



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Provisión de recursos humanos y desempeño laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Delgado Espino, Solange Yulesvy (orcid.org/0000-0002-1477-5216)

ASESORA:

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel (orcid.org/0000-0002-8613-1882)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y ha estado conmigo en todo momento. Mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, de no temer las adversidades. A toda mi familia porque con sus consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas. Finalmente quiero dedicar esta tesis a todas mis amigas, por apoyarme cuando más las necesito, por extender su mano en momentos difíciles.

Agradecimiento

“A mis docentes por su ayuda y paciencia.

Agradecerle también a toda mi familia por darme ánimo durante este proceso.

A mis amigos de toda la vida que me acompañan desde siempre.”

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Tabla de frecuencia con datos agrupados de la variable provisión de recursos humanos y sus dimensiones.....	24
Tabla 2	Tabla de frecuencia con datos agrupados de la variable desempeño laboral y sus dimensiones	25
Tabla 3	Tabla cruzada de provisión de recursos humanos y desempeño laboral	26
Tabla 4	Tabla cruzada de provisión de recursos humanos y capacidad	27
Tabla 5	Tabla cruzada de provisión de recursos humanos y reclutamiento.....	28
Tabla 6	Tabla cruzada de provisión de recursos humanos y disposición.....	29
Tabla 7	Correlación entre la variable Provisión de recursos humanos y desempeño laboral	30
Tabla 8	Correlación entre la variable Provisión de recursos humanos y la capacidad	31
Tabla 9	Correlación entre la variable Provisión de recursos humanos y la oportunidad.....	32
Tabla 10	Correlación entre la variable Provisión de recursos humanos y la disposición.....	32

Índice de figuras

Figura 1 Esquema del diseño.....	18
----------------------------------	----

Resumen

La investigación presentó como objetivo determinar la relación que existe entre la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022. Fue un estudio de tipo básico, de alcance descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal, la población fue censal, se trabajó con 75 personas que laboran en la institución de quienes se recogió información con un cuestionario de 30 ítems, el cual fue validado por juicio de tres expertos y la confiabilidad fue realizada con el coeficiente Alfa de Cronbach el cual tuvo un valor de 0,848. Para el análisis de datos se usó la estadística descriptiva para la exposición de tablas y figuras y la estadística inferencial en la que se consideró la prueba de hipótesis y se halló la correlación de las variables, haciendo uso del estadístico Rho de Spearman. La investigación concluyó que existe relación entre la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral, según el estadístico Spearman's rho = 0,678**, con dicho valor se evidencia una correlación significativa, directa y moderada entre ambas variables. Asimismo, el sig bilateral = 0,000 es < 0,05 aceptando la hipótesis alterna.

Palabras clave: Provisión de recursos humanos, desempeño laboral, planeación, reclutamiento, selección.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the provision of human resources and work performance in an entity providing sanitation services in Cusco, 2022. It was a basic study, of correlational descriptive scope, of quantitative approach and non-experimental design of cross-section, the population was census, we worked with 75 people who work in the institution from whom information was collected with a questionnaire of 30 items, which was validated by the judgment of three experts and the reliability was carried out with the Cronbach Alpha coefficient which had a value of 0.848. For the analysis of data, descriptive statistics were used for the presentation of tables and figures and inferential statistics in which the hypothesis test was considered and the correlation of the variables was found, making use of Spearman's Rho statistic. The research concluded that there is a relationship between the provision of human resources and work performance, according to the Statistic Spearman's $\rho = 0.678^{**}$, with this value a significant, direct and moderate correlation between both variables is evident. Likewise, the bilateral $\text{sig} = 0.000$ is < 0.05 accepting the alternate hypothesis.

Keywords: Human resource provision, job performance, planning, recruitment, selection.

I. INTRODUCCIÓN

La provisión de recursos humanos es el procedimiento realizado a través de diferentes técnicas y métodos con la finalidad de que las empresas cuenten con el personal idóneo y calificado el cual pueda desempeñarse de manera adecuada en el cumplimiento de sus funciones, con lo cual las organizaciones podrán alcanzar los objetivos organizacionales y poder proyectar una imagen adecuada a la sociedad.

A nivel mundial, las personas dentro de las organizaciones son consideradas factores clave en la suficiencia de adecuación de toda empresa, lo cual ayudará a conseguir una ventaja competitiva a través del desempeño laboral adecuado de su personal, dependiendo su futuro de contar con un personal apto y comprometido con los objetivos organizacionales (Montoya & Boyero, 2016), dicha modernidad del manejo del personal, exige una serie de actividades que impulsen al crecimiento y desarrollo de las tareas que realizan, en tal sentido es transcendental que las organizaciones se provean de recursos humanos adecuados, todo ello en función a una adecuada planeación, reclutamiento y selección de los mismos. En Ecuador Veintimilla y Velásquez (2017) se realizó un estudio cuyos resultados indican que en un 40% se realiza una selección no adecuada, y en 20% el nivel es bajo.

A nivel nacional también las organizaciones requieren de contar personas idóneas al puesto, sin embargo, no siempre esta necesidad es satisfecha, pues en el Perú, de acuerdo a lo afirmado por Chávez (2018) la provisión de recursos humanos se ubica a un grado medio a bajo, manifestando que la calidad del personal depende en gran medida del reclutamiento y selección que se realiza para cubrir los puestos de trabajo requeridos. Según Adecco (2020) en un informe que realizó, afirma que el 60% de las empresas en las que existe rotación del personal, presentan problemas para realizar el reclutamiento, pues no se cuenta con talento humano que cuente con adecuadas competencias y experiencia para el puesto. Por su parte Torres et al. (2019) afirma que el 59 % de la Mypes en el Perú presentan problemas para contratar personal idóneo para los puestos dentro de las empresas.

En la Región Cusco la problemática se agudiza aún más, observando que en sus organizaciones, sobre todo en el sector público, existen severos problemas en cuanto a la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal,

de manera particular se ha evidenciado tal situación en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, parte de los trabajadores actuales han ingresado por favores políticos o recomendaciones, llevando ello a que su desempeño laboral no sea el más adecuado, generando quejas y reclamos de los usuarios y proveedores.

Haciendo un análisis más profundo de la situación problemática se evidenció que las habilidades, conocimiento y experiencias con las que cuenta el personal no necesariamente son las más adecuadas para los puestos que ocupan, posiblemente a falta de capacidades de las personas; así mismo no existen oportunidades laborales para todo el personal, a fin de que estos puedan demostrar sus capacidades en la toma de decisiones y actitudes hacia el trabajo, factores que generan una baja disposición del personal, pues la voluntad, motivación y aplicación de la experiencia se ven reducidas, mostrando con frecuencia una baja disposición para desempeñarse de mejor manera.

De acuerdo a la situación mencionada, se plantearon las siguientes interrogantes, como problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022?, y como problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la provisión de recursos humanos y la capacidad del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022?, b) ¿Cuál es la relación entre la provisión de recursos humanos y la oportunidad del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022?, y c) ¿Cuál es la relación entre la provisión de recursos humanos y la disposición del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022?

La presente investigación presenta la justificación teórica, puesto que a través del análisis se pudo conocer el comportamiento de las variables de la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral en colaboradores de una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, así también se estableció la conexión que existe en medio de ambas variables, cuyos resultados se convierten en el aporte a la comunidad científica y serán de beneficio en próximos trabajos de investigación, en cuanto a la justificación metodológica la investigación se apoyó en diversos métodos propuestos para elaborar la

investigación científica; además, se diseñó un instrumento para recopilar datos, que fue validado por opinión de expertos, así como se halló la confiabilidad del mismo, pudiendo servir como referencia en futuros trabajos de investigación en el que se utilicen alguna de las variables.

La justificación práctica se presentó en la utilidad de las recomendaciones que tendrá para el personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, de ser consideradas y puestas en práctica, con las cuales se podría mejorar la función de provisión de recursos humanos que actualmente realiza la empresa, y así poder contar con personal calificado que logre altos niveles de desempeño laboral; y finalmente la justificación social se presenta en los beneficios que tendrá el personal de la institución, puesto que al existir una mejor provisión de recursos humanos, se logrará alcanzar mejores niveles de desempeño laboral, con lo que podrá mejorar de manera significativa las actividades del personal y como consecuencia la imagen institucional y satisfacción de la población en su conjunto.

De igual manera, se planteó los siguientes objetivos: siendo el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022, y como objetivos específicos se tuvo: a) Determinar la relación entre la provisión de recursos humanos y la capacidad del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022; b) Determinar la relación entre la provisión de recursos humanos y la oportunidad del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022; y, c) Determinar la relación entre la provisión de recursos humanos y la disposición del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022.

Finalmente, como respuesta a los objetivos se planteó las siguientes hipótesis: hipótesis general: Existe relación positiva y significativa entre la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022; y, como hipótesis específicas se planteó: a) La relación entre la provisión de recursos humanos y la capacidad del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022, es positiva y significativa; b) La relación entre la provisión de recursos humanos y la oportunidad del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento

de Cusco, 2022, es positiva y significativa, y, c) La relación entre la provisión de recursos humanos y la disposición del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022, es positiva y significativa.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto al ámbito nacional, se tienen los siguientes estudios: Saldaña et al. (2021) en Tarapoto realizan el estudio enfocado en conocer la conexión existente de la selección del personal y el desempeño laboral del personal, en cuanto a la metodología se consideró un estudio básico, descriptivo, correlacional, cualicuantitativa y transversal, la población objeto estuvo establecida por 70 personas de las cuales se obtuvo información mediante una encuesta y análisis documental, los resultados evidencian una conexión directa y significativa entre la selección y desempeño del personal, manifestando que la forma de reclutamiento y clasificación de colaboradores dentro de la entidad no son las más adecuadas; sin embargo, se muestra que el desempeño del personal en un 62.9% es percibido como un desempeño alto.

También Leiva (2021), presentó en Cajamarca su tesis de maestría, que tuvo como objetivo: establecer la repercusión de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Baños del Inca, el trabajo se realizó bajo una metodología analítica-sintética, de tipo aplicada, de nivel descriptivo-correlacional, así mismo, se realizó mediante el diseño no experimental-transversal, la población y la muestra fue de 21 trabajadores de la entidad, el instrumento utilizado para la presente investigación fue el cuestionario y la técnica la encuesta, se concluye que en la entidad se evidencia una correlación directa y moderada de las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Baños del Inca.

En tanto, en la ciudad de Piura, Lazo (2021) en su tesis de maestría, presentó como objetivo: trazar un plan para orientar en el prolongado plazo la captación, progreso y retención del talento humano en la empresa ICR Consultores. Metodológicamente, la investigación tuvo una orientación mixta, de nivel descriptivo, diseño no experimental, y corte transversal. La población y la muestra estuvieron compuestas de 20 colaboradores de la empresa; obteniéndose el siguiente resultado; para poder atraer talento humano, la empresa realiza un proceso de reclutamiento que tiene previsto exámenes psicológicos, de conocimientos, entrevistas, tiempo de experiencia laboral, etc. En lo concerniente al desarrollo del personal, la empresa suele brindar capacitaciones dependiendo de

la línea de carrera, siendo el departamento de contabilidad el que recibe mayor capacitación constantemente. En tanto, para la retención de personal se utilizan incentivos, en su mayoría orientados al área comercial, por el logro de metas y conforme a los presupuestos que la empresa maneja. Consecuentemente, la empresa precisa un plan de acción para optimizar y fortalecer los procesos de atracción, desarrollo y retención del personal.

Los autores, Tejada et al. (2020) , en Cajamarca, en su artículo cuyo objetivo es: establecer si existe la conexión entre la anexión de personas y el desempeño laboral en la empresa Betoscar Servis E.I.R.L., en Cajamarca, 2018, la metodología utilizada en la investigación fue descriptiva – correlacional; la población, así como la muestra estuvo compuesta de 26 colaboradores de la empresa, la técnica empleada fue el censo y el instrumento la hoja censal, obteniendo como resultado que entre la anexión de personas y el desempeño laboral, existe una conexión directamente proporcional y muy débil, por lo que se sugiere seguir investigando al respecto.

Además, Vilca (2019) en la ciudad de Lima, desarrollo la tesis con el objetivo de establecer el efecto de la gestión de recursos humanos en la misión de la institución, trabajo de tipo aplicado, alcance descriptivo, diseño aplicado no experimental, se recogió información a través de un cuestionario, a una población de 100 personas, las conclusiones a las que se llegó manifiestan que la gestión de recursos humanos incide en la misión institucional, así como en la productividad y desempeño de los recursos humanos.

En la ciudad de Puno, Cacsire (2019) presentó el trabajo de investigación, con el siguiente objetivo general: identificar el dominio de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de trabajadores de la oficina de personal de las universidades públicas de la Región Puno periodos 2017 y 2018, en el trabajo se desarrollaron los siguientes métodos de investigación; descriptivo, analítico y deductivo; la población fue conformada por 95 colaboradores de la oficina de personal de las universidades objeto de la investigación, y la muestra fue de 38 colaboradores, la técnica que se utilizó para desarrollar el trabajo fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario; obteniéndose las siguiente conclusión; el personal de la entidad cuenta con las diferentes habilidades competitivas que

proporcionan mejoras en el desempeño laboral; habilidades tales como: conocimiento de las herramientas de gestión, contar con un alto nivel de capacitación, satisfacción por el trabajo por parte de los colaboradores, el óptimo nivel de instrucción de los colaboradores, existencia de una óptima relación laboral entre compañeros de trabajo, así como, un buen conocimiento de sus funciones y responsabilidades.

También, Rojas y Vílchez (2018) en Lima desarrollaron el estudio en el cual se propuso como finalidad establecer la conexión que existe en la gestión del talento humano y el desempeño laboral de colaboradores del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús, Lima, dicho trabajo presenta un enfoque cuantitativo, de investigación aplicada, diseño no experimental y nivel correlacional, la población y muestra estuvo conformada por 50 personas que trabajan en el P.S. Sagrado Corazón de Jesús, las técnicas utilizadas fueron la observación de subtipo indirecto, la entrevista y la encuesta y el instrumento fue un cuestionario estructurado, llegando a la conclusión de que existe conexión estadísticamente significativa según $p=0,000$ entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud antes indicado.

Asimismo, Portuondo (2018) en la ciudad de Piura desarrolló el estudio con el objeto de establecer la conexión entre la selección del personal y el desempeño laboral del personal de una municipalidad, realizando un trabajo no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal, se encuestó a 150 personas, con los resultados se concluye con la existencia de una relación significativa y $r=0,429$ lo tanto la correlación es positiva moderada entre ambas variables.

Por otra parte, Chávez (2018) en Pasco realiza el estudio teniendo como objetivo conocer la conexión entre la provisión de los recursos humanos y el clima organizacional de la Beneficencia, fue un estudio hipotético – deductivo, de tipo básico, desarrollada bajo el enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo – correlacional, el diseño fue no experimental de corte transversal, la recolección de datos fue mediante la encuesta aplicada a 70 personas que laboran en la institución, con los resultados se obtuvo la siguiente conclusión: se demuestra la existencia de la conexión positiva y significativa entre las dos variables con el

coeficiente del Rho de Spearman = 0,701 el cual señala una correlación positiva alta.

También, Galindo (2015) en la ciudad de Arequipa realizó la investigación que tuvo como finalidad establecer la conexión entre la selección de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral, SUNARP, Tacna; por su relevancia y magnitud es una investigación descriptiva-relacional, por su carácter es cuantitativa, y por su diseño es no experimental; la técnica fue la recolección de datos y el instrumento empleado el cuestionario estructurado; la población y muestra de 80 unidades de estudio; con los resultados se llegó a la siguiente conclusión: La selección de personal, de acuerdo a lo manifestado por la mayoría de servidores públicos, tiene conexión con el desempeño laboral de los trabajadores de SUNARP Tacna, (98.75%) y las características que tienen conexión con el desempeño laboral, son: credibilidad y consistencia del juicio de selección (41.25%) y proceso de selección de (31.25%).

A nivel internacional se identificaron los siguientes estudios: Salinas y Malpartida (2020) realizan un estudio a nivel Latinoamericano, teniendo por finalidad conocer cómo ha evolucionado las técnicas de reclutamiento y selección del personal en la empresa Latinoamericana, teniendo como conclusiones que en los últimos años todos los procesos ha cambiado, pues las empresas ha adoptado nuevas formas y métodos para captar al personal idóneo, así también se identificó que las empresas del sector Pymes no cuentan con estructuras organizacionales, es decir no cuentan con áreas dedicadas de manera exclusiva a realizar este proceso, presentando dificultad al momento de elegir el personal calificado.

Los autores Sánchez y Lascano (2020), desarrollaron su tesis de maestría en Quito, Ecuador, cuyo objetivo fue: establecer si la puesta en marcha de un diseño, reclutamiento y selección por competencias interviene en la rotación de personal en la empresa Sepronac Cía. Ltda. Cuya población y muestra del estudio estuvo compuesta por 25 jefes y 250 trabajadores; la tesis se desarrolló bajo un enfoque descriptivo, los instrumentos utilizados en el trabajo fueron la entrevista y la encuesta, al presentar e interpretar los datos, se concluye que; el proceso de selección del personal muestra una conexión significativa con el proceso de

rotación de personal, también se puede revelar que estos procesos se realizan de forma tradicional, empírica y aislada.

Por su parte, Martínez y Vargas (2019) en Cuba desarrollaron la investigación con la finalidad de alcanzar un procedimiento para la administración del proceso de reclutamiento y selección del personal en relación con el avance local, para el desarrollo del estudio el método utilizado fue de nivel teórico-histórico-lógico, con la técnica del análisis documental, la conclusión es que existen conocimientos que apoyan los conceptos del presente estudio y la relevancia en el entorno organizacional actual, siempre que la gestión de este proceso sea ejecutada en entidades que prioricen el desarrollo de proyectos a nivel local.

Asimismo, Mejía (2019) en Panamá realizó el estudio en el cual se planteó como objetivo conocer cómo se toman las decisiones al momento de realizar la selección del talento requerido dentro del área de recursos humanos, fue un estudio descriptivo, el cual llegó a las siguientes conclusiones: que el proceso de reclutamiento y selección en las organizaciones, debe realizarse de manera transparente y fiable, elementos que van a permitir a la organización reclutar y seleccionar al candidato más idóneo.

Así mismo, en Colombia, se desarrolló la investigación realizada por Torres et al. (2019), la cual tuvo como finalidad: desarrollar un análisis referido a los procesos de reclutamiento y selección de personal en empresas de salud de la ciudad de Villavicencio, el método de investigación utilizado de tipo cualitativo, y la selección de datos fue a través de entrevistas, así como de análisis de documentos de la muestra de las IPS de la ciudad. Se concluyó principalmente que las clínicas tienen políticas formales para cubrir las vacantes, también se pudo concluir que, muchas veces, el encargado de tomar la decisión de contratar al personal es el gerente de la organización.

También, Mestra y Avilés (2018) en Panamá realizan el estudio enfocado en Proponer un proceso de reclutamiento y selección del talento humano por competencias para el fortalecimiento del desempeño laboral en el Instituto Prestador de Salud del municipio de Tierralta – Córdoba, el estudio tiene un enfoque empirista-inductivo, el diseño fue no experimental, transeccional descriptivo y de campo; la población estuvo conformada por 50 empleados; para la recopilación de

información se utilizó el cuestionario; llegando a la siguiente conclusión: solamente en algunas ocasiones dentro de los procesos de reclutamiento y selección, se llega a aplicar la perspectiva por capacidad y, algunas veces, dicho proceso, se alinea con los objetivos de la programación estratégica de la organización.

Por su parte, en Monterrey, México, Ortiz (2017), en su investigación que tuvo como objetivo: conocer las herramientas que utilizan los empleadores durante el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal, en cuanto a descripciones y especificaciones de puestos, programas de inducción, programas de entrenamiento; la metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo, siendo el diseño descriptivo y correlacional; la población se conformó por 600 empresas, resultando una muestra de 62 empleadores a quienes se les aplicó un cuestionario compuesto por 18 preguntas, analizando los resultados conseguidos, una mayoría de empleadores señalan que cuentan con manuales de descripción de puestos, de programas de inducción y entrenamiento; no obstante, estos no están completos, ni los hay para todos los puestos de la entidad.

Por otra parte, Galvis y Cárdenas (2016) en Colombia presento el artículo científico cuyo objetivo fue realizar un análisis de la elección de los trabajadores de las entidades públicas y la mantención del mismo en la institución, fue un trabajo de alcance descriptivo, las conclusiones a las que se arribaron indican que, un eje dinámico de toda organización es tener una óptima conservación del talento humano, pues esta es la clave del éxito para muchas organizaciones y hace que se distinga unas de otras, siendo para ello importante el rol que desempeñan las personas encargadas de dicha gestión a fin de seleccionar al personal más idóneo y eficaz a fin de que se cumplan con las actividades y responsabilidad que tienen en sus puestos de trabajo.

También, Moyo (2015) en Tanzania realizó el estudio con el objetivo de establecer la conexión de la Planificación de Recursos Humanos y el desempeño institucional, la selección de muestra implicó un muestreo aleatorio simple donde se seleccionaron 50 empleados. La información fue recopilada mediante cuestionarios y otra revisión de documentos. Los principales hallazgos muestran que una mala planificación de los recursos humanos tiene un impacto en el trabajo de la organización, ya que la respuesta de los encuestados muestra una prioridad

inadecuada para la planeación de recursos humanos; existen muchos problemas durante dicho proceso, como el apoyo insuficiente de la alta dirección, los fondos insuficientes y la escasez de experiencia. El estudio concluyó que la planificación de recursos humanos mantiene una fuerte relación con el desempeño de una Institución en particular.

Por último, Mendoza et al. (2015), en Córdoba; España, desarrollaron el estudio enfocado en determinar los aspectos principales que influye en el desempeño laboral. Caso: Consejo de la Judicatura de la Provincia De Manabí, Ecuador; se utilizó como instrumento el cuestionario en escala de Likert a fin de establecer probables causas relacionadas a los servidores del Consejo conectado a la complacencia en su puesto de trabajo; asimismo, se realizó una investigación documental a partir de datos secundarios, revisión de archivo físico y digital de la institución; análisis de los informes de rendiciones de cuentas de la Dirección Provincial de la Judicatura de Manabí desde el año 2015 hasta el año 2019; y revisión de revistas institucionales; se concluyó que, aún con el menor rendimiento del Consejo de la Judicatura de Manabí, sus servidores no obstante se encuentran complacidos con sus puestos de trabajo, por lo tanto, se puede afirmar que el menor rendimiento de esta instancia organizativa se debió al aumento de alternancia de sus gerentes (lo que genera oscilación de dirección en el puesto de trabajo) y no a los trabajadores.

La presente investigación se fundamenta teóricamente en las teorías de la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral, las cuales se desarrollan a continuación:

La provisión de recursos humanos, de acuerdo con Chiavenato (2017a) está relacionada con el abastecimiento de personal a los distintos puestos de la organización, es el ingreso de las personas al procedimiento organizacional. Consiste en proporcionar a la organización del talento humano que necesita a fin de poder realizar de manera correcta las funciones y actividades necesarias para su desarrollo.

Yáñez et al. (2018) manifiesta que los recursos humanos componen la parte fundamental de que una empresa posee, lo que le permitirá el cumplimiento de sus objetivos propuestos, asimismo es considerado como el más complicado de

dominar y vigilar, debido a que cada persona es un mundo diferente, pues tienen diversas formas de pensar, distintos criterios y puntos de vista muy variados y en muchos casos distantes.

De acuerdo a lo manifestado por Chiavenato (2017a) vienen a ser los procesos comprometidos de dotar de recursos humanos, y engloba todas las acciones de planeación, reclutamiento y selección de personal.

La planeación de personal es la primera dimensión y es la decisión que se realiza sobre la necesidad de los recursos humanos precisos para conseguir alcanzar las metas y objetivos organizacionales en un tiempo establecido, consiste en anticipar los recursos humanos necesarios, el desarrollo de la organización. (Chiavenato, 2017a).

Uno de los indicadores son las necesidades de recursos humanos, de acuerdo con Zayas (2020) consiste en definir las características propias de las organizaciones y de acuerdo a ello determinar cuáles son los diferentes puestos que se tienen que convocar a fin de cumplir con los objetivos programados, para lo cual será importante conocer los valores, creencias de la empresa, la forma como guían sus procesos internos y la estructura jerárquica con la que cuenta.

Como siguiente indicador se tienen a la disponibilidad de recursos humanos, el cual consiste en contar con suficiente personal en número, esto de acuerdo a las expectativas y necesidades que presenta la empresa, tener acceso a ellas en aspectos como territorio, económico e imagen institucional, es decir que las personas acepten la forma de trabajo, valores y cultura que la organización profesa. (Barja et al. 2021)

Como segunda dimensión se tiene el reclutamiento, el cual consiste en el conjunto de métodos y rutinas con la finalidad de cautivar candidatos con un alto potencial, competentes e idóneos para cubrir los puestos vacantes dentro de la organización. (Chiavenato, 2017a), por su parte, Pachon (2021) indica que el reclutamiento es el proceso por el cual la empresa busca detectar potenciales empleados que posean los mínimos requisitos para cubrir un puesto de trabajo.

De acuerdo a Cera (2021) el reclutamiento externo es el modelo más común que usan las empresas para la búsqueda de personas, lo que permite conocer más

candidatos idóneos para cubrir una determinada plaza, pues se puede acceder a más candidatos fuera de lo común, lo que permitirá aumentar la competitividad de la organización al contar con talentos con mayores y mejores competencias, que tengan nuevas y frescas ideas. Esta fase es previa a la selección, es el momento que el que se atrae personas que puedan encajar con la vacante propuesta.

El reclutamiento interno, según Torres et al. (2020) consiste en identificar si existen dentro de la empresa personal con un perfil para poder ascender o cubrir un determinado puesto, este tipo de reclutamiento interno, promueve las promociones del personal, ascendiéndolos a cargos con mayor responsabilidad y el reclutamiento horizontal, son las transferencias, lo que consiste en pasar a ocupar un cargo con responsabilidades similares, solo en un área diferente. El reclutamiento interno presenta como ventajas, la facilidad del proceso, puesto que se conoce al personal, disminución de costos e incertidumbre de cómo será un personal nuevo.

La tercera dimensión es la selección de los candidatos, la cual trata de optar por la persona adecuada para que cubra el puesto adecuado, es decir, la selección investiga entre los postulantes reclutados a los que cuenten con más capacidades y sean los apropiados para las vacantes disponibles, actividad que se realiza con la finalidad de conservar o maximizar la eficiencia o el desempeño del personal, tanto como la eficacia de la organización (Chiavenato, 2017a)

Dentro de los indicadores se considera a la entrevista, la cual es considerada la técnica más usada, tiene distintas formas de aplicarse en una empresa, sirve para disminuir a los postulantes desde el inicio del proceso, de una forma de comunicarse e interactuar con los candidatos, lo que les permite conocer un poco más a cada uno, es decir es conocer sus actitudes, desenvolvimiento, opiniones, juicios, etc. (Rivera, 2019)

El proceso en la selección son todos los pasos que se sigue para poder realizar la selección, lo que permite investigar a los candidatos a un puesto y de esa manera poder asegurar la contrata del personal más idóneo, en este paso se realiza una serie de acciones haciendo uso de los criterios que tiene las organizaciones sobre la necesidad de los puestos y el diseño de ellos mismos, para lo cual debe de considerar las condiciones de mercado y su contexto. (León, 2020)

Según Cateriano (2021) la evaluación es parte del proceso de selección cuya finalidad es asegurar contratar a la persona idónea para el puesto adecuado, este proceso puede ser realizado mediante exámenes de papel, pruebas psicométricas, de conocimientos o de habilidades, por lo general es un proceso manual, el cual requiere de tiempo de ambas partes.

La otra variable considerada es el desempeño laboral, la cual, de acuerdo a Ivancevich et al. (2018), está dirigida a las conductas enfocadas al cometido u objetivos de la institución. Dorador (2018) manifiesta que el desempeño laboral se enfoca en estimar la diferencia de lo planeado con lo realizado y como el personal ejecuta sus funciones para ello. Por su parte, Chiang y San Martín (2015) afirman que consiste en valorar el desempeño consiste en evaluar las capacidades, conocimientos, aptitudes, actitudes, entre otras características que poseen los trabajadores, las cuales se relacionan al puesto de trabajo.

La importancia del desempeño laboral desde el punto de vista de Phuong y Vinh (2020) es que a través de ello se logra que las empresas alcancen sus objetivos, se vuelvan más productivas y logren el éxito, de acuerdo a Alsafadi y Altaha (2021) es un factor que impacta en la productividad de las empresas, pues al contar con personal motivado, este muestra mejor compromiso y trabaja de mejor manera. (Min & Byung, 2020)

De acuerdo a lo planteado por Ivancevich et al (2018) mencionan que los determinantes del desempeño laboral son los siguientes: capacidad, oportunidad y disposición, elementos que se consideran como indicadores de dicha variable.

Como primera dimensión se cuenta con la capacidad, la que está directamente relacionada con las habilidades, conocimientos, experiencias y capacidades acertadas que una persona posee para poder llevar a cabo una tarea determinada, a menos que los trabajadores de la empresa tenga entendimiento de lo que se presume que debe realizarse y cómo debe realizarse, no es viable que alcance niveles adecuados de desempeño en el trabajo (Ivancevich et al. 2018). Por otro lado, Salas (2018) manifiesta que el desempeño es considerado como los conocimientos, habilidades y aptitudes que un individuo requiere para el realizar un desempeño adecuado en el cumplimiento de sus funciones, los cuales son considerados como indicadores para el presente estudio.

Las habilidades, en palabras de Chiavenato (2019) viene a ser la posibilidad de ubicar el conocimiento en etapa de acción; vale decir, saber convertir la teoría en práctica y emplear el conocimiento en el estudio de las circunstancias, el remedio a los problemas que se evidencian y la dirección de la empresa. No es suficiente tener solo conocimiento, sino que es sumamente necesario tener idea de cómo poder utilizar y aplicar este en las diferentes circunstancias y la solución de los diversos inconvenientes, simboliza la posibilidad de colocar en acción las nociones e ideas vagas, de concebir oportunidades que son percibidas con facilidad por el personal común y poder transformar este conocimiento en nuevos productos o servicios en favor de la organización.

Asimismo, para Chiavenato (2019), el conocimiento simboliza el cúmulo de información, ideas, experiencias y conceptos, que tiene el encargado de guiar la organización, dicho conocimiento se modifica con frecuencia ello en reacción a la evolución e invención que se da con más rigor, situación que obliga a las personas actualizarse de manera constante y continua, tal situación exige a las personas renovar su conocimiento, reciclarse a fin de evitar la obsolescencia. Tokarciková et al. (2020) mencionan que tanto las habilidades y conocimientos son de suma importancia dentro de las organizaciones, pues ellas ayudarán a que se logren los objetivos de la institución.

Las experiencias en palabras de Guevara (2016) están referidas al camino por el que una persona recorre para reconocer lo extraño y ajeno y así poder considerarlos dentro de sí, es lo que da el conocimiento y la teoría en los diversos ámbitos y contextos de la vida, pues ayuda a no efectuar desaciertos semejantes o mejorar las tareas por lo instruido en actividades anteriores. Por su parte, Montoya (2019) menciona que la experiencia profesional es necesaria en una persona, eso le permitirá desarrollar sus habilidades y conductas de mejor manera en su puesto de trabajo.

Así también se tiene la segunda dimensión que es la oportunidad, la de acuerdo a lo manifestado por cuál es la Ivancetich et al, (2018) es la posibilidad que tiene el personal para poder desempeñarse, además es un insumo primordial en la fórmula del desempeño, algunas veces dentro de las organizaciones el personal carece de oportunidad para mostrar de mejor manera su desempeño no por un

inadecuado equipo o tecnología antigua, sino por inapropiadas decisiones y comportamientos anticuadas.

De acuerdo a Sánchez y García (2017) el espacio de realización laboral es aquel lugar de trabajo que permite a las personas poder desarrollarse y crecer tanto a nivel personal como profesional, en otras palabras se puede decir que es el espacio en el que las personas puedan sentir que realizar algo útil, convirtiéndose en un aspecto de suma importancia para los encargados de personal, ya que con ello se alcanza la productividad de las personas y un adecuado nivel de satisfacción laboral.

Para Loza (2019) la toma de decisiones viene a ser una elección, que se toma con relación a algo, es conocida como los pasos que se siguen, que consiste en la realización de elegir entre varias alternativas. Melati et al. (2021) afirman que para una buena toma de decisiones es importante que el personal disponga de conocimientos.

Las actitudes vienen a ser declaraciones que valoran de manera apropiada o inapropiada las cosas, personas o situaciones, y manifiestan cómo se siente una persona con relación a algo (Robbins & Judge, 2017).

La tercera dimensión del desempeño es la disposición, la cual está relacionada con las ganas de las personas para desempeñarse, se relaciona con la voluntad y disposición de los mismos para dar su mejor esfuerzo en lograr conseguir un adecuado desempeño en el trabajo, es decir se trata, de tener la motivación para hacer algo. (Ivancetich et al. 2018).

La voluntad, según Sánchez et al. (2020) es concebida como la capacidad psicológica, la cual la vincula con el interés, motivación intrínseca, la fuerza del yo y el deseo, lo que les da la posibilidad a las personas de ser perseverantes y tenaces para cumplir con los objetivos trazados, es poder resolver de manera libre, y elegir de manera libre y sensata los que personas anhelan, quieren ser y hacer.

Para Chiavenato (2017b) la motivación significa estimular y activar al personal, es un procedimiento fundamental en las actitudes individuales de las personas, siendo un proceso de suma importancia en el entendimiento de la conducta humano, que interviene e interactúa con otros métodos intermediarios

entre las personas y el contexto, la motivación no visualiza, solo se observa por medio del comportamiento y la actuación de los individuos, siendo un constructo usado para conocer y comprender la conducta de los individuos. Castro et al. (2019) indicaron que la rentabilidad y existo de las organizaciones está ligada al rendimiento del personal y esta es consecuencia de la motivación que tenga, según Makushkin (2019) es la voluntad de las personas por el cumplimiento de sus funciones, en tal sentido Maia y Moreira (2017) afirmaron que la motivación puede exponer a los colaboradores con la finalidad de la organización.

El presente estudio se ajusta en lo propuesto por autores que enfocan su trabajo a analizar y fortalecer conceptos dirigidos a la provisión de recursos humanos, para tal fin se toma en cuenta lo planteado por Chiavenato, siendo tal autor un gran referente en cuanto a la administración de recursos humanos, asimismo en lo relacionado con el desempeño laboral, se ha considerado trabajarla de acuerdo al planteamiento establecido por Ivancetich et al. (2018), ambas variables mencionadas y su forma operacional considerada, se ajustan a las necesidades de la presente investigación, con dimensiones e indicadores que consiente un trabajo investigativo adecuado.

Así también, en lo relacionado con el estudio del fundamento epistemológico, se muestra que el conocimiento aportado en esta investigación, se compone de un análisis minucioso y de resultados logrados como respuesta de la encuesta, los cuales fueron analizados e interpretados de acuerdo a la población y espacio de estudio, siguiendo la metodología propuesta por diversos autores, con los cuales se pudo guiar de mejor manera dicho estudio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación fue trabajada con el tipo básico, Carrasco (2015) manifiesta que la finalidad de este tipo de investigación es incrementar los conocimientos que tiene el investigador acerca del comportamiento de las variables en un contexto real, por su parte Ñaupas et al. (2018) indica que este tipo de estudio tiene a la curiosidad como una motivación, pues el investigador busca descubrir información nueva, en ese entender la presente investigación solo buscó ampliar sus conocimientos en base en el análisis de ambas variables.

Diseño de investigación

Para la presente investigación se presentó el siguiente esquema: Descriptiva, correlacional, cuantitativa, no experimental de corte transversal, mostrando el siguiente esquema del diseño:

Figura 1

Esquema del diseño

Esquema: Descriptivo – Correlacional

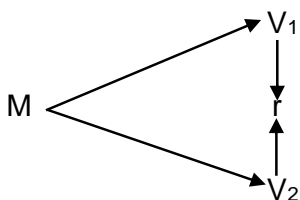


Figura N° 1: Esquema del Diseño

Dónde:

M: Muestra

V₁: Gestión del talento humano

V₂: Desempeño laboral

r: relación entre V₁ y V₂

Con base en el esquema planteado, se dice que presentó un alcance descriptivo – correlacional por Hernández et al. (2014) manifiestan que un estudio presenta este alcance cuando el investigador únicamente busca conocer la realidad

para poder describirla tal y como se presenta en un contexto real, tratando de resaltar las peculiaridades más importantes identificadas durante la investigación, y de acuerdo a Rocha (2016) los estudios correlacionales son aquellos que explican y tratan de encontrar las relaciones que presentan las variables, para el caso de la presente investigación se buscó la relación entre la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral.

En cuanto al enfoque, la presente investigación fue cuantitativo, de acuerdo con Ñaupas et al. (2018) en este tipo de estudio es característico la aplicación de encuestas, se usan mediciones, y tratamiento estadístico, en este enfoque se hace el recojo de información y se analizan los datos, a fin de responder a las interrogantes, se probó la hipótesis y se usó la estadística descriptiva e inferencial, asimismo, Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que estas investigaciones hacen uso de una encuesta, los resultados son procesados estadísticamente para luego ser interpretados y analizados.

La investigación se desarrolló bajo el diseño no experimental, de corte transversal, de acuerdo a lo manifestado por Hernández et al. (2018) una investigación es no experimental cuando no existe una intención de manipulación de variables, pues solo se analizan sin provocar cambios, por su parte Fuentes et al. (2020) afirman que en este tipo de investigación se observan solo los fenómenos tal y como acontece en la realidad, no se propicia cambios, por parte del investigador; García et al. (2019) afirman que una investigación es de corte transversal, cuando la información es recolectada en un único momento.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables que se consideraron fueron la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral, las cuales se presentan a continuación:

Variable 1: Provisión de recursos humanos

Definición conceptual

La provisión de recursos humanos, de acuerdo con Chiavenato (2017a) está relacionada con el abastecimiento de personal a los distintos puestos de la organización, es el ingreso de las personas al procedimiento organizacional. Consiste en proporcionar a la organización del talento humano que necesita a fin

de poder realizar de manera correcta las funciones y actividades necesarias para su desarrollo.

Definición operacional

Según lo manifestado por Chiavenato (2017a) vienen a ser los procesos comprometidos de dotar de recursos humanos, y engloba todas las actividades de planeación, reclutamiento y selección de personal.

Indicadores

- Necesidades de recursos humanos
- Disponibilidad de recursos humanos
- Reclutamiento externo
- Reclutamiento interno
- Entrevistas
- Proceso
- Evaluación

Escala de medición

Las escalas de medición se realizaron de acuerdo a Likert, considerando las siguientes:

1= Nunca

2= Casi nunca

3= Algunas veces sí, algunas veces no

4= Casi siempre

5= Siempre

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual

El desempeño laboral, la cual, de acuerdo a Ivancevich et al. (2018), está dirigida a las conductas enfocadas a la misión u objetivos de la organización.

Definición operacional

De acuerdo a lo planteado por Ivancevich et al. (2018) mencionan que los determinantes del desempeño laboral son los siguientes: capacidad, oportunidad y disposición, elementos que se consideran como indicadores de dicha variable.

Indicadores

- Habilidades
- Conocimientos
- Experiencias
- Espacio de realización laboral
- Toma de decisiones
- Actitudes
- Voluntad
- Motivación

Escala de medición

Las escalas de medición se realizaron de acuerdo a Likert, considerando las siguientes:

1= Nunca

2= Casi nunca

3= Algunas veces sí, algunas veces no

4= Casi siempre

5= Siempre

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La población según lo expuesto por Hernández et al. (2014) es el conjunto de elementos que serán parte del estudio, quienes brindan información que servirá para el análisis correspondiente, la población que fue considerada para la presente investigación son las 75 personas que laboran en el área administrativa de una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, (Ver en anexo 5)

Muestra

De acuerdo a Ñaupas et al. (2018) la muestra es una parte de la población, elementos de quienes se recogen los datos para su análisis correspondiente, la presente investigación no presentará una muestra debido a que la cantidad de la población es manejable. Moreno (2017) indica que cuando la muestra es igual a la

población se considera como muestreo censal, que es la forma como se trabajó en el presente estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

La técnica que se usó para el presente estudio es la encuesta, de acuerdo con Ríos (2017) es la técnica de mayor uso, elaborado por un conjunto de ítems con el objetivo de recolectar datos.

Instrumento:

Se empleó el cuestionario, de acuerdo a Baena (2017) manifiesta que consiste en una guía de ítems o reactivos que sirve para recoger información relacionada con las variables que se están estudiando.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Para Hernandez et al. (2014) la validez es el grado de consistencia, pertinencia y objetividad, que presenta un cuestionario, el cual es revisado y analizado por personas expertas en la materia, quienes emiten un juicio respecto al instrumento. Para el presente estudio se consideraron a 3 expertos, cuya relación se encuentra en los anexos. (Ver anexo 4)

Confiabilidad

Hernandez et al. (2014) señalan que la confiabilidad de un instrumento se presenta cuando se tienen resultados consistentes, se procedió a realizar una encuesta piloto a 20 personas, las respuestas de dicho instrumento fueron evaluadas a través del Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach, la provisión de los recursos humanos se presenta con un valor de 0,856, con un número de elementos igual a 14, que comprende a los ítems del cuestionario; para la variable desempeño laboral se tiene un valor de 0,830 con 16 ítems como número de elementos, en ambas variables se tiene una confiabilidad alta, observándose que la confiabilidad en ambas variables juntas es de 0,848 que también indica una confiabilidad alta. (Ver anexo 4)

3.5. Procedimientos

Fuentes et al. (2020) mencionan que vienen a ser las etapas que el investigador sigue con la finalidad de recoger los datos precisos para el desarrollo del trabajo, en ese entender los pasos que se han seguido para la elaboración del presente trabajo, responden a la guía para elaborar la tesis establecida por la Universidad César Vallejo, teniendo en primer lugar la identificación del problema, la elección de las variables de estudio, la descripción de la situación problemática, planteamiento de las interrogantes, justificación, objetivos e hipótesis, se armó el marco conceptual, para lo que se buscaron antecedentes nacionales e internacionales y se conceptualizaron las variables, dimensiones e indicadores, se eligió la metodología de estudio, tomando en cuenta el tipo y diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos, procedimientos, método de análisis y aspectos éticos considerados en el desarrollo del trabajo. Se aplicó la encuesta y los datos fueron procesados y exhibidos en tablas con su debida interpretación, se realizó la discusión y se redactaron las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) consiste en agrupar los datos ya revisados en una matriz para su respectivo análisis, al presentar un enfoque cuantitativo se prevé usar paquetes estadísticos, con lo que se usó la estadística descriptiva para la exposición de las tablas y figuras con frecuencias y porcentajes y la estadística inferencial en la que se consideró la prueba de hipótesis y se halló la correlación de las variables, haciendo uso del estadístico Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos, según Hernández y Mendoza (2018) es el comportamiento que se tiene frente al respeto a los aspectos del estudio, en la presente investigación responden al cumplimiento de la guía de investigación de la universidad, a los porcentajes de similitud que se tiene en el trabajo, al respeto por los derechos de autor, tomados en cuenta en cada una de las citas realizadas en el trabajo, asimismo, se informó a la población de estudio sobre el objetivo del instrumento aplicado al igual que la discreción de su identidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos de las variables

Tabla 1

Tabla de frecuencia con datos agrupados de la variable provisión de recursos humanos y sus dimensiones

	Deficiente		Moderado		Eficiente	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Planeación	66	88,00%	9	12,00%	0	0,00%
Reclutamiento	19	25,33%	54	72,00%	2	2,67%
Selección	40	53,33%	34	45,33%	1	1,33%
Provisión de recursos humanos	40	53,33%	35	46,67%	0	0,00%

Interpretación:

Como se observa en la tabla 1, la provisión de recursos humanos es considerada como deficiente por un 53,33% de personal encuestado en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, seguido del 46,67% quienes la perciben como moderada, y el 0% es decir ninguna persona opinó que sea eficiente, en cuanto a la planeación, se observa que el 88% de las personas indicaron que es una actividad que se desarrolla de manera deficiente, seguida del 12% quienes consideran que es moderada, en lo referido al reclutamiento, se observa que el 72% lo considera como moderado, para el 25,33% es deficiente y solo un 2,67% opinó que es eficiente, y finalmente, la selección comprendida por las entrevistas, el proceso y la evaluación, fue considerada como deficiente por el 53,33% de las personas encuestadas, para el 45,33% es moderada y solo un 1,33% opinó que es eficiente.

Tabla 2

Tabla de frecuencia con datos agrupados de la variable desempeño laboral y sus dimensiones

	Deficiente		Moderado		Eficiente	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Capacidad	38	50,67%	37	49,33%	0	0,00%
Oportunidad	42	56,00%	33	44,00%	0	0,00%
Disposición	32	42,67%	43	57,33%	0	0,00%
Desempeño laboral	33	44,00%	37	49,33%	5	6,67%

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 2, el desempeño laboral muestra que un 49,33% de las personas encuestadas manifestaron que es moderado, el 44% indicó que es deficiente y solo 6,67% respondió que es eficiente, resulta que pone en manifiesto que el desempeño laboral dentro de la institución no es el más adecuado, pues existe casi una percepción igualitaria entre los niveles deficiente y moderado, resultados con los que se demuestran que la capacidad, reclutamiento y disposición con la que cuenta el personal no es la más idónea para el cumplimiento de las actividades laborales, en lo relacionado a la capacidad del personal se presenta de manera deficiente manifestado por el 50,67% de las personas encuestadas, para el 49,33% es moderado, en cuanto a la oportunidad, se ha observado que el 56% manifestó que es deficiente y para el 44% es moderado, y finalmente, la disposición, presenta que el 57,33% opinó que es moderada y el 42,67% que es deficiente.

4.2. Tablas cruzadas

Tabla 3

Tabla cruzada de provisión de recursos humanos y desempeño laboral

		Desempeño Laboral			Total
		Deficiente	Moderado	Eficiente	
Provisión de recursos humanos	Recuento	26	13	1	40
	Deficiente Recuento esperado	17,6	19,7	2,7	40,0
	% del Total	34,67%	17,33%	1,33%	53,33%
	Moderado Recuento	7	24	4	35
	Moderado Recuento esperado	15,4	17,3	2,3	35,0
	% del Total	9,33%	32,00%	5,33%	46,67%
Total	Recuento	33	37	5	75
	Recuento esperado	33,0	37,0	5,0	75,0
	% del Total	44,00%	49,33%	6,67%	100%

Interpretación:

Como se observa en la tabla 3 que de un total de 53,33% de personas encuestadas de la entidad prestadora de servicios, consideran que la provisión de recursos humanos es deficiente, de los cuales el 34.67% califican al desempeño laboral como deficiente, el 17,33% lo considera moderado y el 1,33 opinó que es eficiente. Así mismo, se evidencia que el 46,67% de las personas consideran que la provisión de recursos humanos es moderada, de los cuales el 9,33% manifestó que el desempeño laboral es deficiente, para el 32% es moderado y para el 5,33% es eficiente. Con dichos resultados se concluye que del 100% de las personas encuestadas de la entidad prestadora de servicios, cualquiera sea el nivel de la provisión de recursos humanos, el 44% indicó que el desempeño laboral es deficiente, para 49,33% es moderado y el 6,67% opinó que es eficiente.

Tabla 4*Tabla cruzada de provisión de recursos humanos y capacidad*

		Capacidad			
		Deficiente	Moderado	Total	
Provisión de recursos humanos		Recuento	27	13	40
	Deficiente	Recuento esperado	20,3	19,7	40,0
		% del Total	36,00%	17,33%	53,33%
		Recuento	11	24	35
	Moderado	Recuento esperado	17,7	17,3	35,0
		% del Total	14,67%	32,00%	46,67%
Total		Recuento	38	37	75
		Recuento esperado	38,0	37,0	75,0
		% del Total	50,67%	49,33%	100%

Interpretación:

En la tabla 4 se observa que de un total de 53,33% de personas encuestadas de la entidad prestadora de servicios, califican a la provisión de recursos humanos como deficiente, de los cuales el 36% manifestó que la capacidad es deficiente y el 17,33% lo considera moderado. Así también se evidencia que el 46,67% de las personas consideran que la provisión de recursos humanos es moderada, de los cuales el 14,67% manifestó que la capacidad es deficiente y el 32% indicó que es moderado. Con dichos resultados se concluye que del 100% de las personas encuestadas de la entidad prestadora de servicios, cualquiera sea el nivel de la provisión de recursos humanos, el 50,67% indicó que la capacidad es deficiente y para 49,33% es moderado.

Tabla 5*Tabla cruzada de provisión de recursos humanos y reclutamiento*

		Reclutamiento			
		Deficiente	Moderado	Total	
Provisión de recursos humanos		Recuento	28	12	40
	Deficiente	Recuento esperado	22,4	17,6	40,0
		% del Total	37,33%	16,00%	53,33%
		Recuento	14	21	35
	Moderado	Recuento esperado	19,6	15,4	35,0
		% del Total	18,67%	28,00%	46,67%
Total		Recuento	42	33	75
		Recuento esperado	42,0	33,0	75,0
		% del Total	56,00%	44,00%	100%

Interpretación:

La tabla 5 muestra que de un total de 53,33% de personas encuestadas de la entidad prestadora de servicios, califican a la provisión de recursos humanos como deficiente, de los cuales el 37,33% consideró que el reclutamiento es deficiente y el 16% lo percibe como moderado. Así mismo, se evidencia que el 46,67% de las personas consideran que la provisión de recursos humanos es moderada, de los cuales el 18,67% manifestó que el reclutamiento es deficiente y el 28% indicó que es moderado. Con dichos resultados se concluye que del 100% de las personas encuestadas de la entidad prestadora de servicios, cualquiera sea el nivel de la provisión de recursos humanos, el 56% indicó que el reclutamiento es deficiente y el 44% lo califica como moderado.

Tabla 6*Tabla cruzada de provisión de recursos humanos y disposición*

		Disposición			
		Deficiente	Moderado	Total	
Provisión de recursos humanos		Recuento	24	16	40
	Deficiente	Recuento esperado	17,1	22,9	40,0
		% del Total	32,00%	21,33%	53,33%
		Recuento	8	27	35
	Moderado	Recuento esperado	14,9	20,1	35,0
		% del Total	10,67%	36,00%	46,67%
Total		Recuento	32	43	75
		Recuento esperado	32,0	43,0	75,0
		% del Total	42,67%	57,33%	100%

Interpretación:

Como se observa en la tabla 6 de un total de 53,33% de personas encuestadas de la entidad prestadora de servicios, califican a la provisión de recursos humanos como deficiente, de los cuales el 32% manifestó que la disposición es deficiente y para el 21,33% es moderado. De igual manera, se evidencia que el 46,67% de las personas consideran que la provisión de recursos humanos es moderada, de los cuales el 10,67% manifestó que la disposición es deficiente y el 36% indicó que es moderado. Con dichos resultados se concluye que del 100% de las personas encuestadas de la entidad prestadora de servicios, cualquiera sea el nivel de la provisión de recursos humanos, el 42,67% indicó que la disposición es deficiente y es moderado para el 57,33%.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Resultado de la prueba de hipótesis general:

Hipótesis alterna (H_i): Existe relación positiva y significativa entre la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022.

Hipótesis nula (H₀): No existe relación positiva y significativa entre la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022.

Tabla 7

Correlación entre la variable Provisión de recursos humanos y desempeño laboral

			Desempeño laboral
		Correlation Coefficient	,678**
Spearman's rho	Provisión de recursos humanos	Sig. (2-tailed)	0,000
		N	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Interpretación:

La tabla 7 muestra los resultados para la prueba de hipótesis entre provisión de recursos humanos y desempeño laboral, evidenciándose que de sig. bilateral = 0,000 es < 0,05, valor con el que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, se muestra el resultado del Spearman's rho = 0,678** por lo que se concluye que existe relación significativa, directa y moderada entre ambas variables.

4.3.2. Resultado de la prueba de hipótesis específica 1:

Hipótesis alterna (H_i): Existe relación positiva y significativa entre la provisión de recursos humanos y la capacidad en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022.

Hipótesis nula (H₀): No existe relación positiva y significativa entre la provisión de recursos humanos y la capacidad en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022.

Tabla 8

Correlación entre la variable Provisión de recursos humanos y la capacidad

		Capacidad
	Correlation Coefficient	,788**
Spearman's rho	Provisión de recursos humanos	Sig. (2-tailed)
		0,000
	N	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Interpretación:

La tabla 8 muestra los resultados para la prueba de hipótesis entre provisión de recursos humanos y capacidad, evidenciándose que de sig. bilateral = 0,000 es < 0,05, valor con el que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, se muestra el resultado del Spearman's rho = 0,788** por lo que se concluye que existe relación significativa, directa y considerable entre la provisión de recursos humanos y la capacidad.

4.3.3. Resultado de la prueba de hipótesis específica 2:

Hipótesis alterna (H_i): Existe relación positiva y significativa entre la provisión de recursos humanos y la oportunidad en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022.

Hipótesis nula (H₀): No existe relación positiva y significativa entre la provisión de recursos humanos y la oportunidad en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022.

Tabla 9*Correlación entre la variable Provisión de recursos humanos y la oportunidad*

		Oportunidad	
Spearman's rho	Provisión de recurso humano	Correlation Coefficient	,625**
		Sig. (2-tailed)	0,000
		N	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Interpretación:

La tabla 9 muestra los resultados para la prueba de hipótesis entre provisión de recursos humanos y oportunidad, evidenciándose que de sig. bilateral = 0,000 es < 0,05, valor con el que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, se muestra el resultado del Spearman's rho = 0,625** por lo que se concluye que existe relación significativa, directa y moderada entre la provisión de recursos humanos y la oportunidad.

4.3.4. Resultado de la prueba de hipótesis específica 3:

Hipótesis alterna (H_i): Existe relación positiva y significativa entre la provisión de recursos humanos y la disposición en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022.

Hipótesis nula (H₀): No existe relación positiva y significativa entre la provisión de recursos humanos y la disposición en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022.

Tabla 10*Correlación entre la variable Provisión de recursos humanos y la disposición*

		Disposición	
Spearman's rho	Provisión de recurso humano	Correlation Coefficient	,753**
		Sig. (2-tailed)	0,000
		N	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Interpretación:

La tabla 10 muestra los resultados para la prueba de hipótesis entre provisión de recursos humanos y disposición evidenciándose que de sig. bilateral = 0,000 es < 0,05, valor con el que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, se muestra el resultado del Spearman's rho = 0,753** por lo que se concluye que existe relación significativa, directa y considerable entre la provisión de recursos humanos y la disposición.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo que se planteó el cual indica: determinar la relación que existe entre la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022, los resultados obtenidos son que tanto la provisión de recursos humanos como el desempeño laboral fueron calificados como moderados por el personal encuestado, con dicha calificación se concluye que Spearman's rho = 0,678 lo que indica que existe una correlación significativa, directa y moderada entre ambas variables, aceptando así tanto la hipótesis general planteada como las hipótesis específicas planteadas.

Con esas conclusiones, se realiza una comparación con los antecedentes considerados para el presente estudio, para tal fin se ha considerado lo concluido por Saldaña et al. (2021) quien trabajo con una metodología y población similar a la presente, concluyendo que una conexión directa y significativa entre la selección y desempeño del personal, manifestando que la forma de reclutamiento y selección de personal dentro de la entidad no son las más adecuadas; sin embargo, se muestra que el desempeño del personal en un 62.9% es percibido como un desempeño alto, dichos resultados muestran similitud en cuanto a la correlación entre variables, evidenciándose que en la presente investigación existe correlación Spearman's rho = 0,678** debido a lo cual se concluye que existe relación significativa es directa y moderada entre ambas variables, en cuanto a la forma de provisión de recursos humanos también muestra una similitud, pues este se presenta de manera moderada con una inclinación a deficiente, en cambio, en el desempeño laboral existe diferencia, pues en el caso de lo concluido por Saldaña et al. indica que el desempeño es percibido como alto y en la presente investigación muestra un resultado moderado con tendencia a deficiente.

Asimismo, se tiene el estudio realizado por Leiva (2021), estudio en el que se considera la misma metodología y llega a la conclusión de que una correlación directa y moderada de las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Baños del Inca, de la misma manera se evidencia que dichos resultados son iguales a los concluidos en la presente investigación, en que se muestra que existe una correlación significativa

directa y moderada entre la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral en la entidad prestadora de servicios de saneamiento en Cusco.

Por otro lado, se presenta el estudio de Lazo (2021) quien desarrolló su estudio tomando en cuenta una metodología similar, las conclusiones a las que llegó indican que, para poder atraer talento humano, la empresa realiza un proceso de reclutamiento que tiene previsto exámenes psicológicos, de conocimientos, entrevistas, tiempo de experiencia laboral, etc., resultados diferentes a los obtenidos en el presente estudio, pues en la entidad prestadora de servicios de saneamiento en Cusco, no se realiza un proceso de reclutamiento que logre atraer a los mejores talentos a la institución, habiendo sido calificada como moderada por el 72% del personal con una inclinación a deficiente por el 25,33%, en tal sentido se muestra que no todo el personal con el que cuenta la empresa para por los exámenes psicológicos, de conocimientos, entrevistas preparadas especialmente para los diferentes puestos de trabajo entre otros, situación que en algunos casos perjudica el desempeño del trabajador dentro de la institución.

Así también se tiene lo concluido por Tejada et al. (2020) quien desarrollo la investigación bajo el mismo diseño metodológico que el presente estudio, indicando que existe una relación directamente proporcional y muy débil, resultados muy parecidos a la presente investigación, pues se concluye que el Spearman's rho = 0,678** lo que muestra que existe relación significativa directa y moderada entre la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de la institución.

Por su parte Mejía (2019) en el estudio realizado llegaron a la siguiente conclusión: que el proceso de reclutamiento y selección en las organizaciones, debe de realizarse de manera transparente y fiable, elementos que va a permitir a la organización reclutar y seleccionar al candidato más idóneo, resultados que no guardan similitud con el presente, pues al contar con un proceso de provisión de recursos humanos calificado como moderado por el 46,67% de los encuestados y como deficiente por el 53,33% muestra que la forma de contratar personas no es la mejor, lo que en ocasiones ha llevado a la institución a no elegir al candidato más idóneo, pues se eliminan algunos pasos que son de mucha importancia para conocer con qué personas se podría contar dentro de la organización.

De igual forma se tiene el estudio de Mestra y Avilés (2018), trabajado bajo una metodología similar, los resultados indican que solamente en algunas ocasiones durante los procesos de reclutamiento y selección, se llega a aplicar la perspectiva por capacidad y, algunas veces, dicho proceso, se alinea con los objetivos de la programación estratégica de la organización, dichos resultados muestran similitud con los obtenidos, pues la capacidad del personal dentro de la institución, es calificada como deficiente por el 50,67% de los encuestados y como moderado por el 49,33%, resultados que muestran que en la entidad prestadora de servicios de saneamiento del Cusco, al igual que el estudio de Mestra y Avilés, esta no es una característica importante dentro del proceso de selección, no tomándose en cuenta en todos los procesos realizados.

También el estudio de Moyo (2015) en la cual los resultados indican que una mala planificación de los recursos humanos tiene un impacto en el trabajo de la organización, ya que la respuesta de los encuestados muestra una prioridad inadecuada para la planeación de recursos humanos; existen muchos problemas durante dicho proceso, como el apoyo insuficiente de la alta dirección, los fondos insuficientes y la escasez de experiencia. El estudio concluyó que la planificación de recursos humanos mantiene una fuerte relación con el desempeño de una Institución en particular, tales resultados muestran que en la institución motivo del estudio, también existe una inadecuada planificación de los recursos humanos, calificada así por el 88% de los encuestados, de la misma manera que el antecedente se llegó a la conclusión de que hay correlación entre ambas variables teniendo un Spearman's rho = 0,678** en consecuencia se concluye que existe relación significativa directa y moderada. Dichas conclusiones presentadas en los antecedentes de estudio, dejan ver la importancia de aplicar un adecuado proceso de provisión de recursos humanos a fin de que las organizaciones puedan tener un adecuado desempeño laboral en su personal, esto con la finalidad de que las instituciones puedan orientar sus labores al cumplimiento de sus objetivos, sin tener que desviar su atención en actividades a exigir un desempeño laboral adecuado de su personal.

Además, se realiza una comparación con la teoría utilizada, en este caso la provisión de recursos humanos en la entidad prestadora de servicio fue calificada

como moderada por el 46,67% de las personas encuestadas, observándose que la planeación del recurso humano fue calificada en su mayoría como una actividad que casi nunca y nunca se realiza en la institución, el reclutamiento fue considerado como una actividad que a veces y casi nunca son realizadas de manera adecuada y la selección de la misma manera, es una etapa de la provisión de recursos que no es realizada de cumpliendo los procesos establecidos.

En cuanto al desempeño laboral fue calificada como moderada por el 49,33% del personal encuestado en la institución, resultados que son reflejo de que no todo personal cuenta con habilidades, conocimientos y experiencia adecuada para cumplir con sus funciones dentro de la organización, siendo estas capacidades muchas veces pasadas por alto al momento de hacer la contrata de personal; la oportunidad de igual manera muestra que a veces y casi nunca el personal cuenta con los espacios adecuados para su desempeño y crecimiento profesional, de igual manera muy pocas veces se les da el espacio adecuado para que puedan tomar de decisiones en el trabajo lo que hace que las actitudes del personal no sean las mejores frente al cumplimiento de sus funciones; finalmente la disposición también fue calificada como una actividad que se realiza a veces y casi nunca, mostrando que no siempre hay voluntad del personal por cumplir de mejor manera sus funciones, junto a ello se evidenció que la municipalidad no se preocupa por motivar a su personal para un mejor desempeño laboral.

Acorde a los resultados obtenidos, se considera lo importante que es para toda organización y para el caso de la presente investigación para la entidad prestadora de servicios de saneamiento, contar con una práctica adecuada de la provisión de recursos humanos, concepto que según lo manifiesta Chiavenato (2017a) consiste en el proceso para suministrar de talento humano a las organizaciones, siendo esta la entrada de las personas al sistema organizacional, en otras palabras es abastecer del talento humano necesario para que la organización funcione adecuadamente, en ese entender, de igual manera Yáñez et al. (2018) indica que el cumplimiento de los objetivos organizaciones, depende mucho de la provisión re recursos humanos que esta realice, en ese entender resulta de suma importancia que la institución preste mayor atención a las actividades de provisión que aplican para cubrir los puestos requeridos, pues no

basta solo con conocer el concepto, sino de aplicarlo de manera correcta a fin de lograr contar con personas que muestre habilidades, capacidades entre otros para el logro de sus actividades laborales.

Asimismo, se tiene el concepto del desempeño laboral, que según Ivancevich et al. (2018) está enfocada en el comportamiento que tienen los trabajadores frente a los objetivos y metas organizacionales, para Chiang y San Martín (2015) es evaluar las capacidades, conocimientos, actitudes entre otros que los trabajadores tienen en el desempeño de sus funciones, todo ello en beneficio de lograr los objetivos institucionales; bajo ese contexto, en la entidad prestadora de servicios, se ha podido evidenciar que no se viene dando mucha importancia, pues el personal que actualmente labora, no se preocupa por cumplir de manera eficiente sus funciones, en algunos casos porque son cargos de confianza asignados a personas que no cuentan con todas las capacidades y conocimientos, así también porque son personas que tienen muchos años de servicio y que lamentablemente no se actualizan en la nueva forma de trabajo que exige la institución, situaciones que vienen perjudicando el cumplimiento de los objetivos y mostrando niveles poco adecuados del desempeño laboral de los trabajadores.

Las dos teorías científicas consideradas en la presente investigación y que dan soporte a la misma, se han analizado de manera profunda, lo que ha permitido observar desde distintos puntos de vista el problema identificado, desarrollar las bases teóricas y a través de ellas diseñar el instrumento de recolección de datos, cuyos resultados han evidenciado la relación que existe entre ambas variables, exponiendo la gran importancia de atender de manera adecuada a ambas variables y de esa manera mejorar el desempeño laboral a través de contar con personal adecuado, actividades que aplicadas correctamente podrán ayudar a lograr un crecimiento y desarrollo de la institución, y de esa manera una mejor atención a los usuarios

También es importante mencionar las limitaciones que se tuvo en el presente trabajo, dichos factores se deben en primer lugar al tiempo de ejecución del mismo, el cual al tener ya programadas de manera estricta el avance, requirieron en muchas oportunidades mayor exigencia por parte del investigador, sobre todo en el proceso del recojo de información, ya que muchas personas mostraban renuencia

a llenar la encuesta y eso, afecto al tiempo de presentación del avance estadístico, superándolo al explicarles el motivo de dicha encuesta.

Finalmente, la implicancia práctica que se presenta en el mismo, es que, con base en los resultados adquiridos, se podrán continuar con las investigaciones relacionadas con el tema en la misma institución, así como considerar los resultados llegados como antecedentes en futuros trabajos en los que se presenten contextos similares.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados se tienen las siguientes conclusiones:

- Primera:** De acuerdo al objetivo general, se muestra el resultado del Spearman's $\rho = 0,678^{**}$, por lo que se concluye que existe relación significativa, directa y moderada entre la variable provisión de recursos humanos y desempeño laboral, siendo la sig. bilateral = 0,000 es $< 0,05$.
- Segunda:** Respecto al objetivo específico 1, se muestra el resultado del Spearman's $\rho = 0,788^{**}$, en consecuencia, se concluye que existe relación significativa, directa y considerable entre la provisión de recursos humanos y la capacidad, siendo la sig. bilateral = 0,000 es $< 0,05$.
- Tercera:** También respecto al objetivo específico 2, se muestra el resultado del Spearman's $\rho = 0,625^{**}$, debido a lo cual se concluye que existe relación significativa, directa y moderada entre la provisión de recursos humanos y la oportunidad, siendo la sig. bilateral = 0,000 es $< 0,05$.
- Cuarta:** Finalmente, para el objetivo específico 3, se muestra el resultado del Spearman's $\rho = 0,753^{**}$, valor con el que se concluye que existe relación significativa, directa y considerable entre la provisión de recursos humanos y la disposición, siendo la sig. bilateral = 0,000 es $< 0,05$.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al Jefe de la Oficina de Servicios de Personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, que, a efectos de mejorar la provisión de recursos humanos, se realicen evaluaciones anuales de los requisitos y condiciones con las que se deben contar al momento de dotar de personal a la entidad, el cual deberá ser parte de un plan de requerimiento de talentos con los cuales se pueda lograr de mejor manera los objetivos trazados, para un mejor desempeño laboral.

Segunda: En cuanto a la capacidad del personal, se recomienda al Jefe de la Oficina de Servicios de Personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, que, con base en la evaluación del desempeño de sus trabajadores, y en conjunto con las demás gerencias, se elabore un plan de capacitación al personal, a efectos de que con ello se pueda contar con un talento humano de acuerdo a las necesidades particulares de cada área de la entidad.

Tercera: Se recomienda al Jefe de la Oficina de Servicios de Personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, que, para mejorar la oportunidad del personal en la entidad, se elabore un plan de motivación e incentivos, a fin de que con ello el personal, pueda desarrollarse y acceder de mejor manera a espacios de ascensos, rotaciones, traslados u otras acciones en función a sus necesidades e intereses particulares, hecho que derive en una mejora del recurso humano en la entidad.

Cuarta: Finalmente, se recomienda al Jefe de la Oficina de Servicios de Personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, que en lo que respecta a la disposición, se elabore un plan de acciones estratégicas que estén orientadas a mejorar los niveles de motivación y participación formal e informal de la institución, a fin de mejorar y fortalecer el talento del recurso humano.

REFERENCIAS

- Adecco. (2020). *¿Qué es el outsourcing del proceso de reclutamiento?*
<https://blog.adecco.com.mx/2020/01/31/que-es-outsourcing-proceso-reclutamiento-personal/>
- Alsafadi, Y., & Altahat, S. (2021). Human Resource Management Practices and Employee Performance: The Role of Job Satisfaction. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 519-529.
<https://doi.org/https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO1.519>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Grupo Editorial Patria. <http://ebookcentral.proquest.com>
- Barja, J., Valverde, N., Fiestas, N., & Aguilar, S. (2021). Cambios en la disponibilidad de los recursos humanos en salud en el Perú. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 50(1). <http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v50n1/1561-3046-mil-50-01-e1069.pdf>
- Cacsire, G. (2019). La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral del personal de la oficina de recursos humanos de las universidades públicas de la Región Puno. *Tesis de maestría*. Universidad Nacional del Altiplano. http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10930/Gladys_Irene_Cacsire_Grimaldos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica* (Segunda - novena reimpresión ed.). San Marcos.
- Castro, F., Soares, P., Pereira, C., & Uchoa, F. (2019). Impactos do fator motivacional no desempenho da manufatura enxuta: o caso de uma multinacional de bens de consumo. *Gestão & Produção*, 26(3), 1-14.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1590/0104-530X4850-19>
- Cateriano, G. (2021). Evaluación Automatizada de Candidatos en Procesos de Selección. *Revista Empresarial & Laboral*. <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/evaluacion-automatizada-de-candidatos-en-procesos-de-seleccion/>

- Cera, C. (2021). Encuentra el mejor talento gracias al reclutamiento externo. *Appvizer*. <https://www.appvizer.es/revista/recursos-humanos/reclutamiento/reclutamiento-externo>
- Chávez, M. (2018). La provisión de recursos humanos y el clima organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Pasco, 2016. *Tesis de maestría*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33440/acu%C3%B1a_qc.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*(54), 159-165. <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Chiavenato, I. (2017a). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (Décima ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2017b). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (Tercera ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Décima ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Dorador, T. (2018). Motivación y desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote - 2018. *Tesis de grado*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28968/Dorador_CTJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Duve, A. (2019). Alfa de Cronbach. *Análisis de la consistencia o confiabilidad de un instrumento*. <https://www.youtube.com/watch?v=nIZgDNVQEWE>
- Fuentes, D., Toscano, E., Malvaceda, E., Díaz, L., & Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables* (Primera ed.). Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.

- Galindo, Y. (2015). Relación entre la selección de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral, SUNARP, Tacna, 2015. *Tesis de maestría*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5714/CHMgaalyl.pdf?sequence=3>
- Galvis, L., & Cárdenas, N. (2016). Gestión del talento humano en el sector público en Colombia. *Revista Apuntes de Administración*, 1(1), 20-28. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/apadmin/article/view/989/936>
- García, N., Manterola, C., Quiroz, G., & Salazar, P. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36 - 49. <https://doi.org/doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Guevara, P. (2016). Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. *Tesis de grado*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>
- Hernández, A., Ramos, P., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación Científica* (Primera ed.). Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17993/CcyLI.2018.15>
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Baptista, M., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2018). *Organizational behavior and management* (Eleventh ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://fit.instructure.com/courses/581434/files/43058313?verifier=NrzpMAC8LE4Yd4KUFm63B2Hexr4zBzKxNNmTfcHf&wrap=1>
- Lazo, J. (2021). Plan de atracción, desarrollo y retención del talento humano para la empresa ICR Consultores. *Tesis de maestría*. Universidad Nacional de

- Piura. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2844/ADGEM-LAZ-SAN-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Leiva, K. (2021). La gestión de recursos humanos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Baños del Inca, 2019. *Tesis de maestría*. Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4089/Tesis%20Karen%20Leiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- León, D. (2020). El proceso de selección y su efecto en el desempeño laboral en el personal de las microfinancieras de la ciudad de Quetzaltenango. *Revista Científica del SE*, 3(1), 25-32. <https://doi.org/https://doi.org/10.36958/sep.v3i01.29>
- Loza, L. (2019). *Toma de decisiones*. <https://integrandoequipos.com/2019/04/01/toma-de-decisiones/>
- Maia, R., & Moreira, J. (2017). Cultura da empresa e motivação dos gerentes em uma indústria têxtil. *Dimensão Empresarial*, 16(1), 147-163. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15665/dem.v16i1.1496>
- Makushkin, S. (2019). Company's personnel motivation. *Revista Espacios*, 40(40), 23-39. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n40/a19v40n40p23.pdf>
- Martínez, O., & Vargas, T. (2019). Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(2), 225-242. <http://coodles.upr.edu.cu/index.php/coodles/article/view/241>
- Mejía, M. (2019). Proceso de reclutamiento y selección del talento humano en la empresa y en la administración pública. *Revista Colón Ciencias, Tecnología y Negocios*, 6(1), 28-34. <http://up-rid.up.ac.pa/2854/1/385>
- Melati, C., Janissek, R., & Marques, M. (2021). Decision-Making Quality of Public Managers: Contributions from Intelligence and Knowledge Management. *Revista de Administração Contemporânea*, 25(2), 1-27. <https://doi.org/doi.org/10.1590/1982-7849rac2021190044.en>

- Mendoza, P., Cruz, K., Rezabala, Y., & Saltos, W. (2015). Consejo de la Judicatura de la Provincia de Manabí, Ecuador. *Sinergia*, 12(1), 111-125. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/2529/3220>
- Mestra, M., & Avilés, M. (2018). Proceso de reclutamiento y selección del talento humano por competencias para el fortalecimiento del desempeño laboral en el Instituto Prestador de Salud. *Tesis de maestría*. Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología. https://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/1728/Tesis_Mestra_Aviles.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Min, K., & Byung, K. (2020). Analysis of the Importance of Job Insecurity,. *Sustainability*, 12(9), 3514-3531. www.mdpi.com/journal/sustainability
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica Visión de Futuro*, 20(2), 1-20. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Montoya, E. (2019). Importance of professional practices in the career of public accounting and finance. *Multi Ensayos*, 5(9). <https://www.lamjol.info/index.php/multiensayos/article/download/9432/10799?inline=1>
- Moreno, A. (2017). Líneas Estratégicas de Comunicación en el Desarrollo de Habilidades Gerenciales y Humanas. *Revista Scientific*, 38, 376-394. https://issuu.com/indtec/docs/revista_scientific_-_edici__n_espec/388
- Moyo, N. (2015). The contribution of human resources planning in public institutions performance: a case study of Mlele District Council. *Tesis de maestría*. University of Tanzania. <https://core.ac.uk/download/pdf/44684763.pdf>
- Ñaupas, H., Palacios, J., Romero, H., & Valdivia, R. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la tesis* (Quinta ed.). Ediciones de la U.
- Ortiz, A. (2017). Investigación sobre Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal a los Empleadores de la Ciudad de Monterrey, N.L. y su Área Metropolitana. *Daena: Internacional Journal of Good Conscience*, 12(3), 375-386. [http://www.spentamexico.org/v12-n3/A23.12\(3\)375-386.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n3/A23.12(3)375-386.pdf)

- Pachon, J. (2021). Gestión del talento humano: 5 procesos clave. *Revista recursos humanos*. <https://revistarecursoshumanos.com/2021/03/31/gestion-del-talento-humano-5-procesos-clave/>
- Phuong, T., & Vinh, T. (2020). *Asian Economic and Financial Review*, 10(6), 698-713. <https://doi.org/DOI: 10.18488/journal.aefr.2020.106.698.713>
- Portuondo, L. (2018). Selección de Personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre – 2018. *Tesis de maestría*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28589/Portuondo_NLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L. <http://www.eumed.net/libros/libro.php?id=1662>
- Rivera, L. (2019). Reclutamiento y selección del personal empresarial. *FIPCAEC*, 4(12), 58-71. <https://doi.org/DOI:10.23857/fipcaec.v4i12.65>
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (Decimoséptima ed.). Pearson Educación.
- Rocha, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Oxford.
- Rojas, R., & Vílchez, S. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018. *Tesis de maestría*. Universidad Norbert Wiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salas, M. (2018). *Competencias Laborales en el Sector Público* (Primera ed.). Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD.
- Saldaña, C., Saavedra, F., Alejandría, C., & Delgado, J. (2021). Selección de personal y desempeño laboral de los colaboradores, Dirección de Operaciones Agrarias de Tarapoto - Región San Martín. *Ciencia Latina*

- Salinas, J., & Malpartida, J. (2020). Evolución del proceso de reclutamiento de personal en las empresas latinoamericanas. *Ipha Centauri*, 1(3), 25-43. <https://doi.org/https://doi.org/10.47422/ac.v1i3.17>
- Sánchez, H., Rodríguez, E., & Matos, P. (2020). Voluntad para el estudio y el trabajo académico en alumnos de una universidad privada de Lima. *Revista de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma*, 20(2), 276-280. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n2/2308-0531-rfmh-20-02-276.pdf>
- Sánchez, I., & Lascano, J. (2020). Diseño de un sistema de reclutamiento y selección por competencias para disminuir la rotación de personal en Sepronac. Cía. Ltda. Quito. *Tesis de maestría*. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7763/1/T3352-MDTH-S%C3%A1nchez-Dise%C3%B1o.pdf>
- Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Tejada, J., Ramírez, E., & Vásquez, M. (2020). La incorporación de personas y el desempeño laboral en Cajamarca. *Balances*, 8(11), 56-63. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/195>
- Tokarciková, E., Malichová, E., Kucherciková, A., & Durisová, M. (2020). Importance of Technical and Business Skills for Future IT Professionals. *Sustainable University*, 22(54). https://www.researchgate.net/publication/341160024_Importance_of_Technical_and_Business_Skills_for_Future_IT_Professionals
- Torres, D., Godoy, B., & Gallardo, N. (2019). Procesos de reclutamiento y selección en organizaciones de salud: Caso Villavicencio - Colombia. *Desarrollo gerencial*, 11(1), 60-78. <https://doi.org/https://doi.org/10.17081/dege.11.1.3380>

- Torres, D., Velasquez, S., & Hernández, W. (2020). Importancia del reclutamiento y la selección del personal en el sector hotelero: Caso Villavicencio-Colombia. *Desarrollo Gerencial*, 12(1). <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/3619>
- Veintimilla, E., & Velásquez, P. (2017). Modelos de reclutamiento y selección de personal para el área comercial de instituciones financieras. *Boletín virtual*, 6(3), 172-193. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UBU12YBOVbUJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6132035.pdf+&cd=16&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Vilca, W. (2019). La gestión de recursos humanos como plataforma para la misión institucional del Ministerio Público. *Tesis de maestría*. Universidad Nacional Federico Villareal. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3992/VILCA%20PINCHE%20WUISTON%20-%20MAESTRIA.pdf;jsessionid=729537FA0D0ECBC09FC52F11166DC613?sequence=1>
- Yáñez, M., Yáñez, R., & Morocho, M. (2018). Importancia de los recursos humanos en las micro y pequeñas y medianas empresas del Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 10(2), 89-93. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n2/2218-3620-rus-10-02-89.pdf>
- Zayas, I. (2020). La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 7(14). <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-5643-5711>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Provisión de recursos humanos y desempeño laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Provisión de recursos humanos				
¿Cuál es la relación que existe entre la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022?	Determinar la relación que existe entre la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022.	Existe relación positiva y significativa entre la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Planeación	• Necesidades de recursos humanos	1, 2	Ordinal	1,00–1,80 Muy bajo
				• Disponibilidad de recursos humanos	3, 4		1,81–2,60 Bajo
				Reclutamiento	• Reclutamiento externo		5, 6
			• Reclutamiento interno		7, 8		
			Selección	• Entrevistas	9,10		3,41–4,20 Alto
• Proceso	11, 12						
• Evaluación	13, 14	4,21–5,00 Muy alto					
Variable 2: Desempeño laboral							
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Capacidad	• Habilidades	15, 16	Ordinal	1,00–1,80 Muy bajo
				• Conocimientos	17, 18		
• Experiencias	19, 20						
¿Cuál es la relación entre la provisión de recursos humanos y la capacidad del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022?	Determinar la relación entre la provisión de recursos humanos y la capacidad del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022.	La relación entre la provisión de recursos humanos y la capacidad del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022, es positiva y significativa.					

¿Cuál es la relación entre la provisión de recursos humanos y la oportunidad del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022?	Determinar la relación entre la provisión de recursos humanos y la oportunidad del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022.	La relación entre la provisión de recursos humanos y la oportunidad del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022, es positiva y significativa.	Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio de realización laboral de 21, 22 • Toma de decisiones de 23, 24 • Actitudes 25, 26 	<p>1,81-2,60 Bajo</p> <p>2,61-3,40 Regular</p>
¿Cuál es la relación entre la provisión de recursos humanos y la disposición del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022?	Determinar la relación entre la provisión de recursos humanos y la disposición del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022.	La relación entre la provisión de recursos humanos y la disposición del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022, es positiva y significativa.	Disposición	<ul style="list-style-type: none"> • Voluntad 27, 28 • Motivación 29, 30 	<p>3,41-4,20 Alto</p> <p>4,21-5,00 Muy alto</p>
Diseño de investigación:	Población y Muestra:		Técnicas e instrumentos:	Método de análisis de datos:	
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal</p> <p>Alcance: Descriptivo - Correlacional</p>	<p>Población: 75 personas</p> <p>Muestra: 75 unidades de estudio</p>		<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>Descriptiva: presentación y tablas y figuras</p> <p>Inferencial: Correlación Rho de Spearman</p>	

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Provisión de recursos humanos	Los procesos de provisión se relacionan con el suministro de personas a la organización y su provisión a las tareas organizacionales. Los procesos de provisión son la entrada de las personas al sistema organizacional. Se trata de abastecer a la organización del talento humano necesario para su correcto funcionamiento y desarrollo. (Chiavenato, 2017a, pág. 272)	De acuerdo a lo manifestado por Chiavenato (2017a) son los procesos responsables de los insumos humanos, y comprenden todas las actividades de investigación de mercado, reclutamiento y selección de personal. (pág. 272)	Planeación: “La planeación de personal es el proceso de decisión sobre los recursos humanos indispensables para alcanzar los objetivos organizacionales en determinado tiempo. Se trata de anticipar la fuerza de trabajo y los talentos humanos necesarios para la actividad organizacional futura”. (Chiavenato, 2017a, pág. 128)	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de recursos humanos • Disponibilidad de recursos humanos 	1= Nunca
			Reclutamiento: “Es el conjunto de técnicas y procedimientos cuya función es atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización”. (Chiavenato, 2017a, pág. 128)	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento externo • Reclutamiento interno 	2= Casi nunca
			Selección: “La selección consiste en elegir al hombre adecuado para el puesto adecuado. En otras palabras, la selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia o el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización” (Chiavenato, 2017a, pág. 144)	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas • Proceso • Evaluación 	3= Algunas veces sí, algunas veces no
					4= Casi siempre
					5= Siempre

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	El desempeño se refiere al nivel de comportamientos dirigidos al cumplimiento de la misión o metas de la organización. (Ivancevich et al. 2018).	Ivancevich et al. (2018) mencionan que los determinantes del desempeño laboral son los siguientes: capacidad, oportunidad y disposición. (pág. 102)	<p>Capacidad: Es la capacidad para desempeñarse, la cual se relaciona con las habilidades, capacidades, conocimientos y experiencias pertinentes que un individuo posee para realizar una determinada tarea. (Ivancevich et al. 2018).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades • Conocimientos • Experiencias 	1= Nunca
			<p>Oportunidad: Consiste en tener la oportunidad para desempeñarse dentro de la organización. A veces, los empleados carecen de la oportunidad para desempeñarse no por un mal equipo o tecnología anticuada, sino por malas decisiones y actitudes anticuadas. (Ivancevich et al. 2018).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio de realización laboral • Toma de decisiones • Actitudes 	2= Casi nunca 3= Algunas veces sí, algunas veces no
			<p>Disposición: Se relaciona con la voluntad y disposición de un individuo para esforzarse en alcanzar el desempeño laboral. Se trata, en otras palabras, de trabajar con motivación. (Ivancevich et al. 2018).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Voluntad • Motivación 	4= Casi siempre 5= Siempre

Anexo 3: Matriz del instrumento

Variable: Provisión de recursos humanos y desempeño laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Provisión de recursos humanos	Planeación	Necesidades de recursos humanos	1. La institución cuenta con un programa de requerimiento de personal para los diferentes puestos de trabajo.	1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces sí, algunas veces no 4= Casi siempre 5= Siempre	✓ 1,00–1,80 Muy bajo ✓ 1,81-2,60 Bajo ✓ 2,61–3,40 Regular ✓ 3,41–4,20 Alto ✓ 4,21–5,00 Muy alto
			2. La institución cuenta con un procedimiento para la elaboración de las necesidades de recursos humanos.		
		Disponibilidad de recursos humanos	3. La institución cuenta con el recurso humano suficiente para el desarrollo de sus actividades.		
			4. La institución cuenta con la disponibilidad de personal idóneo para cubrir los puestos requeridos.		
	Reclutamiento	Reclutamiento externo	5. Existe un programa para un adecuado reclutamiento externo del personal.		
			6. La institución cumple con las políticas de reclutamiento externo.		
		Reclutamiento interno	7. Existe un programa para un adecuado reclutamiento interno del personal.		
			8. La institución cumple con las políticas de reclutamiento interno.		
	Selección	Entrevistas	9. Las entrevistas para la selección de personal son adecuadas.		
			10. Las entrevistas son elaboradas y desarrolladas por el personal idóneo para tal fin.		
		Proceso	11. La institución cuenta con un adecuado proceso para realizar la selección del personal.		
			12. En la institución se cumplen los procesos para la selección de personal.		
		Evaluación	13. La institución cuenta con un adecuado sistema de evaluación para realizar la selección del personal.		

Desempeño laboral		14. En la institución se cumplen los sistemas de evaluación para la selección de personal.			
	Capacidad	Habilidades	15. El personal que labora cuenta con las habilidades adecuadas para realizar un óptimo desempeño laboral. 16. La institución fortalece las habilidades con las que cuenta el personal.		
		Conocimientos	17. Se desarrollan capacitaciones para mejorar el conocimiento del personal. 18. Se promueve acciones que motiven la capacitación independiente de los trabajadores.	✓ 1,00–1,80	
	Experiencia		19. El personal en la institución aprovecha de su experiencia para desarrollar mejor sus funciones.	1= Nunca	Muy bajo
			20. La institución premia o reconoce la experiencia en su personal.	2= Casi nunca	✓ 1,81-2,60 Bajo
	Oportunidad	Espacio de realización laboral	21. La institución brinda adecuados espacios para el desempeño del personal. 22. La institución brinda oportunidades de crecimiento o ascensos.	3= Algunas veces sí, algunas veces no	✓ 2,61–3,40 Regular
		Toma de decisiones	23. En la institución se da empoderamiento al personal con respecto a la toma de decisiones. 24. En la institución se valora las opiniones y decisiones tomadas por el personal.	4= Casi siempre	✓ 3,41–4,20 Alto
		Actitudes	25. El personal muestra un adecuado comportamiento que le genere mejores oportunidades en la institución. 26. La institución promueve el reconocimiento en las actitudes y comportamiento del personal.	5= Siempre	✓ 4,21–5,00 Muy alto
	Disposición	Voluntad	27. El personal desarrolla sus actividades laborales con voluntad. 28. Existe predisposición por parte del personal en el desarrollo de actividades complementarias a su labor.		
		Motivación	29. La institución motiva en el personal el desarrollo de actividades adicionales a su labor. 30. El personal se desempeña de una manera proactiva.		

Fuente: Elaboración propia.

Cuestionario: Provisión de recursos humanos

Sr (a). participante, el presente instrumento se aplica con el fin de recabar información para el trabajo de investigación titulado: Provisión de recursos humanos y desempeño laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022, con el cual se podrá conocer de mejor manera el comportamiento de la variable provisión de recursos humanos dentro de la institución; la información que Ud. facilite será de completa reserva.

Instrucciones: Marcar con una X la respuesta que Ud. considere más adecuada a las afirmaciones presentadas:

Escala de medición – Likert				
Nomenclatura				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nota: Elaboración propia

Instrumento:

Nro.	Dimensión 1: Planeación	1	2	3	4	5
01	La institución cuenta con programa de requerimiento de personal para los diferentes puestos de trabajo.					
02	La institución cuenta con un procedimiento para la elaboración de las necesidades de recursos humanos.					
03	La institución cuenta con el recurso humano suficiente para el desarrollo de sus actividades.					
04	La institución cuenta con la disponibilidad de personal idóneo para cubrir los puestos requeridos					
	Dimensión 2: Reclutamiento	1	2	3	4	5
05	Existe un programa para un adecuado reclutamiento externo del personal.					
06	La institución cumple con las políticas de reclutamiento externo.					

07	Existe un programa para un adecuado reclutamiento interno del personal.
08	La institución cumple con las políticas de reclutamiento interno.
Dimensión 3: Selección	
	1 2 3 4 5
09	Las entrevistas para la selección de personal son adecuadas.
10	Las entrevistas son elaboradas y desarrolladas por el personal idóneo para tal fin.
11	La institución cuenta con un adecuado proceso para realizar la selección del personal.
12	En la institución se cumplen los procesos para la selección de personal.
13	La institución cuenta con un adecuado sistema de evaluación para realizar la selección del personal.
14	En la institución se cumplen los sistemas de evaluación para la selección de personal.

Gracias por su colaboración

Ficha técnica para la variable uno: Provisión de los recursos humanos

Denominación	:	Cuestionario para medir la provisión de los recursos humanos
Autora	:	Delgado Espino, Solange Yulesvy
Año	:	2022
Objetivo	:	Recoger información sobre cómo es la provisión de los recursos humanos
Administración	:	Individual
Validez	:	Fue validado por la opinión de 3 expertos
Confiabilidad	:	Se halló por el Índice de consistencia interna Alfa de Cronbach = 0,856
Construcción	:	Elaborado en base a la teoría utilizada
Estructura	:	Está conformada por 3 dimensiones, 7 indicadores y 14 ítems
Adaptación	:	Ninguna

Cuestionario: Provisión de recursos humanos

Sr (a). participante, el presente instrumento se aplica con el fin de recabar información para el trabajo de investigación titulado: Provisión de recursos humanos y desempeño laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022, con el cual se podrá conocer de mejor manera el comportamiento de la variable desempeño laboral dentro de la institución; la información que Ud. facilite será de completa reserva.

Instrucciones: Marcar con una X la respuesta que Ud. considere más adecuada a las afirmaciones presentadas:

Escala de medición – Likert				
Nomenclatura				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nota: Elaboración propia

Instrumento:

Nro.	Dimensión 1: Capacidad	1	2	3	4	5
01	El personal que labora cuenta con las habilidades adecuadas para realizar un óptimo desempeño laboral.					
02	La institución fortalece las habilidades con las que cuenta el personal.					
03	Se desarrollan capacitaciones para mejorar el conocimiento del personal.					
04	Se promueve acciones que motiven la capacitación independiente de los trabajadores.					
05	El personal en la institución aprovecha de su experiencia para desarrollar mejor sus funciones.					
06	La institución premia o reconoce la experiencia en su personal.					
	Dimensión 2: Reclutamiento	1	2	3	4	5
07	La institución brinda adecuados espacios para el desempeño del personal.					
08	La institución brinda oportunidades de crecimiento o ascensos.					
09	En la institución se da empoderamiento al personal con respecto a la toma de decisiones.					

10	En la institución se valora las opiniones y decisiones tomadas por el personal.
11	El personal muestra un adecuado comportamiento que le genere mejores oportunidades en la institución.
12	La institución promueve el reconocimiento en las actitudes y comportamiento del personal.
Dimensión 3: Disposición	
	1 2 3 4 5
13	El personal desarrolla sus actividades laborales con voluntad.
14	Existe predisposición por parte del personal en el desarrollo de actividades complementarias a su labor.
15	La institución motiva en el personal el desarrollo de actividades adicionales a su labor.
16	El personal se desempeña de una manera proactiva.

Gracias por su colaboración

Ficha técnica para la variable dos: Desempeño laboral

Denominación	:	Cuestionario para medir el desempeño laboral
Autora	:	Delgado Espino, Solange Yulesvy
Año	:	2022
Objetivo	:	Recoger información sobre cómo es el desempeño laboral
Administración	:	Individual
Validez	:	Fue validado por la opinión de 3 expertos
Confiabilidad	:	El valor del índice de consistencia interna Alfa de Cronbach = 0,830
Construcción	:	Elaborado en base a la teoría utilizada
Estructura	:	El cuestionario está compuesto por 3 dimensiones, 8 indicadores y 16 ítems
Adaptación	:	Ninguna

Anexo 4: Certificado de validez de los instrumentos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):
Mag. Yenny Araseli Yepez Cajigas
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede de Lima Norte, promoción 2021 01, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Provisión de recursos humanos y desempeño laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022.** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink on a light blue background. The signature is stylized and appears to read 'Solange Yulesvy Delgado Espino'.

Solange Yulesvy Delgado Espino
D.N.I: 72282770

Provisión de recursos humanos

13	La institución cuenta con un adecuado sistema de evaluación para realizar la selección del personal.	X		X		X	
14	En la institución se cumplen los sistemas de evaluación para la selección de personal.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Muestra suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Yenny Araseli Yépez Cajigas DNI: 25012198

Especialidad del validador: Maestro en Administración con Mención en Gestión Pública y Desarrollo Empresarial

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Cusco 20, de mayo del 2022.



Mag. Yenny Araseli Yépez Cajigas

Desempeño laboral

14	Existe predisposición por parte del personal en el desarrollo de actividades complementarias a su labor.	X		X		X	
15	La institución motiva en el personal el desarrollo de actividades adicionales a su labor.	X		X		X	
16	El personal se desempeña de una manera proactiva.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Muestra suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Yenny Araseli Yépez Cajigas DNI: 25012198

Especialidad del validador: Maestro en Administración con Mención en Gestión Pública y Desarrollo Empresarial

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Cusco 20, de mayo del 2022.



Mag. Yenny Araseli Yépez Cajigas

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):
Dr. Rafael Aquize Estrada
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede de Lima Norte, promoción 2021 01, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

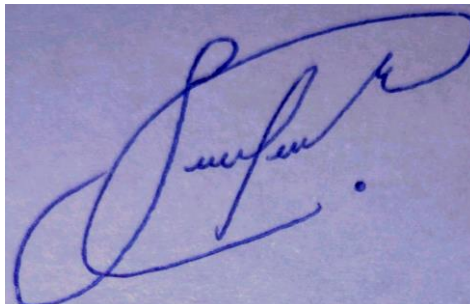
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Provisión de recursos humanos y desempeño laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Solange Yulesvy Delgado Espino
D.N.I: 7228277

Provisión de recursos humanos

14	En la institución se cumplen los sistemas de evaluación para la selección de personal.	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Los reactivos evidencian suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr:Rafael Aquize Estrada..... DNI:.....06437367.....

Especialidad del validador:.....Lic. en Administración

Cusco 18, de mayo del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Rafael Aquize Estrada
Cod. ORCID: 0000-0001-7103-7773

Desempeño laboral

14	Existe predisposición por parte del personal en el desarrollo de actividades complementarias a su labor.	X		X		X	
15	La institución motiva en el personal el desarrollo de actividades adicionales a su labor.	X		X		X	
16	El personal se desempeña de una manera proactiva.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Los reactivos evidencian suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr:Rafael Aquize Estrada..... DNI:.....06437367.....

Especialidad del validador:.....Lic. en Administración

Cusco 18, de mayo del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Rafael Aquize Estrada
Cod. ORCID: 0000-0001-7103-7773

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):
Mag. José U. Pimentel Barrio de Mendoza
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede de Lima Norte, promoción 2021 01, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

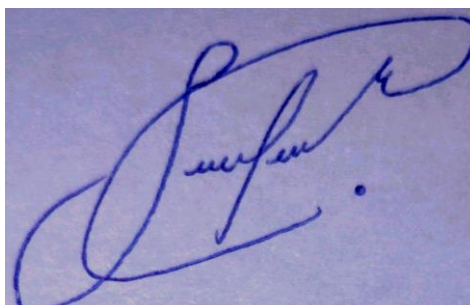
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Provisión de recursos humanos y desempeño laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Solange Yulesvy Delgado Espino
D.N.I: 72282770

Provisión de recursos humanos

14	En la institución se cumplen los sistemas de evaluación para la selección de personal.	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. Mg. José U. Pimentel Barrio de Mendoza DNI:...23832880

Especialidad del validador: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL

Cusco 2, de junio del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg. José U. Pimentel Barrio de Mendoza

Cod. ORCID:

Desempeño laboral

14	Existe predisposición por parte del personal en el desarrollo de actividades complementarias a su labor.	X		X		X	
15	La institución motiva en el personal el desarrollo de actividades adicionales a su labor.	X		X		X	
16	El personal se desempeña de una manera proactiva.	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. Mg. José U. Pimentel Barrio de Mendoza DNI:...23832880

Especialidad del validador: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL

Cusco 2, de junio del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg. José U. Pimentel Barrio de Mendoza

Cod. ORCID:

Anexo 5: Evidencias de pruebas población, validación y confiabilidad

Población de estudio

Unidades	Personal Administrativo
1. Gerencia General	02
2. Gerencia Comercial	16
3. Gerencia Operaciones	07
4. Gerencia Administración y Finanzas	22
5. Gerencia Ingeniería y Proyectos	10
6. Gerencia Planeamiento y Desarrollo	08
7. Oficina de Asesoría y Defensa Legal	05
8. Oficina de Proyectos Especiales	04
9. Presidencia Directorio	01
Total	75

Validadores

N°	Grado Académico	Nombres y Apellidos del Experto	Dictamen
1	Magister	José Pimentel Barrio de Mendoza	Aplicable
2	Magister	Yenny Araseli Yepez Cajigas	Aplicable
3	Doctor	Rafael Aquize Estrada	Aplicable

Alfa de Cronbach

Promedios	Interpretación
[0 – 0,20[Muy baja
[0,21 – 0,40[Baja
[0,41 – 0,60[Moderada
[0,61 – 0,80[Buena
[0,81 – 1,00]	Alta

Fuente: Duve (2019)

Resultados Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Provisión de los recursos humanos	0,856	14
Desempeño laboral	0,830	16
Ambas variables	0,848	30

Anexo 6: Base de datos

Sujeto	Provisión de recursos humanos													
	Planeación				Reclutamiento externo				Selección					
	Necesidades de recursos		Disponibilidad de		Reclutamiento externo		Reclutamiento interno		Entrevistas		Procesos		Evaluación	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
Persona 1	1	1	2	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4
Persona 2	1	1	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
Persona 3	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3
Persona 4	1	1	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2
Persona 5	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
Persona 6	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3
Persona 7	1	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3
Persona 8	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
Persona 9	1	1	1	1	2	3	1	3	3	3	3	2	2	2
Persona 10	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2
Persona 11	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2
Persona 12	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
Persona 13	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3
Persona 14	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
Persona 15	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
Persona 16	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3
Persona 17	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
Persona 18	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3
Persona 19	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
Persona 20	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
Persona 21	2	1	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2
Persona 22	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3
Persona 23	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
Persona 24	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
Persona 25	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2
Persona 26	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
Persona 27	2	1	2	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2
Persona 28	2	1	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
Persona 29	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1
Persona 30	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
Persona 31	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2
Persona 32	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
Persona 33	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3
Persona 34	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
Persona 35	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Persona 36	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
Persona 37	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1
Persona 38	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2
Persona 39	1	1	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2
Persona 40	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2
Persona 41	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Persona 42	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
Persona 43	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3
Persona 44	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3
Persona 45	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Persona 46	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
Persona 47	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
Persona 48	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2
Persona 49	2	2	1	2	3	3	3	2	2	1	1	2	1	3
Persona 50	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3
Persona 51	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
Persona 52	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
Persona 53	1	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2
Persona 54	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Persona 55	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Persona 56	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
Persona 57	1	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
Persona 58	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3
Persona 59	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3
Persona 60	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2
Persona 61	2	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2
Persona 62	1	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1
Persona 63	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2
Persona 64	2	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3
Persona 65	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2
Persona 66	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3
Persona 67	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2
Persona 68	1	1	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3
Persona 69	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	1
Persona 70	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
Persona 71	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
Persona 72	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2
Persona 73	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
Persona 74	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3
Persona 75	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2

Desempeño laboral																
Sujeto	Habilidades		Conocimientos		Experiencia		Espacio de realización		Toma de decisiones		Actitudes		Voluntad		Motivación	
	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
Persona 1	3	3	3	2	4	2	4	2	2	1	3	2	4	2	2	3
Persona 2	3	2	2	1	3	1	3	1	2	3	2	3	3	3	2	2
Persona 3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
Persona 4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	1	3
Persona 5	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3
Persona 6	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2
Persona 7	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	3
Persona 8	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2
Persona 9	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3
Persona 10	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2
Persona 11	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3
Persona 12	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
Persona 13	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3
Persona 14	2	2	2	2	3	2	3	1	1	1	3	2	3	2	2	2
Persona 15	3	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	3
Persona 16	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2
Persona 17	2	2	2	1	3	1	2	1	1	1	2	1	3	3	2	2
Persona 18	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	3	2	3	1	2	2
Persona 19	2	1	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2
Persona 20	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	3
Persona 21	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
Persona 22	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
Persona 23	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Persona 24	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2
Persona 25	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	1	4
Persona 26	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
Persona 27	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3
Persona 28	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3
Persona 29	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
Persona 30	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2
Persona 31	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2
Persona 32	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2
Persona 33	4	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	2	4
Persona 34	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	4	4	4	1	4
Persona 35	2	3	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3
Persona 36	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
Persona 37	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	4
Persona 38	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
Persona 39	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
Persona 40	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	2
Persona 41	4	3	4	3	4	2	3	2	4	4	3	4	4	4	2	4
Persona 42	4	3	4	3	2	1	2	2	2	3	2	1	3	1	2	3
Persona 43	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4
Persona 44	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	4
Persona 45	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	1	3
Persona 46	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
Persona 47	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
Persona 48	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2
Persona 49	3	2	3	2	3	2	1	1	1	2	3	3	2	1	1	2
Persona 50	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3
Persona 51	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2
Persona 52	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2
Persona 53	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1
Persona 54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1
Persona 55	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3
Persona 56	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2
Persona 57	4	3	4	3	4	2	3	2	4	4	1	4	4	4	1	3
Persona 58	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3
Persona 59	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	2	1
Persona 60	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	1	2
Persona 61	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2
Persona 62	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
Persona 63	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3
Persona 64	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3
Persona 65	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
Persona 66	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2
Persona 67	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3
Persona 68	4	3	3	1	2	2	2	2	3	4	4	2	4	4	1	1
Persona 69	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	2
Persona 70	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1
Persona 71	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
Persona 72	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3
Persona 73	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	4	4	4	3	2
Persona 74	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	2	3
Persona 75	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3

Anexo 7: Tablas de frecuencias por ítems

Provisión de recursos humanos

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
i1	39	52,00%	36	48,00%	0	0,00%	0	4,00%	0	0,00%
i2	45	60,00%	30	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
i3	16	21,33%	36	48,00%	20	26,67%	3	4,00%	0	0,00%
i4	7	9,33%	37	49,33%	28	37,33%	3	4,00%	0	0,00%
i5	1	1,33%	23	30,67%	47	62,67%	4	5,33%	0	0,00%
i6	0	0,00%	23	30,67%	50	66,67%	2	2,67%	0	0,00%
i7	3	4,00%	24	32,00%	43	57,33%	5	6,67%	0	0,00%
i8	0	0,00%	39	52,00%	34	45,33%	2	2,67%	0	0,00%
i9	4	5,33%	37	49,33%	30	40,00%	4	5,33%	0	0,00%
i10	4	5,33%	40	53,33%	31	41,33%	0	0,00%	0	0,00%
i11	3	4,00%	43	57,33%	26	34,67%	3	4,00%	0	0,00%
i12	4	5,33%	37	49,33%	31	41,33%	3	4,00%	0	0,00%
i13	7	9,33%	39	52,00%	24	32,00%	5	6,67%	0	0,00%
i14	4	5,33%	32	42,67%	37	49,33%	2	2,67%	0	0,00%

Desempeño laboral

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
i1	2	2,67%	30	40,00%	36	48,00%	7	4,00%	0	0,00%
i2	2	2,67%	25	33,33%	47	62,67%	1	1,33%	0	0,00%
i3	0	0,00%	26	34,67%	45	60,00%	4	5,33%	0	0,00%
i4	9	12,00%	37	49,33%	29	38,67%	0	0,00%	0	0,00%
i5	4	5,33%	32	42,67%	36	48,00%	3	4,00%	0	0,00%
i6	24	32,00%	45	60,00%	6	8,00%	0	0,00%	0	0,00%
i7	4	5,33%	42	56,00%	28	37,33%	1	1,33%	0	0,00%
i8	9	12,00%	42	56,00%	24	32,00%	0	0,00%	0	0,00%
i9	13	17,33%	43	57,33%	16	21,33%	3	4,00%	0	0,00%
i10	10	13,33%	40	53,33%	21	28,00%	4	5,33%	0	0,00%
i11	5	6,67%	33	44,00%	36	48,00%	1	1,33%	0	0,00%
i12	10	13,33%	26	34,67%	28	37,33%	11	14,67%	0	0,00%
i13	0	0,00%	23	30,67%	40	53,33%	12	16,00%	0	0,00%
i14	14	18,67%	24	32,00%	26	34,67%	11	14,67%	0	0,00%
i15	19	25,33%	43	57,33%	13	17,33%	0	0,00%	0	0,00%
i16	5	6,67%	29	38,67%	34	45,33%	7	9,33%	0	0,00%

Anexo 8: Carta presentada a la institución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

POS
GRADO

Lima, 05 de julio de 2022

Carta P. 0951-2022-UCV-EPG-SP

MAG. CPC
LUIS FERNANDO VERGARA SAHUARALIMA
GERENTE GENERAL
EPS. SEDACUSCO S.A.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a DELGADO ESPINO SOLANGE YULESVY; identificado(a) con DNI/CE N° 72282770 y código de matrícula N° 7002691115; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

PROVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE CUSCO, 2022

En este sentido, valgo a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asuma el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

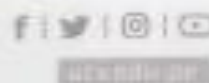
Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angelica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo



Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo 9: Carta consentimiento informado al participante

Consentimiento Informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Solange Yulesvy Delgado Espino, estudiante de Posgrado de la Universidad César Vallejo. El objetivo de esta investigación es: Determinar la relación que existe entre la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022.

Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responder un cuestionario de 30 preguntas. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas, los cuestionarios se destruirán. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Solange Yulesvy Delgado Espino al teléfono 982230049 o al correo electrónico yulesy62@gmail.com.

Agradecida desde ya por su valioso aporte.

Atentamente

Solange Yulesvy Delgado Espino

Yo: _____ preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación.

Acepto mi participación en la investigación científica referida a Determinar la relación que existe entre la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022.

Firma y nombre del participante



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Provisión de recursos humanos y desempeño laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Cusco, 2022", cuyo autor es DELGADO ESPINO SOLANGE YULESVY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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.

LIMA, 03 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL DNI: 09217078 ORCID 0000-0002-8613-1882	Firmado digitalmente por: LROBLADILLOB el 11-08- 2022 09:42:05

Código documento Trilce: TRI - 0388582