3	5	3	5	16	5	5	4	4	18	105
24	2	1	2	3	8	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	4	4	2	13	65
25	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	4	5	4	4	17	3	3	4	3	13	2	4	3	3	12	4	5	4	3	16	86
26	5	4	4	3	16	5	4	4	3	16	5	5	3	5	18	5	4	3	4	16	5	5	4	2	16	5	5	4	3	17	99
27	3	3	4	5	15	5	3	4	5	17	3	4	5	4	16	5	5	3	2	15	4	4	5	3	16	4	5	4	3	16	95
28	5	4	5	5	19	5	4	3	4	16	3	4	3	3	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	97
29	5	5	5	4	19	5	4	3	5	17	4	5	2	4	15	5	5	5	5	20	3	5	3	5	16	5	5	5	3	18	105
30	4	2	5	3	14	5	4	2	3	14	4	4	3	5	16	3	4	4	3	14	3	5	4	2	14	3	3	4	3	13	85
31	4	5	3	3	15	4	2	3	1	10	1	4	1	3	9	4	4	1	3	12	2	5	3	1	11	4	3	2	2	11	68
32	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	4	5	2	2	13	4	4	2	2	12	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	81
33	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	3	4	17	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	111
34	4	4	3	3	14	5	5	4	5	19	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	4	4	4	2	14	5	5	5	3	18	94
35	3	5	4	3	15	4	3	3	4	14	2	5	1	3	11	3	3	3	1	10	5	5	4	1	15	5	5	5	1	16	81

VARIABLES	MOTIVACION LABORAL (V2)																									
DIMENSIONES	Variedad de la tarea				Identidad con la tarea				Importancia de la tarea				Autonomía para la realización de la tarea				Retroalimentación sobre su desempeño									
ITEM	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20						
1	5	3	3	5	16	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18	4	3	3	5	15	3	5	5	3	16	84
2	2	3	4	3	12	3	3	3	4	13	4	3	1	2	10	2	1	2	5	10	1	3	2	1	7	52
3	5	3	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	2	3	15	4	2	3	4	13	4	4	5	5	18	83
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	3	4	4	16	4	4	3	5	16	4	4	4	4	16	80
5	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17	4	3	3	4	14	2	2	3	4	11	78
6	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	2	3	13	3	1	1	5	10	1	4	4	3	12	65
7	5	3	5	5	18	5	4	3	5	17	5	4	3	3	15	4	4	3	5	16	1	5	5	3	14	80
8	5	2	4	4	15	5	3	5	5	18	4	5	3	4	16	3	2	2	3	10	4	4	4	3	15	74
9	4	3	4	4	15	5	5	3	4	17	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18	3	4	4	3	14	81
10	4	2	4	4	14	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	4	4	4	2	14	71
11	5	2	4	4	15	5	3	5	5	18	4	5	4	5	18	3	2	2	3	10	4	4	4	3	15	76
12	5	3	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	1	3	5	13	3	4	5	4	16	84
13	5	3	5	5	18	5	4	4	5	18	5	4	2	3	14	4	4	4	5	17	2	5	5	2	14	81
14	4	3	4	5	16	5	5	5	5	20	5	5	2	4	16	3	2	3	4	12	2	3	4	2	11	75
15	5	5	5	5	20	5	5	3	5	18	5	5	3	3	16	3	3	2	4	12	2	3	5	4	14	80
16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	2	2	4	11	2	2	4	2	10	67
17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	3	4	5	3	15	93
18	5	4	1	5	15	5	5	5	5	20	5	5	3	2	15	5	1	3	5	14	3	5	5	2	15	79
19	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18	4	2	3	5	14	2	4	4	2	12	83
20	5	3	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	2	5	17	4	2	4	5	15	2	4	4	2	12	81
21	3	3	5	2	13	4	5	4	5	18	5	1	2	4	12	5	3	4	5	17	1	1	3	1	6	66
22	5	3	5	3	16	5	5	5	5	20	5	5	3	3	16	3	1	3	5	12	1	5	5	1	12	76
23	5	3	4	5	17	5	5	5	5	20	5	3	4	5	17	5	3	5	5	18	4	3	4	5	16	88
24	4	4	5	4	17	5	5	3	4	17	4	4	3	4	15	3	2	3	4	12	4	3	4	4	15	76
25	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	73
26	5	5	2	5	17	5	5	4	3	17	5	2	5	5	17	4	1	4	5	14	5	5	5	2	17	82
27	3	3	4	4	14	5	5	3	5	18	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	5	4	4	3	16	82
28	5	3	3	5	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	3	3	5	16	4	4	4	4	16	88
29	5	2	5	5	17	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16	4	3	4	4	15	5	3	3	3	14	82
30	5	3	3	4	15	4	5	3	4	16	5	5	5	5	20	4	3	3	4	14	4	5	3	3	15	80
31	4	3	5	4	16	5	5	3	5	18	4	2	1	2	9	4	3	4	4	15	1	4	4	3	12	70
32	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	2	3	13	3	4	4	4	15	3	3	3	2	11	67
33	5	3	3	5	16	5	5	4	5	19	5	3	4	4	16	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	86
34	4	3	4	4	15	5	5	4	4	18	5	3	3	3	14	5	3	3	5	16	4	4	4	3	15	78
35	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20	5	3	3	5	16	5	1	3	5	14	1	5	5	3	14	82

VARIABLES	HABILIDADES SOCIALES (V3)																														
DIMENSIONES	Primeras habilidades sociales				Habilidades sociales avanzadas				Habilidades para mejorar los sentimientos				Habilidades alternativas a la agresión				Habilidades para hacer frente al estrés				Habilidades de planificación										
ITEM	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24							
1	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	113
2	4	4	4	4	16	4	4	4	2	14	3	4	3	2	12	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	88
3	5	5	4	3	17	3	5	5	2	15	3	4	2	3	12	3	4	3	4	14	3	4	5	5	17	5	5	5	5	20	95
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	93
5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	3	17	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	95
6	5	4	3	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	2	14	4	4	2	3	13	3	4	3	4	14	3	2	4	4	13	84
7	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	4	4	5	5	18	106
8	5	5	5	5	20	5	5	4	3	17	5	5	4	3	17	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	108
9	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	85
10	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14	3	2	4	4	13	83
11	5	5	5	5	20	5	5	4	3	17	5	4	4	3	16	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	107
12	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	99
13	4	4	4	3	15	3	5	5	2	15	4	3	2	3	12	5	5	5	5	20	2	3	3	4	12	4	4	5	5	18	92
14	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	1	3	12	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	99
15	5	5	5	5	20	4	5	4	3	16	5	3	3	5	16	5	5	3	4	17	3	5	4	2	14	5	3	5	5	18	101
16	4	3	2	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	4	2	4	13	4	3	4	3	14	86
17	5	5	5	5	20	5	4	4	3	16	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19	110
18	5	1	5	5	16	4	5	5	1	15	1	2	1	1	5	5	5	5	5	20	5	5	1	1	12	5	5	5	5	20	88
19	3	4	4	3	14	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	87
20	4	3	5	5	17	5	4	5	3	17	4	4	4	1	13	5	3	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	93
21	4	5	5	5	19	5	5	5	2	17	2	4	4	1	11	4	5	4	5	18	5	4	4	2	15	3	5	4	5	17	97
22	4	4	1	1	10	4	4	4	1	13	3	3	3	2	11	5	3	4	3	15	3	3	2	3	11	3	1	5	5	14	74
23	5	4	5	5	19	5	5	5	2	17	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	115
24	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	91
25	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	80
26	3	5	4	3	15	3	4	4	2	13	3	3	4	3	13	4	5	4	4	17	4	3	4	4	15	5	5	5	4	19	92
27	3	4	4	5	16	5	4	3	3	15	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	3	4	4	2	13	3	4	3	3	13	86
28	5	3	4	5	17	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	100
29	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	4	4	4	4	16	5	5	4	3	17	4	5	3	3	15	4	4	4	4	16	102
30	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	100
31	4	4	2	4	14	3	3	3	2	11	4	3	2	4	13	5	3	4	4	16	2	4	4	3	13	3	4	4	4	15	82
32	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	3	5	5	18	112
33	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	94
34	4	4	4	3	15	4	4	4	2	14	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	87
35	5	5	5	5	20	4	5	4	3	16	2	2	3	1	8	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	100

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, **YSRAEL LEON GUEVARA**, egresado de la Escuela de posgrado y Programa Académico de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo filial Lima Este, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada:


“Gestión del talento humano, motivación laboral y habilidades sociales de los trabajadores de SEDAPAL, San Juan de Lurigancho – 2020”,

es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, enero de 2021

Apellidos y Nombres del Autor LEON GUEVARA, YSRAEL	
DNI: 08037211	Firma 
ORCID: 0000-0001-6569-5729	