



Gestión del talento humano en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento - SEDACUSCO

Management of human talent in the Sanitation Service Provider Entity - SEDACUSCO

Ebert Loaiza Rojas¹ , Julio César Loaiza Chacón¹ 

¹Departamento Académico de Administración, Universidad Andina del Cusco. Cusco, Perú.

RESUMEN

El objeto central del trabajo fue describir cómo es la gestión del talento humano y los procesos de incorporar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y auditar a personas en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento – SEDACUSCO. De modo que fue de diseño no experimental, corte transversal, enfoque cuantitativo y nivel descriptivo; en tanto la población fue de 263 trabajadores y la muestra de 128 trabajadores; como técnica e instrumento empleo la encuesta y el cuestionario respectivamente. El resultado general pone en manifiesto que, la gestión del talento humano es considerada como regular por el 56.3% a causa de los distintos factores intervinientes en el proceso. Cabe considerar que los directivos de la empresa buscan propiciar condiciones plenas para el desarrollo humano durante la realización del trabajo.

Palabras clave: Gestión del talento humano, calidad de vida, incorporación de personal, capacitación, remuneración, recompensa, auditoría del personal.

Correspondencia:
Ebert Loaiza Rojas
eloiza@uandina.edu.pe

Recibido: 22/oct/2020
Aprobado: 15/dic/2021
Citar como:

Loaiza Rojas E, Loaiza Chacón JC. (2021). Gestión del talento humano en la entidad prestadora de servicios de saneamiento-SEDACUSCO. *Kallpay*, Vol 4.

ABSTRACT

The central object of the work was to describe how is the management of human talent and the processes of incorporating, organizing, rewarding, developing, retaining and auditing people in the Sanitation Services Provider Entity - SEDACUSCO. So, it was a non-experimental cross-sectional design, quantitative approach and descriptive level; while the population was 263 workers and the sample was 128 workers; as technique and instrument I use the survey and the questionnaire respectively. The general result shows that the management of human talent is considered regular by 56.3% due to the different factors involved in the process. It should be considered that the directors of the company seek to promote full conditions for human development during the performance of the work.

Keywords: human talent management, quality of life, incorporation of personnel, training, remuneration, reward, personnel audit.

Introducción

El artículo científico aborda el estudio de la gestión de talento humano dentro de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, en adelante SEDACUSCO. Sobre el tema se presentaron múltiples descripciones teóricas; de hecho, Rothwell (2009) ve por conveniente seguir indagando en el significado de la gestión del talento humano. Después de todo, para algunas personas es sinónimo del plan de sucesión; para otras, un proceso integrado que fluye para atraer, desarrollar y conservar los mejores empleados; o, bien, un trabajo diseñado para integrar todos los componentes del sistema de recursos humanos de una organización con el fin de atraer, seleccionar, desarrollar, evaluar, premiar y conservar a los mejores.

Desde la perspectiva de Bohlander et al. (2017) el término implica una amplia variedad de actividades u

procesos, que incluye el análisis del entorno competitivo y el diseño de puestos de la empresa. Este proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los fundamentos, técnicas, metodologías y/o prácticas especializadas de reclutamiento, selección, capacitación, evaluación del desempeño, carreras y remuneraciones, da soporte sinérgico e íntegro a la salud espiritual, emocional, racional y fisiológica de los colaboradores; de tal forma que elevan las competencias laborales de cada trabajador (Louffat, 2011; Vallejo, 2015). Cabe resaltar que, al integrarse los distintos procesos propios de la administración y desarrollo del talento humano se genera una serie de beneficios; como movilización del talento al interior de la empresa, disminución de rotación de personal, incremento de compromiso institucional y productividad, entre otros (Arbaiza, 2016).

Agregando a lo anterior, Armas et al (2017) ve por conveniente no ajustarse a una postura que favorezca únicamente al personal. Y hace énfasis en la gestión responsable e imparcial de la producción o el servicio ofrecido a través por las distintas organizaciones; por ende el gestor humano debe cumplir una función de arbitraje, procurando el equilibrio entre el cumplimiento de los objetivos personales y organizacionales. Por otra parte, la gestión permite al responsable de administrar al personal identificar que prácticas está desarrollando y si corresponde a la administración, gestión, desarrollo, estrategias, competencias o conocimiento para reconocer la que predomina y la orientación que se otorga al personal a cargo; de modo que se generen mejoras en las prácticas y el desempeño para que la empresa tenga ventaja competitiva (Liquidano, 2012).

Basado en el enfoque estratégico, la gestión del talento humano crea valor para los accionistas, clientes, profesionales y la sociedad. Para su consecución, se ejecutan acciones que permitan la disposición de capacidades, compromisos y actuación que generen los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro. Intervienen también las políticas y prácticas necesarias que ayudada a dirigir los cargos relacionados con la conducción de personas, incluidos los procesos de admisión, aplicación, compensación, desarrollo mantenimiento y monitoreo de personal (Ruiz et al., 2017; Abril, 2018). No obstante, la gestión del talento humano se centra en personas que laboran y reconoce que son portadoras del conocimiento; por tanto no pueden tratarse en descontextualización o independientemente ni al margen de la organización, debido a que el conocimiento se materializa y forma parte de la renovación empresarial, en este sentido podría parecer redundante la gestión de recursos humanos y del conocimiento (Cuesta, 2017).

Con respecto a este ámbito, el estudio efectuado por Valentin (2016) acerca de la “Gestión del talento humano y desempeño laboral de personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016”, fue para determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral. Por tanto, el método de investigación fue de tipo no experimental transversal, nivel explicativo y concluye que influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de salud, es directa de causa efecto, nivel alto y altamente significativa ($r = 0.8154$, $p = 0.000$); asimismo, el 49.69% de encuestados considera que la gestión del talento humano en la Red de Salud Huaylas Sur es de nivel regular coincidiendo con el resultado del desarrollo del desempeño laboral que también es regular.

Al abordar diversos referentes conceptuales de la gestión del talento humano, el trabajo de investigación, se centra en determinar la gestión del talento humano, y la medida en que se incorpora, organiza, recompensa, desarrolla, retiene y audita a las personas que colaboran con SEDACUSCO S.A.

Materiales y Métodos

El ámbito espacial de investigación fue SEDACUSCO

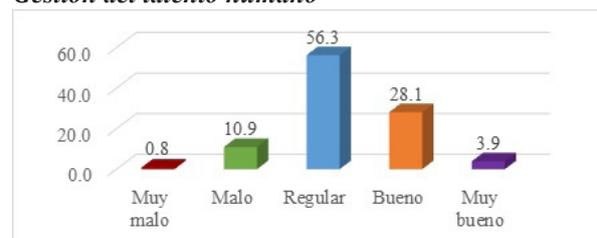
S.A., cuya ubicación se encuentra en la dirección Av. Anselmo Álvarez N° 364, del distrito de Wanchaq, provincia y departamento del Cusco. Concerniente a la metodología, la investigación fue de diseño no experimental de corte transversal; es decir, sólo se midió la variable tal como se dan en su contexto natural, y se recopilaron datos en un solo momento. Consideró como población a los 263 trabajadores y con base en el muestreo probabilístico, la muestra obtenida fue de 128 trabajadores los cuales se tomaron de forma aleatoria. Empleo la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario, la validez del contenido fue por juicio de expertos, y para efectos de confiabilidad utilizó el estadístico Alfa de Cronbach. Así mismo el análisis de datos fue por medio de la estadística, para lo cual se recurrió al programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 25, que permitió la codificación, calificación, tabulación estadística, e interpretación de los datos recogidos mediante el instrumento.

Resultados

A continuación, se muestran los resultados más relevantes del trabajo de investigación:

Figura 1

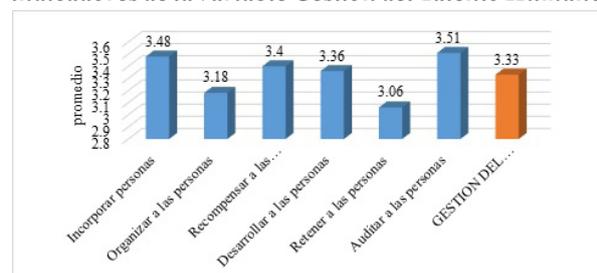
Gestión del talento humano



Nota. La figura pone en evidencia el nivel de gestión del talento humano en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento – SEDACUSCO.

Figura 2

Comparación promedio de las dimensiones e indicadores de la variable Gestión del Talento Humano



Nota. La figura muestra la comparación promedio de las dimensiones e indicadores de la variable Gestión del talento humano.

Interpretación y análisis. Del total de colaboradores encuestados acerca de la gestión del talento humano, 3.48% considera que el incorporar personas se desarrolla de manera buena, 3.18% considera que el organizar a las personas se desarrolla de manera regular, 3.4% manifiesta que el recompensar a las personas es regular, 3.36% manifiesta que el desarrollar a las personas es regular, 3.06% considera que el retener a las personas es

regular y 3.51% considerara que el proceso de auditar a las personas es bueno. Por lo tanto, del promedio igual a 3.33% se deduce que la gestión del talento humano en SEDACUSCO es regular, debido a que los distintos procesos mencionados del sistema de gestión del talento humano se estarían desarrollando de manera medianamente adecuada.

Discusión

Hallazgos originales y relevantes. Según los resultados de la presente investigación, queda demostrado que la gestión del talento humano es regular en la SEDACUSCO periodo 2019, con un total de 56.3%. Con este comportamiento se puede resaltar que la gestión del talento humano no es buena.

Comparación crítica con la literatura existente. Analizando el estudio realizado por Valentin (2016), donde la conclusión principal demuestra que el nivel de influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de salud, es directa de causa efecto, nivel alto y altamente significativa ($r = 0.8154$, $p = 0.000$), además el 49.69% de encuestados considera que la gestión del talento humano en la Red de Salud Huaylas Sur es de nivel regular, al igual que el desarrollo del desempeño laboral. Comparando los resultados con la presente investigación, se descubre una similitud en cuanto a la correlación entre gestión del talento humano y calidad de vida en el trabajo, dado que los resultados demuestran relación significativa, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 65.1%, al 95% de confiabilidad

Implicancias del estudio. Los resultados de la investigación pueden ser generalizados en estudios similares que se enfoquen en organizaciones del mismo rubro u otros; tomando como base los resultados y objetivos obtenidos. Por otra parte, el estudio es importante para considerar que la correcta gestión del talento humano permite la excelencia organizacional; por ende, puede considerarse como modelo para la mejora de la calidad de vida laboral, que a su vez coadyuve en la gestión empresarial.

Conclusiones

Del total de colaboradores encuestados: 3.1% considera que la incorporación de personas es muy mala, 31.3% malo, 17.2% regular, 37.5% como bueno, y 10.9% como muy bueno. Por tanto, se deduce que el proceso de incorporación de personas es bueno en un porcentaje del 37.5%, probablemente por el desarrollo adecuado de los procesos de reclutamiento y selección de personal. Con respecto al proceso de organización de personas, 4.7% considera que es muy mala, 11.7% malo, 51.6% regular, 21.1% como bueno, y 10.9% como muy bueno. Por lo tanto, el proceso es regular en un porcentaje del 51.6%. La causa se debería a la falta de desarrollo de los procesos de orientación de personas, diseño de puestos y la evaluación del desempeño. En cuanto al proceso de recompensar al personal, 2.3% considera que es muy malo, 9.4% malo, 49.2%

regular, 18.8% como bueno, y 20.3% como muy bueno. En síntesis el proceso es regular, puesto que no se estaría otorgando una remuneración adecuada a los colaboradores, ni se estarían desarrollando adecuadamente los programas de incentivos no, y no se estaría superando las expectativas de los colaboradores con respecto al otorgamiento de prestaciones y servicios (gratificaciones, salud entre otros).

Acerca del desarrollo de personas, 1.6% considera el proceso como muy malo, 8.6% malo, 45.3% regular, 34.4% como bueno, y 10.2% como muy bueno. Generalizando los datos el proceso es regular y la causa probable es la falta de desarrollo de los procesos de capacitación, desarrollo de personas y administración del conocimiento.

En cuanto a la retención de personal, 4.7% considera que es muy malo, 23.4% malo, 39.1% regular, 28.1% como bueno, y 4.7% como muy bueno. Por lo tanto, se generaliza que la retención de personas es regular; puesto que, entre la empresa y los empleados no existiría una adecuada relación. En cuanto a las condiciones laborales, la higiene laboral no se estaría brindando y el ambiente del trabajo no sería adecuado para el desempeño de funciones por lo que no habría seguridad en el trabajo.

Por último, la gestión de auditar es considerada por el 3.1% como muy malo, 20.3% malo, 18% regular, 46.9% como bueno, y 11.7% como muy bueno. Dicho de otra manera, la auditoria a las personas es buena, esto debido a que se estarían desarrollando mecanismos adecuados para el control y supervisión del personal.

Conviene subrayar que el 3.48% considera que el incorporar personas se desarrolla de manera buena, 3.18% considera que el organizar a las personas se desarrolla de manera regular, 3.4% manifiesta que el recompensar a las personas es regular, 3.36% manifiesta que el desarrollar a las personas es regular, 3.06% considera que el retener a las personas es regular y 3.51% considerara que el proceso de auditar a las personas es bueno, entonces en promedio la gestión del talento humano en SEDACUSCO S.A. es regular con un porcentaje igual a 3.33%, dado que los procesos antes mencionados se estarían desarrollando de manera medianamente adecuada.

Referencias

- Agüero Cobo, L. &. (2014). Estrategia de fidelización de clientes. Cantabria: Universidad de Cantabria.
- Abril, M. (2018). Diseño de procesos de gestión del talento humano. Consejo Editorial UTA. <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgestthh.pdf>
- Arbaiza, L. (2016). Dirección de recursos humanos. El factor humano (1a ed.). ESAN Ediciones.
- Armas, Y., Llanos, M., y Traverso, P. (2017). Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales. Universidad ECOTEC. <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>
- Cuesta, A. (2017). Gestión del talento humano y del conocimiento (2a ed.). ECOE Ediciones.
- Liquidano, M. C. (2012). Gestión del talento humano. De la fase administrativa a la gestión del conocimiento. Instituto Tecnológico de Aguascalientes.
- Louffat, E. (2011). Administración del potencial humano. Cengage Learning Editores S.A. de C.V.
- Rothwell, W. (2009). Introducción a la gestión del talento. (White paper). Dale Carnegie Training. <http://www.crecento.es/wp-content/uploads/2014/02/LB-gesti%C3%B3n-del-talento.pdf>
- Ruiz, I., Ruiz, A., y Martínez, P. (2017). Gestión del talento humano en la selección del personal administrativo (1a ed.). Grupo Compás. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/136/1/libro%20listo.pdf>
- Valentin, H. (2016). Gestión del talento humano y desempeño laboral de personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016. [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Vallejo, L. (2015). Gestión del talento humano. La Caracola Editores.