



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión del talento humano y efectividad laboral en BPO
consulting SAC, Independencia 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en administración

AUTORES:

Carhuapoma Mamani, Juan José (ORCID: 0000-0002-5240-5080)

Quispe Gamboa, Jean Pierre (ORCID: 0000-0003-1847-8371)

ASESOR:

Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham (ORCID: 0000-0002-9808-7719)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2021

DEDICATORIA

Dedico la siguiente tesis en primera instancia a mi madre que es el motor y motivo por el cual me permitió continuar estudiando, siendo ella la que siempre me apoyo para que el día de hoy poder tener la dicha de cumplir con uno de mis objetivos.

Quispe Gamboa, Jean Pierre

Dedico el presente trabajo de investigación a mis padres debido a que, frente a la coyuntura, siempre me han brindado su mayor respaldo para culminar con éxito la carrera universitaria.

Carhuapoma Mamani, Juan José

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento especial Dios ya que gracias a el me permite poder culminar satisfactoriamente mi tesis el día de hoy, así mismo a mi madre que siempre me apoyo en todo lo largo de esta carrera universitaria. Para finalizar al Dr. Abraham Cárdenas Saavedra quien gracias a su apoyo con la tesis me inspiro confianza y exigencias para poder lograrlo.

Quispe Gamboa, Jean Pierre

Mi mayor agradecimiento a Dios porque es quien a pesar de todas las adversidades me ha permitido culminar la tesis, así mismo, un agradecimiento especial a mi familia que gracias a su gran apoyo incondicional trato de destacar en todo lo que me proponga. Adicionalmente destaco el gran conocimiento brindado por mi asesor Dr. Abraham Cárdenas Saavedra, que me permitirá a seguir desarrollándome de manera óptima.

Carhuapoma Mamani, Juan José

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FÍGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población (Criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	19
3.5. Procedimientos:	20
3.6. Método de análisis de datos:.....	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	43
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1: Niveles de las Estrategias de Gestión de talento humano en la empresa BPO Consulting SAC	32
Tabla 2: Niveles de las Estrategias de Motivación en la empresa BPO Consulting SAC.	33
Tabla 3: Niveles de las Estrategias de Empowerment en la empresa BPO Consulting SAC.	34
Tabla 4: Niveles de las Estrategias de políticas del talento humano en la empresa BPO Consulting SAC.	35
Tabla 5: Niveles de las Estrategias de Efectividad laboral en la empresa BPO Consulting SAC.	36
Tabla 6: Niveles de las Estrategias de Productividad en la empresa BPO Consulting SAC.	37
Tabla 7: Niveles de las Estrategias de Capacitación continua en la empresa BPO Consulting SAC.	38
Tabla 8: Niveles de las Estrategias de Reducción de reclamos de cliente en la empresa BPO Consulting SAC.	39
Tabla 9: Prueba de Normalidad para las variables Gestión del talento Humano y Efectividad Laboral.	40
Tabla 10: Correlación entre las variables Gestión del talento humano y Efectividad Laboral.	42
Tabla 11: Correlación entre Motivación y Efectividad Laboral.	42
Tabla 12: Correlación entre Empowerment y Efectividad Laboral.	43
Tabla 13: Correlación entre Políticas del talento humano y Efectividad Laboral.	44

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Teoría de las necesidades	19
Figura 2: Teoría de la equidad	20
Figura 3: Porcentaje de nivel de estrategia de Gestión de talento humano	32
Figura 4: Porcentaje de nivel de estrategia de motivación	33
Figura 5: Porcentaje de nivel de estrategia de empowerment	34
Figura 6: Porcentaje de nivel de estrategia de políticas del talento humano	35
Figura 7: Porcentaje de nivel de efectividad laboral	36
Figura 8: Porcentaje de nivel de estrategia de productividad	37
Figura 9: Porcentaje de nivel de capacitación continua	38
Figura 10: Porcentaje de nivel de Reducción de reclamos de cliente	39
Figura 11: Distribución normal para la variable de Gestión de talento humano.	40
Figura 12: Distribución no normal para la variable de Efectividad laboral.	41

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la Gestión del talento humano y efectividad laboral en BPO consulting S.A.C., Independencia, 2021. Las estrategias metodológicas que se realizaron fueron : enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal y el método hipotético deductivo. La población y muestra estuvo compuesta por 50 colaboradores de BPO Consulting SAC, La técnica de recolección de datos utilizada en la investigación fue la encuesta y el instrumento un cuestionario compuesto por 19 preguntas validados método de juicio de expertos y el instrumento tuvo una alta fiabilidad de alfa de Cronbach. Asu vez, se utilizaron teorías para cada variable para el mayor entendimiento, tales como la teoría de las necesidades, teoría de la equidad y teoría de los factores. De acuerdo con el análisis descriptivo e inferencial se concluye que existe una relación positiva de las variables Gestión de talento Humano y Efectividad Laboral.

Palabras clave: Efectividad Laboral, Gestión de Talento Humano.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the Management of human talent and labor effectiveness in BPO consulting SAC, Independencia, 2021. The methodological strategies that were carried out were: quantitative approach, correlational descriptive level, non-experimental cross-sectional design and the method deductive hypothetical. The population and sample was composed of 50 collaborators of BPO Consulting SAC, The data collection technique used in the research was the survey and the instrument was a questionnaire composed of 19 questions validated by the expert judgment method and the instrument had a high reliability of Cronbach's alpha. In turn, theories were used for each variable for greater understanding, such as the theory of needs, theory of equity and theory of factors. According to the descriptive and inferential analysis, it is concluded that there is a positive relationship between the variables Human Talent Management and Labor Effectiveness.

Keywords: Labor Effectiveness, Human Talent Management.

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años las pequeñas, medianas y grandes empresas han optado por ser más efectivas al momento de realizar sus operaciones con el fin brindar una excelente calidad productiva y servicio al cliente. Sin embargo, no todas las organizaciones logran alcanzar dicha meta y esto pasa porque no cuentan con una eficiente gestión del talento humano. El principal problema que existe en las empresas de call center es la carencia del potencial humano, ya que no toman de mucha importancia lo que puedan sentir los colaboradores y de esta manera no saben aprovechar el talento que tienen. Por ello es de suma importancia considerar la motivación como fuente de energía para el logro de una sinergia en un ambiente armoniosos donde se encuentren comprometidos a la empresa, así mismo, lograr a mejorar su capacidad aprendizaje con las capacitaciones o talleres que se pueden establecer en horarios flexibles de acorde a la jornada laboral de cada trabajador. De esta manera se conseguirán buenos resultados y, por ende, alcanzar los objetivos fijados por la empresa. Así también nos indica en el contexto internacional las empresas que optan por practicar una buena administración del talento humano, le permite impulsar un rendimiento y desarrollo positivo de su activo principal, y a su vez crear un ambiente en base a metas y objetivos que estarán influenciados con los colaboradores donde estimularán su compromiso para lograr ser más progresivos (Párraga, 2016).

Así mismo, la gestión del talento humano sirve como una herramienta imprescindible en cualquier organización, que va a estar encargada de brindar las alternativas necesarias para dirigir a los empleados en base al desarrollo de políticas y procedimientos, y también con las ganas de concretar una estructura administrativa (Vera y Blanco, 2019). Y cuando se habla del recurso humano se piensa en las organizaciones con experiencia y prestigio, pero va más allá de eso, ya que para toda empresa sea pequeña, mediana o grande es fundamental que los gerentes o directores tengan las cosas claras respecto a temas de funciones o cumplimiento de cada rol, la importancia de sus responsabilidades y toma de decisiones, las habilidades de interacción y de trabajo colectivo. (Arévalo, Ballona y Rico, 2017).

A Su vez, Campuzano et al. (2016) indica que solo en ese año se estimó un cálculo aproximado de 345 millones de personas que laboran a tiempo completo tuvieron obstáculos para reintegrarse a su entorno laboral debido a factores como el de la salud, económicos entre otros. A nivel nacional dentro del mercado interno, un porcentaje significativo de empresas están dedicadas al sector servicio y estas enfocan la importancia de los colaboradores y la significancia de su aporte a la empresa, es por ello que analizan la manera más favorable y buscan diferentes maneras de motivarlos y retenerlos, Cabrera, et al. (2017). Cabe mencionar que otros autores como Murillo. M. (2016) Nos indica que a nivel local se llegó a la conclusión de que el talento humano es una de las fuerzas que son consideradas como una herramienta principal para el logro de objetivos para las empresas por lo cual , cada una de las grandes empresas tienen que poner el objetivo en reducir el índice de rotación y tener colaboradores que se sientan parte de la empresa y logren tener un compromiso mayor frente a cualquier adversidad que la misma tenga , así mismo si estas son apoyados y se otorgan más responsabilidades de importante valor a la empresa estos se sentirán más comprometidos y darán un resultado de mayor efectividad .Por ello es de suma importancia considerar la motivación como fuente de energía para que sus colaboradores se sientan comprometidos con la empresa, así mismo, lograr a mejorar su capacidad aprendizaje con las capacitaciones o taller que se pueden establecer en horarios flexibles acorde a la jornada laboral de cada trabajador. De esta manera se conseguirán buenos resultados y, por ende, los objetivos fijados por la empresa.

Como resultado, se ha planteó el problema general: ¿Cuál es la relación entre Gestión del talento humano y efectividad laboral en BPO consulting S.A.C., Independencia, 2021?, por consiguiente se planteó los siguientes problemas específicos: 1) ¿Cuál es la relación entre la motivación y efectividad laboral en BPO consulting S.A.C., Independencia, 2021?, 2) ¿Cuál es la relación entre empowerment y efectividad laboral en BPO consulting S.A.C., Independencia, 2021?, 3) ¿Cuál es la relación entre políticas de talento humano y efectividad laboral en BPO consulting S.A.C., Independencia, 2021?. Hernández, Roberto (2010) nos menciona que la justificación teórica buscará dar un respaldo de soporte para las futuras investigaciones y que hay distintas pruebas para

justificar la importancia de la investigación desde la teórica que básicamente se enlaza en poder potenciar el activo más importante de las empresas.

La efectividad es el desarrollo de las fuerzas en la realización de las actividades dentro de la organización, asumiendo sus funciones de manera eficiente y logrando una satisfacción en la realización de estas. Así mismo (Miraya, 2021) nos menciona que la justificación metodológica, está encaminado a un enfoque cuantitativo, donde emplearán instrumentos tomando a la muestra elegida con el fin de obtener resultados que conlleven a diferenciar las hipótesis y poder derivar las conclusiones.

La investigación tubo un enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo correlacional que tiene como, objetivo instituir la correlación de las variables Gestión del talento humano y efectividad laboral. Para finalizar, Hernández, Roberto (2010) Nos menciona que la justificación practica Implica describir de qué cualidad de los resultados de la investigación ayudaran para cambiar la realidad del ámbito de estudio. El cual es un estudio enfocado en evaluar la aprobación de los nuevos conocimientos en el campo de la logística servirá a las empresas proveedoras de estos servicios para estar al corriente y saber qué posibilidades tenemos frente a las ofertas de un productos y servicios; asimismo, la investigación podría facilitar la solución a algunas necesidades específicas de cada una de las empresas. Como objetivo general se planteó; Determinar la relación entre la relación entre Gestión del talento humano y efectividad laboral en BPO consulting S.A.C., Independencia, 2021. Se desarrolló para los objetivos específicos: 1) Determinar la relación entre motivación y efectividad laboral en BPO consulting S.A.C., Independencia, 2021. 2) Determinar la relación entre empowerment y efectividad laboral en BPO consulting S.A.C., Independencia, 2021. 3) Determinar la relación entre políticas del talento humano y efectividad laboral en BPO consulting S.A.C., Independencia, 2021. Se abordó como hipótesis general: Existe relación entre Gestión del talento humano y efectividad laboral en BPO consulting S.A.C., Independencia, 2021. Asimismo, se establecieron la hipótesis específicas: 1) Existe relación entre motivación y efectividad laboral en BPO consulting S.A.C., Independencia, 2021. 2) Existe relación entre empowerment y efectividad laboral en BPO consulting S.A.C., Independencia, 2021. 3) Existe relación entre políticas del talento humano y efectividad laboral en BPO consulting S.A.C., Independencia, 2021

II. MARCO TEÓRICO

En relación con los antecedentes internacionales de Gestión del talento humano, Fajardo T, Fajardo H y Pinto (2020), en su artículo científico tienen como objetivo describir la gestión del talento humano en el sector salud. Esta exploración fue de tipo descriptivo con un diseño documental, la cual tuvo un registro de datos que se diseñó gracias a un instrumento de matriz de categorías. La cual concluye que la gestión del talento humano denota procesos distintivos que parten de grandes cambios estructurales de las organizaciones públicas y privadas, una adecuada gestión será clave insuperable de desempeño y logro de objetivos en el sector salud.

Asimismo, Ramírez, Espíndola, Ruiz y Hugueth (2019) resaltan analizar la gestión del talento humano partiendo desde el enfoque de estrategias aplicado en el sector minero en países como Venezuela, Colombia y Chile. Este estudio toma un método cuantitativo, descriptivo con un diseño no experimental, que a su vez fue aplicado a 55 gerentes y utilizaron el cuestionario como instrumento. Concluye que existen diferencias muy significativas que son consideradas optimas, de tal manera que prevalece la estrategia a nivel organizacional, y va de la mano con los rasgos y tendencias de última instancia que será aplicado al modelo funcional.

De igual manera López, Díaz, Segredo y Pomares (2017) en su artículo académico su principal objetivo es analizar la gestión del talento humano en un espacio hospitalario, la cual tuvo una investigación evaluativa en el mismo centro y fue realizada a 32 trabajadores como muestra y fue hace dos años de haber sido publicado el estudio, se vincularon temas de evaluación de desempeño, practicas exitosas, ambiente organizacional, liderazgo y motivación. Se dio como resultado que el 78,1% cuestiono el grado de inteligencia. Se concluye que los recursos toman importancia en una empresa para el desarrollo del talento y también podría ser una limitante para estas, y la percepción debe ser positiva, aunque existan reservas de mejora.

En el mismo contexto, Trujillo, Sarmiento, Giraldo y Palma (2018) tienen como propósito una exploración a fondo mediante la cual se basó en la relación

entre el capital humano y la productividad en medianas y pequeñas organizaciones, dando entender que los hallazgos encontrados en investigaciones teóricas basados en la Encuesta Gran Pyme Colombiana ANIF, se necesita invertir en competencia para incrementar la productividad. El autor concluye indicando que, al gestionar bien el capital humano, lograrán buenos resultados que garantizan sostenibilidad y desarrollo productivo.

Igualmente Majad (2016) evalúa en su investigación científica que las empresas no tienen capacidad necesaria para asumir cambios y aplicar una gestión. Este estudio de enfoque descriptivo, cuantitativo y no experimental tuvo como muestra a 431 docentes, recolectando los datos por medio de las encuestas, basados en temas de proceso administrativo, componente humano, función de competencias y objetivos de las empresas. Se concluye que la inserción de un modelo de gestión tendrá un resultado positivo de transformar la administración de personal donde estas lograran tener un proceso continuo de adaptación y conocimiento, fortaleciendo el trabajo corporativo en función a las actividades y objetivos de la empresa.

En relación a los antecedentes nacionales de Gestión del talento humano, Ñaupá (2018), en su tesis nos indica que los conceptos tales como gestión del talento humano y gestión escolar estarán finalizado por un tratamiento estadístico y a la vez reflexivo. Este camino metodológico parte del tipo descriptivo correlacional, que a su vez toma como muestra a 21 docentes dando como resultado una relación muy significativa de los conceptos mencionados y concluye que para conseguir un excelente talento personal es necesario incluir las competencias y el desempeño en la selección.

Igualmente, Ballena (2021) implementó un estudio con el objetivo de determinar la relación que existe entre la administración del talento humano y la satisfacción en las entidades de municipales, la cual se identificó una localidad integrada por 81 colaboradores. Se concluye el fortalecimiento del nivel de ambas variables indicadas, lo cual implica la implementación de estrategias para el impulso del personal y el mejoramiento de las condiciones laborales.

En el mismo contexto Huanca (2016) en su modelo de investigación tiene como finalidad establecer la relación de la gestión humano y la calidad de

servicio en espacios del sector salud, lo cual tuvo un estudio descriptivo no experimental. Así mismo, se realizó un instrumento de cuestionario y fue realizado a una muestra censal incluidas por 33 trabajadores de la organización. Concluye que la percepción de una persona no impacta en el nivel de la gestión del talento humano, ya que los casos que se ha visto la percepción siempre se pueden mantener activa y a la vez reflejar una calidad de servicio positiva.

Calle (2020) en su estudio nos da entender que esta investigación de diseño no experimental tiene como objetivo formar la preeminencia de la gestión del talento humano en el rendimiento de los participantes en entidades acuícolas, aplicado a un numero de 206 colaboradores de la empresa. Esta concluye con una gran significancia con el rendimiento en las tareas de los trabajadores, ya que, al impulsar buenas conductas con referencia al puesto de trabajo, la gestión estará yendo por buen camino.

Del mismo modo, Villarruel (2020) dispone como finalidad principal establecer la relación de la gestión del talento humano y cultura organizacional. La metodología de enfoque cuantitativo se desarrolló por medio de encuestas aplicados a 100 colaboradores de la organización. De acuerdo con su gran significancia, las instituciones educativas establecen una buena administración con el fortalecimiento de puntos clave como la capacidad y la formación de sus colaboradores y que estos sean parte de ella con respecto a las experiencias laborales.

En relación a los antecedentes internacionales de efectividad laboral, Pinazo, Romero y Mancinas (2016) indican que, desde la perspectiva sistémica, la naturaleza de la sociedad hace presencia primordialmente en sus procesos comunicativos, tanto en que nos comunicamos, como lo haremos y de qué manera. A esta capacidad, aptitud o competencia se le nombra habilidad social y es por la cual la mayoría de las personas logran motivarse a través de las relaciones en el entorno laboral que causan una armonía y mejora el desempeño laboral, a su vez nos menciona el cómo las personas pueden tener objetivos diferentes para alcanzar las metas propuestas por la empresa tales como factores económicos, salud, profesionales o simplemente sociales.

Por otro lado, Cosano (2015) en su artículo nos menciona que el apoyo socioeconómico mejora las condiciones del entorno laboral y que están tienen una influencia de manera indirecta sobre la efectividad laboral y la satisfacción económica en los trabajadores la cual permite disminuir el índice de estrés en los colaboradores y potencia las actividades que realizan de manera general dentro de cada una de las organizaciones. así también indica que el motor de la empresa es el talento humano que promueve la mayoría de las actividades y suma al ingreso de esta por lo cual siempre debe ser fundamental el poder incentivar a un mejor ambiente laboral para mejorar la efectividad y lograr alcanzar los objetivos.

Cai, Chen y Yao (2016) elaboraron una investigación con aproximadamente 617 colaboradores de una empresa para verificar la influencia que tiene la efectividad laboral (Empowerment), en el nivel de lealtad de los colaboradores, la satisfacción y la optimización en los métodos asignados, para la cual en ambos escenarios se ven unidos por la satisfacción en el entorno laboral, ellos nos indican que la relación directa entre las dos variables, lo cual nos ayuda a predefinir lo dicho anteriormente.

Así mismo Guzmán, Pontes y Szuflika (2015) realizaron una exploración involucrando dos variables, usando un modelo de 31 sujetos que trabajan en 3 diferentes puestos laborales, teniendo como consecuencia la presencia de una correlación de manera significativa y efectiva entre satisfacción en el ambiente laboral y condiciones de efectividad laboral (empowerment) debido a que las 2 variables intervienen en ciertos mecanismos para que estén visibles dentro de una empresa por ello establecen factores motivacionales como las principales causas de un ambiente laboral que atrae a los nuevos talentos humanos y con ello a la mejora continua de la empresa, también debido a que las condiciones de efectividad en el trabajo (empowerment) le permite al sujeto identificarse con la empresa y así sentirse bien en ella, creando una percepción y sentimientos positivos hacia ésta.

Así mismo, Barbier (2015) nos menciona que en estos escenarios de efectividad en la empresa (empowerment) es fundamental la presencia de 2 aspectos, los cuales se refieren en primera instancia a un acrecentamiento de manera personal el entorno siendo este un que le permite a la persona

desenvolver sus potencialidades haciendo que sea apreciada en una persona que tiene una competencia personal demostrando en su mejor cometido ante los requerimientos del mismo y su contexto, y por segunda instancia en relación a la organización de proporciones, la cual es prestada por el ambiente.

En relación al enfoque nacional de efectividad laboral, Patilla (2016) investigo en la provincia de Huancayo teniendo una muestra poblacional de veintidós colaboradores de la empresa Portaimport SAC., cuya finalidad fue el de identificar si existía relación entre las variables de empowerment y la satisfacción laboral obteniendo el resultado positivo lo cual nos muestra que existe una influencia significativa entre ambas variables así mismo nos mencionó que ambas variables necesitan ir de la mano para poder tener una eficiencia en las actividades asignadas a lo colaboradores.

Serratos et al. (2015) En esta exploración se muestra una metodología para estudiar las síntesis culturales que inciden en la efectividad de manera grupal de los colaboradores en las empresas de servicios científicos y de manera tecnológicos. Se utilizaron métodos cualitativos y de manera cuantitativa en los cuadros de un estudio con una población de 288 trabajadores de diferentes áreas la caula nos permitió realizar un análisis de manera detallada y más completa. El análisis nos permitió identificar que la efectividad se ve afectada por factores culturales que no permitían lograr el objetivo por lo cual se estableció un programa que permite levantar esas observaciones dentro de la organización

Ore et al. (2018) Con base en ideas de estudio de sistemas, esta investigación considera que se han identificado problemas que afectan a la efectividad del trabajo en el ámbito científico, atrayendo a estos un trabajo de manera ineficiente y por lo tanto bajo de manera productiva. El objetivo se plasmó en poder levantar las observaciones trazadas por el cual se utilizaron herramientas para el análisis y posteriormente solución de problemáticas. Los autores identificaron en promedio de 22 factores por lo cual afectaban el rendimiento de manera colectiva, entre ellos podemos mencionar a la efectividad individual y el entorno poco sociables dentro de la organización. Se realizó un ranking para poder identificar los principales y brindarle la solución más eficiente y de manera rápida.

Cruz, V.; Jessica E. (2018) supone como primordial objetivo establecer una valoración de la percepción de los colaboradores respecto a su entorno de trabajo, así como permitir identificar cuáles son los factores que hacen que estas reacciones sean de manera positiva o negativas antes los estudios realizados. En contexto con lo anterior, el propósito que tiene la presente investigación será la de determinar las variables que estén relacionadas con los factores en el entorno laboral de los colaboradores y que influyan de manera directa o indirecta en su efectividad laboral se tomó como referencia que su publicación sea dentro del periodo de los 7 años y que incluyan termino como la efectividad laboral, entorno laboral.

Salazar (2019) nos menciona que en el mercado y las empresas se apoyan de los conocimientos contables para dar una respuesta a varios inconvenientes que emergen en estas día a día. En este contexto, este buscó reflejar los logros profesionales en las que se desenvuelven los egresados de la Universidad de Antioquia mediante el modelo curricular el cual se basa en la posible solución a varias dificultades, a través de estudios de los propósitos desproporción. Como resultado llegaron al cierre de que si bien, los egresados de la universidad mencionan ser personas capaces y aptas para desenvolverse en el mundo laboral de manera eficaz al termino de sus carreras, aún existen algunos puntos por optimizar, especialmente en lo que se refiere a la independencia en el proceso de formación.

En relación con el enfoque teórico sobre Gestión del talento humano, Respecto a la primera variable gestión de talento humano Druker (1999) propone a través de su teoría Administración Humanista que la empresa conformada por colaboradores que cuentan con talento y conocimiento lograrán a ser el factor exitoso para la organización siempre y cuando apuesten por el valor sobre el ser humano y no solo por la rentabilidad que puedan generar. La aplicación de cualquier actividad que conlleve al desarrollo de la gestión del talento humano será de suma importancia para lograr objetivos y generar buenos resultados.

Alderfer (1972) en su teoría motivación ERC, que significan Existencia, Relaciones y Crecimiento, la cual parte de ciertos ajustes basados de la pirámide de Maslow. El termino existencia hace referencia al bienestar físico, conservación y supervivencia y esto ya se conoce como necesidades

fisiológicas; toda relación encaja perfectamente al momento de realizar capacitaciones con todo el personal por medio de una comunicación fluida o llamado también la interacción entre los colaboradores y a la vez mantener al trabajador motivado, este aspirará a potenciar su permanencia en la empresa satisfaciendo su necesidad de crecimiento y por ende ser parte de una buena gestión del talento humano.

Adams (1965) respalda el término justicia distributiva a través de su teoría de la equidad donde en toda organización se desea experimentar. Esto enfatiza al proceso de comparación social que está determinado por medio de la conducta y que atribuyen a la asignación de recompensas por parte de la organización. La justicia no solo tendrá que estar presente en la asignación de las actividades del proceso, sino en influenciar en la satisfacción de las personas, esto va dar resultados mediante el comportamiento que tienen los colaboradores en la empresa. Para llegar a generar una excelente gestión del talento humano, es importante tomar en cuenta los valores influenciados a la satisfacción interna, logrando que sus trabajadores tengan la percepción positiva y la seguridad de que la organización es como su segundo hogar.

En relación con el enfoque teórico sobre Efectividad laboral, Herzberg (1959) en su libro "como motiva usted a sus trabajadores" conocidas en el ámbito de la administración como "teoría de los factores" la cual supone que estos factores principales son la satisfacción y la insatisfacción del colaborador en el trabajo producto de la relación que este tiene con su empleo y actitudes. cabe recalcar que menciona estos factores como factores de motivación que dentro de ellos resaltan los logros, reconocimientos, independencia laboral, responsabilidad y la promoción, así como el otro factor de higiene donde destacan el sueldo y beneficios, estatus, ambiente físico y políticas de la empresa. Este factor de higiene se concentra en el contexto mediante el cual los colaboradores se desenvuelven y observa el entorno que lo rodea. La Teoría de Higiene- Motivación debido a esta teoría interpretamos que para lograr una óptima satisfacción laboral en una empresa se consideran factores intrínsecos dentro del trabajo los cuales influyen de cierta manera en la efectividad laboral. Por otro lado, también influyen elementos que se escapan de las manos de la

empresa los cuales pueden ser las relaciones interpersonales, el estatus, condiciones salariales dentro de la organización.

McClelland (1961) en su "teoría de las necesidades" nos señala que existen tres tipos de motivaciones en las personas las cuales son la necesidad de afiliación, necesidad de tener poder y necesidad del logro, las cuales se interrelacionan de manera conjunta al momento de poder ser parte de la misma teoría, tomamos como ejemplo que para que un colaborador tenga un mejor ambiente laboral debe tener confianza con su entorno laboral y así mismo este debe contar con la motivación para alcanzar los logros que se proponen y también la necesidad de sentirse empoderado para sentirse parte fundamental de la organización que conforma.

El psicólogo John Stacey Adams (1965), es el que propuso la teoría de la equidad la cual nos indica que los colaboradores crean su propia justicia al momento de comparar las recompensas que obtienen al realizar su labor entre estas podemos tener en cuenta, por ejemplo Juan es una persona que recién acaba de egresar y para su sorpresa en su primer trabajo consigue un puesto con un sueldo superior al del mercado laboral la cual él no se esperaba y ahora se entera que uno de sus compañeros (también egresado en el mismo tiempo) está ganando un 30% más que él y según los estudios esto afecta en su motivación para continuar trabajando de manera regular, y esto se debe a la comparación que se realicen entre por qué uno gana más que el otro.

Respecto a una percepción conceptual de la variable denominada gestión del talento humano, dimensiones e indicadores se logra definir que la Gestión del Talento Humano es la suma de las partes de un proceso, la cual le permita a la empresa modular el conjunto de acciones y decisiones sobre el personal con el fin de generar un mejoramiento continuo, y esto parte desde que la empresa planea, organiza, controla y mantiene un control sobre las estrategias que concreten el éxito que se desea.

Cejas et al. (2020). Asimismo, se busca apostar por el trabajo en conjunto, el desarrollo de capacidades y competencias en cualquier profesión o área. La motivación es un elemento clave ya que impulsará a la persona a realizar las actividades referentes a la conducta humana, esto determinará al inicio de una

acción. Lesperguer et al. (2020). Además, esta da como resultado a dos factores tales como la motivación intrínseca que básicamente está enfocado en los intereses, deseos y expectativas, a diferencia de la extrínseca que solo reflejará aspecto del contexto que solo trabajan como estímulos con el fin de alcanzar objetivos. Para Neyra (2018) los incentivos que se presentan en una organización son considerados netamente como una variable administrativa, la cual parte de los aspectos psicológicos en referencia a la teoría de Maslow. Los incentivos serán una fuente importante de motivación para todo colaborador, ya que se enfocará en alcanzar un objetivo para obtener tal vez un bono adicional y esto será de un aspecto positivo en la economía para todo trabajador. Por otro lado, Polindara (2020) manifiesta que los colaboradores que son reconocidos por la empresa producen una satisfacción que lo reflejan día a día en sus actividades logrando una actitud positiva en el desarrollo y en su vida general. Contar con colaboradores reconocidos ya sea por el mejor colaborador del mes o el colaborador que realizó más ventas o también el reconocimiento por brindar una excelente atención y solución al cliente, son casos que se pueden visualizar en algunas empresas que valoran el capital humano. Carbonel et al. (2017) indican que en la mayoría de las organizaciones optan por motivar al personal con los ascensos según el desempeño del colaborador, esto se enfoca más en la motivación intrínseca como fuente importante para los mandos intermedios, cuyo rendimiento se valoran por medio de la evaluación subjetiva. Los gerentes de hoy quieren personal sumamente capacitado y comprometido con la organización, los requisitos para lograr permanecer en una organización a largo plazo y con un mejor puesto, es a través de su desempeño que, al obtener un ascenso, logran sentirse motivados.

Yousef et al. (2020) respecto a su artículo indican que el termino empowerment hace referencia al empoderamiento que deben tener los gerentes y los empleados en la organización, al conseguir esto se logrará un trabajo más eficiente la cual permitirá tener un compromiso con los objetivos planteados por la organización, asumiendo riesgos a través de la toma de decisiones y fomentando la innovación o creatividad para ser más responsables y obtener resultados. Para Paredes (2018) da entender que las decisiones tomadas se deben a varias alternativas analizadas por el gerente y sus delegados, siempre

y cuando se tome en cuenta los recursos posibles y el ánimo de obtener resultados positivos para la organización. Las empresas logran éxito porque asumen retos que básicamente son analizados por los representantes en el directorio y optan por tomar decisiones según sus funciones asignados. Por otro lado, Giraldo et al. (2017) nos indican que el trabajo en equipo se traduce a un conjunto conformado por dos o más personas para alcanzar un objetivo común, la cual se clasifican en los formales e informales. Los colaboradores al ser delegados tienen la autoridad de agrupar o asociar a personas capaces de lograr resultados. Según Calle y Agudelo (2019) manifiesta que los problemas nacen de una indiferencia entre dos situaciones, la actual y la que se considera ideal, y para dar una solución o respuesta, se tiene que apelar a los conocimientos enfocados a la lógica, los métodos que serán aplicadas de forma ordenada. Los jefes de los departamentos suelen combatir este tipo de problemas a diario, estos colaboradores ya cuentan con experiencia según el área en que se desempeñan, lo cual a base de eso brindan respuestas o soluciones para mejorar la calidad y ser personas capaces de cumplir sus funciones.

Magiroski, Reigota, de Brito y Días (2017) manifiestan que las políticas de la gestión del talento humano son criterios que se forman para regular funciones y que estas se realicen de acuerdo con el objetivo de la empresa, y no solo eso, también con la forma actual de pensar de la organización anteponiendo la estructura, cultura y filosofía. Se refiere a como la empresa llega a tener ese lazo con sus empleados a través del trato que se experimenta. De tal manera que como organización se logró cumplir lo propuesto, y a la vez le permitirá crear condiciones para que los colaboradores alcancen sus metas personales. Murillo (2015) indica que para una correcta selección depende de una buena gestión para incorporar a personas que cuentan con habilidades y características asociadas a los requisitos que pide el puesto de trabajo. Las personas que son seleccionadas deberán cumplir con lo requerido para el puesto ideal, pero no solo basta con eso, ya que muchas personas quedarían seleccionadas, sino que también resalta el talento que los diferencia de los demás. Cruz et al. (2016) manifiestan que la formación en el ámbito profesional, laboral y personal es una necesidad de primer plano, ya que al ser formados a tiempos estarán aptos para afrontar dichos cambios. Es esencial para toda organización contar con

colaboradores que estén en plena formación para atenuar cualquier situación reflejados en sus conocimientos y aprendizajes. Lozano (2018) indica que la retención del talento es un conjunto de procesos que promueven la satisfacción de los colaboradores, explorando en todo momento contar con un ambiente donde los trabajadores se sientan comprometidos y a gusto de laborar. Aplicar estrategias de retención, hace sentir un ambiente de protección hacia sus colaboradores, ya que dan a entender una cultura de preocupación por el futuro de ellos.

Respecto a una percepción conceptual de la variable efectividad laboral, sus dimensiones e indicadores se logra definir que según la RAE (2019) en su página oficial nos menciona sobre la efectividad que es la capacidad de lograr el objetivo trazado dentro de una organización a través de recursos optimizados, así mismo en el ámbito de las organizaciones, se podría discurrir que la eficacia indica el logro de objetivos y que la eficiencia implica también el uso o la destreza de diferir los insumos para conseguir el resultado deseado. Así lo mencionan Koontz y Wehrich (2016)

Según Ludym (2019) define como el objetivo de los colaboradores por el cual se llega a un acuerdo con el empleador, también se considera como parte fundamental de sus funciones por la cual son contratados y generar un aporte de valor dentro de la empresa, así mismo se considera que sin esto la empresa no tendría un punto de equilibrio al momento de generar ingresos. Parker (2017) manifiesta que la calidad parte de un concepto de manera subjetiva y está relacionada con las percepciones de los individuos en comparación con otra cualesquiera variables o de la misma similitud con su especie y varios factores como el producto, cultura y las expectativas que influyen de manera directa en esta definición. Vargas (2021) nos menciona que la competitividad de manera general se basa en ciertos factores y habilidades como recursos, tecnologías o atributos que mejora las habilidades de la persona que lo posee. RAE (2018) Nos menciona que la capacidad es una característica de las empresas para poder responder ante el volumen de pedidos sobre un producto o servicio que requiere un cliente y que esta cuenta con la capacidad que nos permita responder a los requerimientos, además contar con la capacidad a nivel

colaborador nos indica que consiste en un sinfín de destreza que tienen ciertos colaboradores para el desarrollo de objetivos propuestos por su empleador.

Así Mismo, Mendieta et. Al. (2019) La capacitación es un medio que utilizan las compañías para cerrar las brechas de sus colaboradores en sapiencias, aptitudes y comportamiento con el fin de que puedan ser más productivos y ayuden a las empresas a alcanzar los objetivos, a su vez ayuda a generar una confianza en el colaborador el cual siente que la empresa se preocupa por el bienestar y mejorar continua del colaborador en conjunto con esta misma.

Silva (2019) nos menciona que el tiempo es una construcción social, siempre que se le perciba como una forma que liga sabiduría y sociedad y que encuentra condicionantes materiales y sociales. Mencionando con las propias palabras el tiempo es la insignia de una relación que un conjunto humano establece entre dos o más procesos, de los cuales toma uno como referencia o medida de los demás. Martin y Gonzáles (2019) Nos indican que a veces resulta imprescindible comprender todos los diversos tipos de errores que se producen en el proceso de realización de las actividades de una empresa, en diferentes momentos como planificación, realización y tratamiento de los datos por diferentes causas, además el error es condenado como algo malo, algo que denota poco conocimiento de un tema por parte de los colaboradores, haciendo que, el hecho de equivocarse lo tomen como un tabú. Ramírez et al. (2020) nos expresa en su artículo que el empoderamiento va mucho más allá de tener o obtener poder, implica primeramente oportunidades para conseguirlo, recursos, espacios equivalentes, reconocimiento de derechos. También implica reconocer que no es un proceso fácil y permanente, porque, implica una serie de firmezas a lo que se ha determinado culturalmente desde hace muchos años acerca de lo que se debe hacer dentro de una organización o el comportamiento del colaborador dentro del mismo. Sánchez (2016), la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción del colaborador van acompañado ya que si se genera un clima armonioso se puede laborar de manera eficiente esto se ve comprobado en varios artículos dentro del ámbito de las organizaciones, los salarios y la educación por parte de la empresa hacia sus colaboradores es parte fundamental para aumentar su relación.

Según Cubillas (2020) nos mencionan en su investigación que la reducción de reclamos de clientes tiene varios componentes que lo determinan y lo precisan como intereses que se generan por gestiones en los que el cliente no se siente acorde con la atención recibida, por lo cual hay una queja a su vez nos menciona que es responsabilidad de toda empresa poder tomar nota acerca de la incomodidad del cliente para poder resolver la duda respecto a la queja en mención. Chiriboga (2018) según el autor la percepción de satisfacción del cliente se relaciona con la calidad del producto o servicio, y ésta se relaciona, con el cumplimiento de los estándares o detalles del producto, lo cual se hace más difícil para las compañías de servicio debido a las particularidades adecuadas del sector, es decir su intangibilidad. En este argumento de múltiples variables condicionantes de la calidad y por ende de la complacencia, se desarrolla esta indagación. De Zúñiga, H. (2019) Definiéndolo en términos generales, la confianza puede precisarse como la seguridad que un individuo tiene acorde a los resultados favorables de su relación con otro individuo, grupo o institución, a su vez es un requisito previo para diversas interacciones humanas básicas, incluyendo las relaciones de pareja, las relaciones entre pacientes y profesionales o los intercambios económicos Slava, J. (2018), Nos menciona que las quejas es una expresión de insatisfacción hecha hacia una empresa con respecto al servicio brindado o producto ofrecido, esta reclamación es igualmente la forma de manifestación de un cliente y que desea una respuesta ante la incomodidad causada.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo aplicada; ya que consistió en la ejecución de los conocimientos conseguidos en base a las teorías exploradas, que fueron de suma importancia para soluciones conforme al entorno de la investigación. Por su parte, Portocarrero (2019) manifiesta que el tipo de investigación es aplicada, ya que trata de hallar solución a los problemas enfrentados y que guardan relación con las variables estudiadas

El diseño a sido no experimental de corte transversal; nivel descriptivo – correlacional, debido a que se acopio información en un tiempo establecido sin modificar a ninguna variable, además se recolectó información confiable y describió a las variables, obteniendo un análisis de relación entre gestión del talento humano y la efectividad laboral, lo manifestado tiene como sustento con el libro de Severino (2021) detalla que un diseño no experimental es debido a que no existe ningún estímulo externo para manipular las variables de investigación, se basa en la observación en el contexto natural. Además, Rovelli (2017) da a entender al estudio transversal como el análisis de datos y población que se muestra en un periodo de tiempo. Por otro lado, Pilco (2020) detallan que la investigación descriptiva describe las situaciones o acontecimientos referentes a la variable y sus elementos. Asimismo, Bernal (2016) puntualiza la correlación como un establecimiento de correspondencia entre una o más variables.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1

Gestión del talento humano:

Córdova (2016) define a la gestión del talento humano como un campo muy sensitivo para la razón predominante en las empresas, que dependen de la gran variedad de contingencias como: la estructura y cultura organizacional, el giro que se dedica la empresa, la tecnología que implementan, los procesos operativos y el estilo de administración.

Pico (2016) da entender que la gestión del talento humano en la práctica se formaliza a través del proceso administrativo, haciendo uso adecuado del recurso principal como el talento de los colaboradores y esto no solo simboliza la dedicación o la actividad humana de un grupo de trabajo, sino también ver reflejados los factores representativos.

Variable 2

Efectividad laboral:

Koontz y Weihrich (2016) describe a la efectividad laboral como una relación entre los resultados propuestos y los resultados obtenidos, lo cual permitirá percibir el gran trabajo que realiza los colaboradores con respecto al cumplimiento de metas y el nivel de desempeño.

Según Ortiz-Campillo (2019) Pese a que algunas investigaciones se relacionan entre sí y mencionan el clima organizacional la cual se enfocan en la comprensión de variables tales como las ambientales internas, y estas no solo influyen en el comportamiento de los colaboradores, sino que también se aproxima a las variables mediante las percepciones de cada individuo.

3.3 Población (Criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis

La población estuvo constituida por 50 colaboradores que son la totalidad de trabajadores de la organización BPO Consulting SAC ejecutando sus funciones. Del mismo modo Portocarrero (2019) define a la población como un conjunto conformado por personas con características equivalentes. También Lazo y Puñido (2019) manifiestan que la población es un conjunto de personas u objetos que tienen ciertas características en común, cuyo fin es estudiarlas y conseguir conclusiones específicas.

Criterios de inclusión:

- Colaboradores en un rango de edad de 18 a 35 años.
- Colaboradores que se desempeñan en el área de operaciones.

Criterios de exclusión:

- Personas que trabajan de manera eventual

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica que se empleó para la obtener los datos fue la encuesta, que tuvo como fin el de alcanzar los objetivos y ver como las variables gestión de talento humano y efectividad laboral en los colaboradores de la empresa Dynamicall tienen relación. En ese contexto, López y Fachelli (2015) nos indican que el fin de una encuesta es el de obtener información de calidad a través de ella para poder analizar para el estudio que sea necesario.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, formulado por nosotros, la cual estuvo compuesta de 20 preguntas con 3 opciones de respuesta, 2 tipo cerradas y una abierta. así mismo, Rosendo (2018) menciona que el cuestionario es la unión de preguntas escritas o verbales dentro de un cuestionario que deben ser respondidas por el entrevistado. Así mismo Nina (2016) define al cuestionario como un conjunto de preguntas cuyo contenido recuperará información respecto a una o más variables que va a medir o evaluar.

El instrumento ha sido validado por el método de juicio de expertos con dicho propósito se tuvo la participación de los siguientes docentes Dr. Cárdenas Saavedra Abraham, Dr. Carranza Estela Teodoro, MBA. Barca Barrientos, Jesús Enrique. Según, Hernández (2016) lo menciona como el grado de confiabilidad del instrumento que cada variable pretende medir de manera eficiente. Así mismo Zevallos (2019) manifiesta que la validez hace referencia a que todo lo que está dispuesto a medir, se logró dar con efectividad en sus resultados de rendimiento conducta y aspectos.

La fiabilidad del instrumento se realizó mediante el estadístico Alfa de Cron Bach previa encuesta piloto lográndose alta fiabilidad. A continuación, se muestra los resultados de la fiabilidad por cada variable. En relación con los estándares de medición del Alfa de Cron Bach representa un valor de 0,975 en la primera variable de gestión de talento humano, el cuestionario tiene una confiabilidad alta, concluyo que es apto para ser aplicado. De acuerdo con el resultado del análisis del Alfa de Cronbach (0.988), se puede decir que el cuestionario tiene una confiabilidad alta, por lo tanto, se concluye que es apto para ser aplicado.

3.5. Procedimientos:

La obtención de información se realizó mediante el llenado de cuestionarios, que se resolvieron de manera virtual, a través de una dirección electrónica que se envió a través de los correos electrónicos y números de WhatsApp, se priorizo en utilizar todas estas herramientas de manera virtual a causa de la pandemia actual el cual la tenemos presente a nivel global por el COVID-19. Así mismo a través del cuestionario se llegó a analizar la manipulación de las variables, la cual resulto que la variable gestión de talento humano tuvo mayor control de la variable efectividad laboral. A su vez Hernández, Roberto (2010) nos menciona que los mecanismos de análisis o herramientas muestrales se escogen de manera aleatoria para certificar que tengan la misma probabilidad de poder salir elegidos. Se utilizan tres procedimientos para realizar la selección, de los cuales se mencionan al material complementario, Documentos, y el cálculo de la muestra.

3.6. Método de análisis de datos:

Para la presente investigación se empleó la estadística descriptiva tomando en consideración que esta se presentara en tablas y gráficas, la cual nos arrojaran resultados para analizarlos que finalmente nos llevaran a las conclusiones. Por lo tanto, Sabino, C. (2019) La investigación de tipo descriptiva trabaja a través de realidades de hechos, y su distintivo fundamental es la de mostrar una interpretación correcta. Su preocupación fundamental radica en revelar algunas características principales de conjuntos de fenómenos. También Hernández, R. (2010) nos da a entender que en las investigaciones cualitativos catalogan los datos para tener una representación más completa de éstos, se resumen, se llega eliminar la data innecesaria y se realizan estudios cuantitativos elementales; para finalizar se logró interpretar mejor el material analizado.

En este contexto, para la obtención de la información se realizó primero un cuestionario aplicando la técnica de la encuesta y posteriormente se generó un compendio en una base de datos a través de una hoja de cálculo de Excel para realizar el proceso de manera electrónica de los datos.

3.7. Aspectos éticos

Con respecto a los principios éticos que se tomaron como prioridad para la elaboración del proyecto de investigación fueron la transparencia y responsabilidad las cuales garantizaran la calidad del mismo, esto beneficia a la investigación ya que es de un análisis más profundo y no se realizó copia, se mencionó a cada autor en cada cita textual, por otro lado, se llevó a cabo una encuesta para la cual los datos de los entrevistados se mantiene en reserva, además el gerente estuvo informado de todo el procedimiento realizado. Para una mayor comprensión de la importancia de los principios éticos en un trabajo de investigación tenemos a Hernández, Roberto (2010) El cual nos menciona que, aunque no sea con fines científicos la investigación realizada, debería contar siempre con principios éticos, es necesario que el investigador se debata acerca de los efectos del estudio, preguntarse antes de realizarla en como esto afectara de manera positiva o negativa en esta comunidad.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Tabla 1:

Niveles de las Estrategias de Gestión de talento humano en la empresa BPO Consulting SAC.

		Gestión de talento humano			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	1	2,0	2,0	2,0
	REGULAR	16	32,0	32,0	34,0
	OPTIMO	33	66,0	66,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

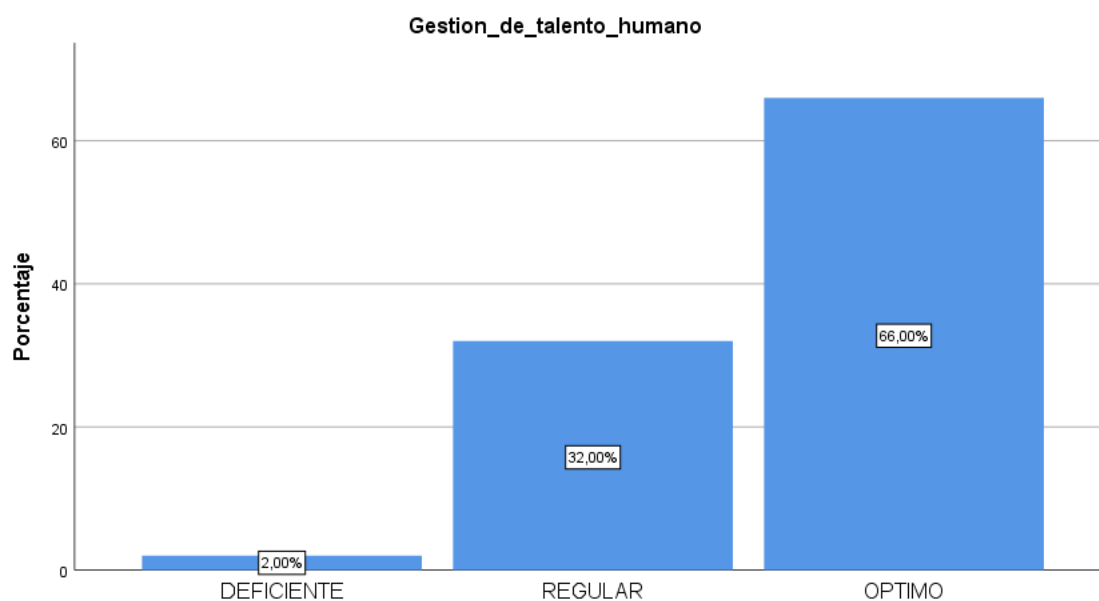


Figura 3: Porcentaje de nivel de estrategia de Gestión de talento humano

Interpretación:

En la tabla 1 y figura 3 se muestra a detalle del 100% de encuestados en la empresa BPO Consulting; el 32% presenta que la estrategia de gestión de talento humano está en un nivel regular, el 66% en un nivel óptimo y el 2% en un nivel deficiente respectivamente.

Tabla 2:

Niveles de las Estrategias de Motivación en la empresa BPO Consulting SAC.

		MOTIVACIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	1	2,0	2,0	2,0
	REGULAR	30	60,0	60,0	62,0
	OPTIMO	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

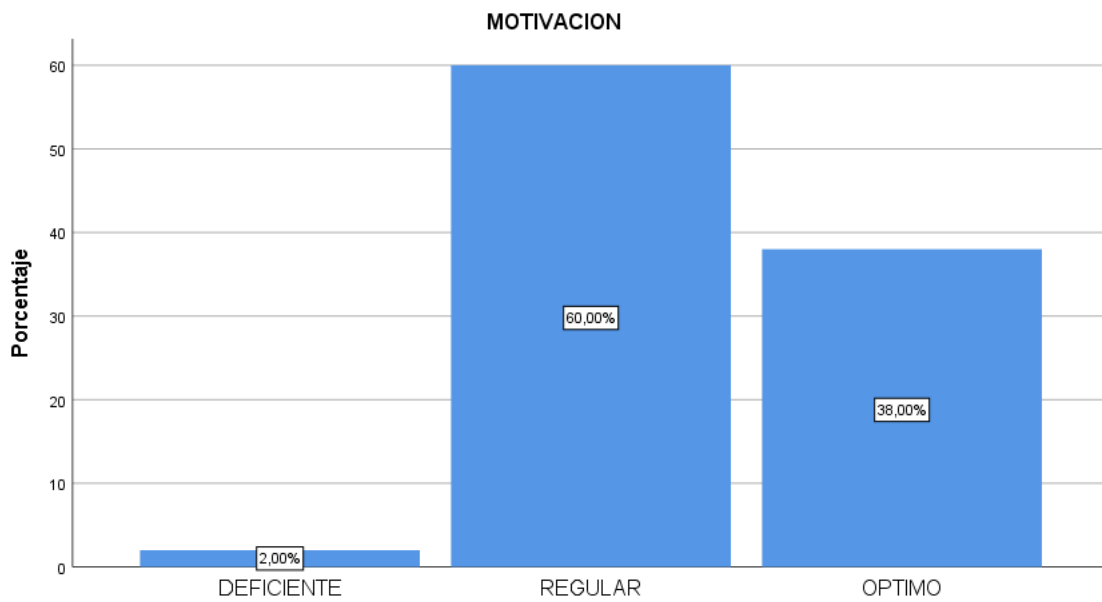


Figura 4: Porcentaje de nivel de estrategia de motivación

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 4 se muestra a detalle del 100% de encuestados en la empresa BPO Consulting; el 60% presenta que la estrategia de motivación está en un nivel regular, el 38% en un nivel óptimo y el 2% en un nivel deficiente respectivamente.

Tabla 3:

Niveles de las Estrategias de Empowerment en la empresa BPO Consulting SAC.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	1	2,0	2,0	2,0
	REGULAR	22	44,0	44,0	46,0
	OPTIMO	27	54,0	54,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

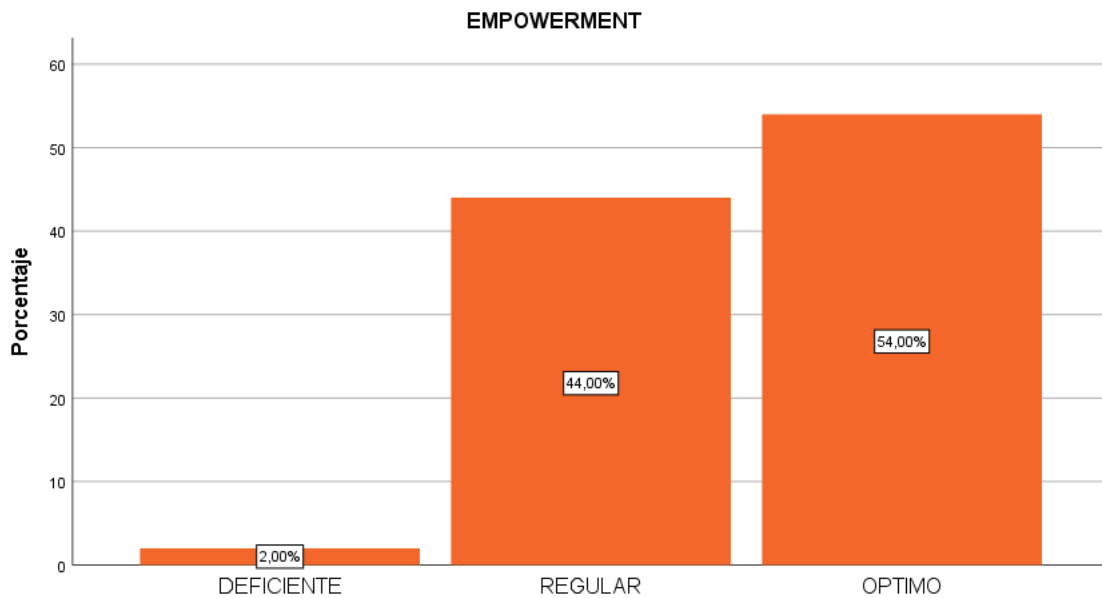


Figura 5: Porcentaje de nivel de estrategia de empowerment

Interpretación:

En la tabla 3 y figura 5 se muestra a detalle del 100% de encuestados en la empresa BPO Consulting; el 44% presenta que la estrategia de empowerment está en un nivel regular, el 54% en un nivel óptimo y el 2% en un nivel deficiente respectivamente.

Tabla 4:

Niveles de las Estrategias de políticas del talento humano en la empresa BPO Consulting SAC.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	1	2,0	2,0	2,0
	REGULAR	23	46,0	46,0	48,0
	OPTIMO	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

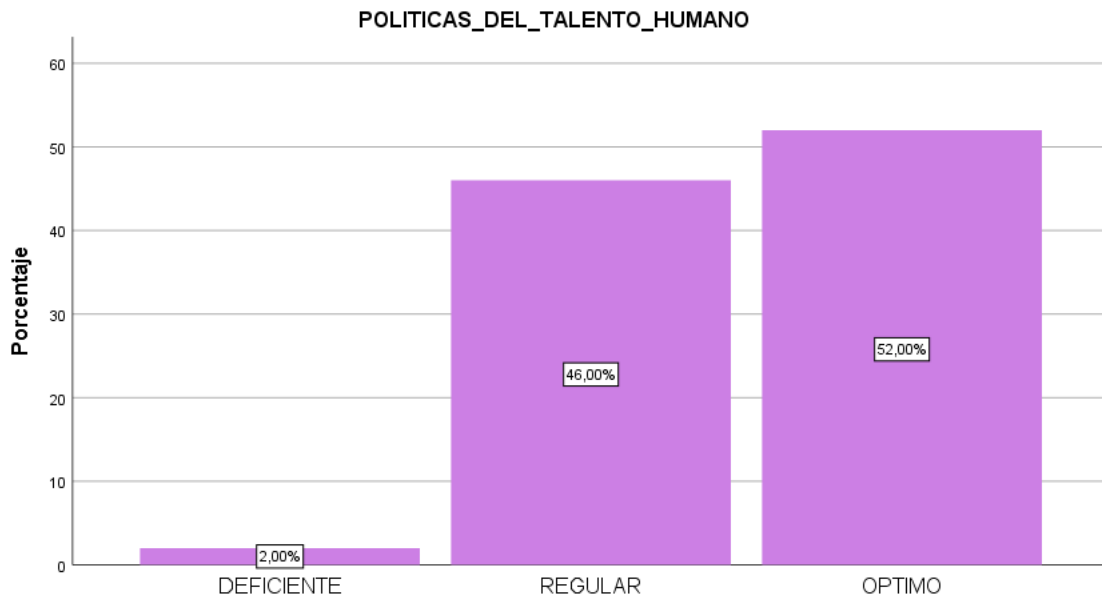


Figura 6: Porcentaje de nivel de estrategia de políticas del talento humano

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 6 se muestra a detalle del 100% de encuestados en la empresa BPO Consulting; el 46% presenta que la estrategia de políticas de talento humano está en un nivel regular, el 52% en un nivel óptimo y el 2% en un nivel deficiente respectivamente.

Tabla 5:

Niveles de las Estrategias de Efectividad laboral en la empresa BPO Consulting SAC.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	2,0	2,0	2,0
	REGULAR	14	28,0	28,0	30,0
	ALTO	35	70,0	70,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

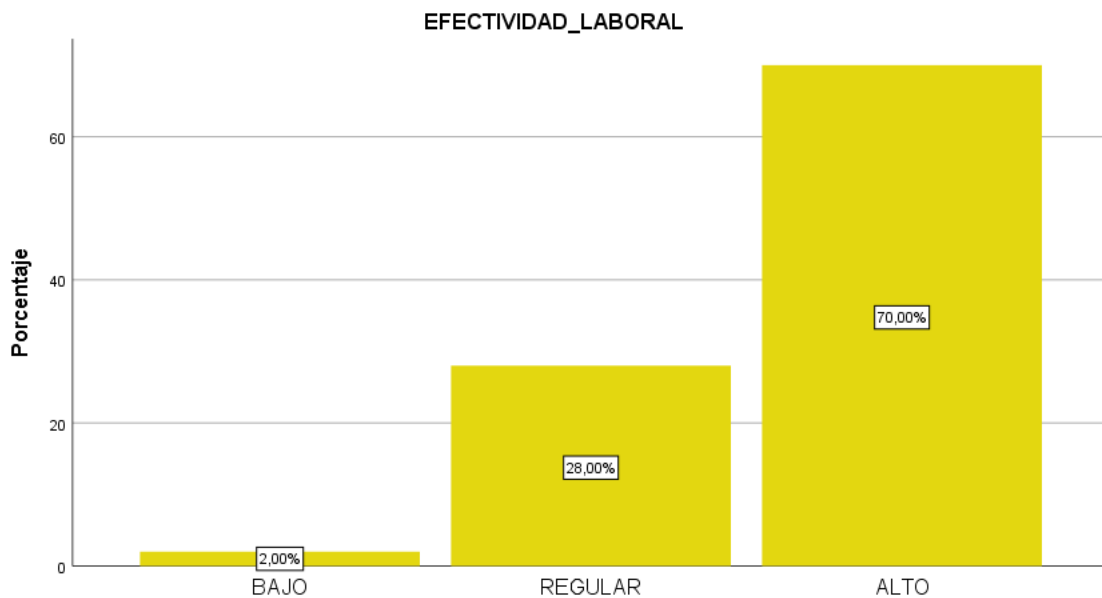


Figura 7: Porcentaje de nivel de efectividad laboral

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 7 se muestra a detalle del 100% de encuestados en la empresa BPO Consulting; el 28% presenta que la estrategia de efectividad laboral está en un nivel regular, el 70% en un nivel Alto y el 2% en un nivel bajo respectivamente.

Tabla 6:

Niveles de las Estrategias de Productividad en la empresa BPO Consulting SAC.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	2,0	2,0	2,0
	REGULAR	26	52,0	52,0	54,0
	ALTO	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

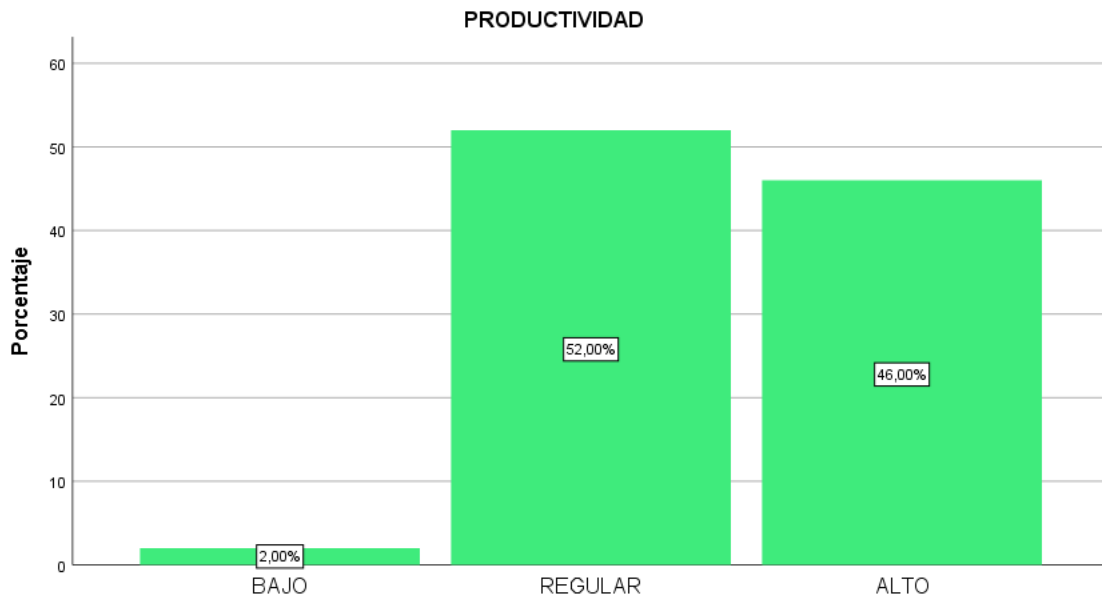


Figura 8: Porcentaje de nivel de estrategia de productividad

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 8 se muestra a detalle del 100% de encuestados en la empresa BPO Consulting; el 52% presenta que la estrategia de productividad está en un nivel regular, el 46% en un nivel Alto y el 2% en un nivel bajo respectivamente.

Tabla 7:

Niveles de las Estrategias de Capacitación continua en la empresa BPO Consulting SAC.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	2,0	2,0	2,0
	REGULAR	25	50,0	50,0	52,0
	ALTO	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

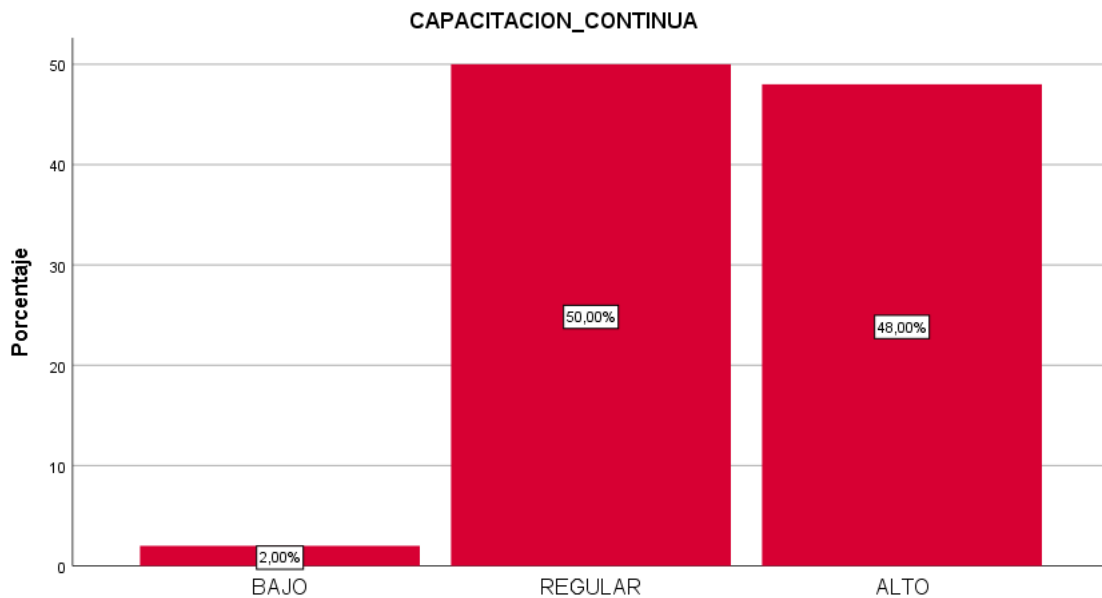


Figura 9: Porcentaje de nivel de capacitación continúa

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 9 se muestra a detalle del 100% de encuestados en la empresa BPO Consulting; el 50% presenta que la estrategia de capacitación continua está en un nivel regular, el 48% en un nivel Alto y el 2% en un nivel bajo respectivamente.

Tabla 8:

Niveles de las Estrategias de Reducción de reclamos de cliente en la empresa BPO Consulting SAC.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	2,0	2,0	2,0
	REGULAR	20	40,0	40,0	42,0
	ALTO	29	58,0	58,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

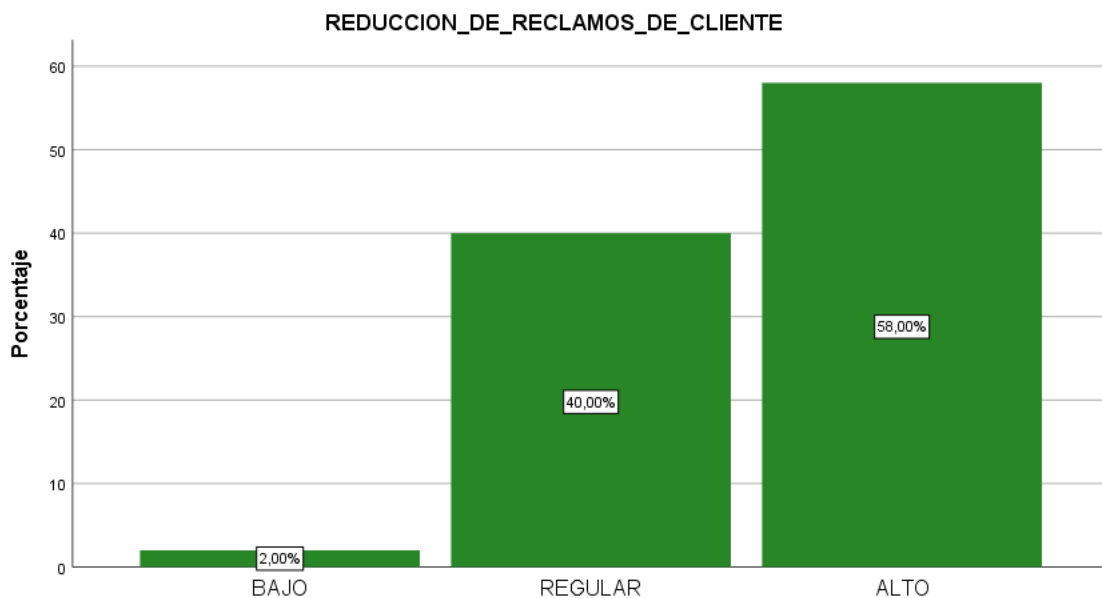


Figura 10: Porcentaje de nivel de Reducción de reclamos de cliente

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 10 se muestra a detalle del 100% de encuestados en la empresa BPO Consulting; el 40% presenta que la estrategia de reducción de reclamo de cliente está en un nivel regular, el 58% en un nivel Alto y el 2% en un nivel bajo respectivamente.

Estadística inferencial

Prueba de normalidad

Hipótesis:

H0: La V1 y V2 poseen una distribución normal

H0: La V1 y V2 no poseen una distribución normal

Tabla 9:

Prueba de Normalidad para las variables Gestión del talento Humano y Efectividad Laboral.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION DE TALENTO HUMANO	,126	50	,047	,877	50	,000
EFFECTIVIDAD LABORAL	,118	50	,079	,878	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: De acuerdo con el estadístico Shapiro-Wilk ($p=0,000 < 0,05$) se observa que los datos que provienen del tamaño de la muestra para las variables gestión de talento humano y efectividad laboral tienen una distribución normal. Por lo tanto, se utilizará el estadígrafo paramétrico para contrastar la hipótesis.

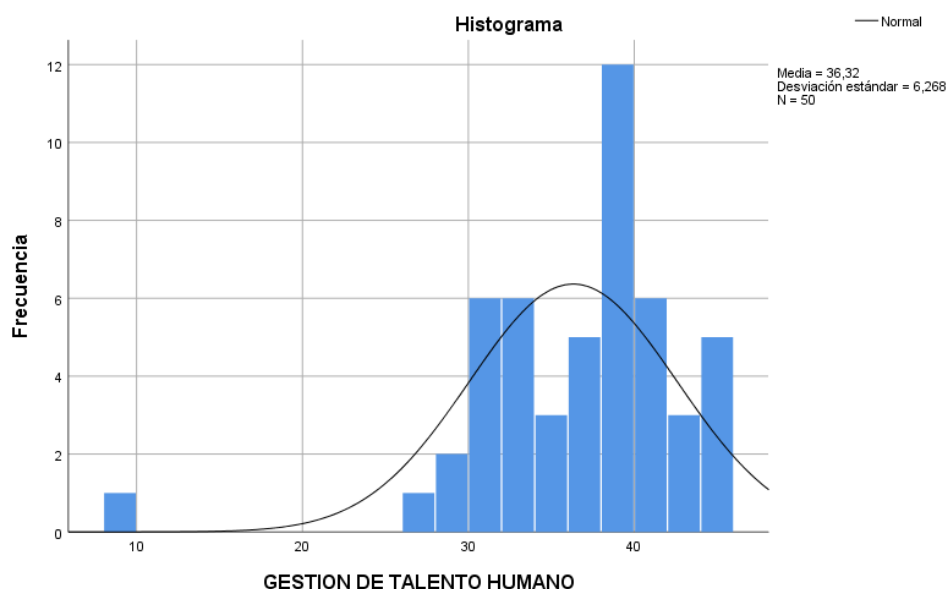


Figura 11: Distribución normal para la variable de Gestión de talento humano.

Interpretación: Se observa que los datos que provienen del tamaño de la muestra no tienen una distribución normal.

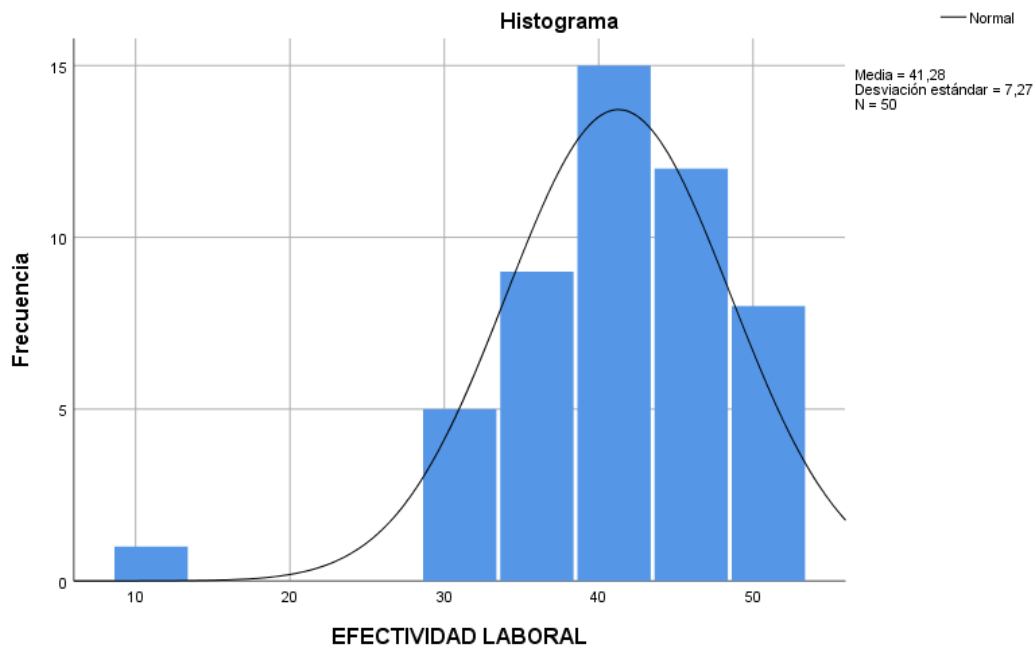


Figura 12: Distribución no normal para la variable de Efectividad laboral.

Interpretación: se observa que los datos que provienen del tamaño de la muestra no tienen una distribución normal.

Análisis de correlación:

Hipótesis Principal:

Hipótesis:

HO: No Existe relación entre la variable Gestión de talento humano y Efectividad laboral en BPO consulting SAC, Independencia 2021

Ha: Existe relación entre la variable Gestión de talento humano y Efectividad laboral en BPO consulting SAC, Independencia 2021

Tabla 10:

Correlación entre las variables Gestión del talento humano y Efectividad Laboral.

			GESTION DE TALENTO HUMANO	EFFECTIVIDAD LABORAL
Rho de Spearman	GESTION DE TALENTO HUMANO	Coefficiente de correlación	1,000	,809**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	EFFECTIVIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación	,809**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo con el coeficiente de correlación (0,809) es positiva alta y además es significativa (Sig.= 0.00 < p =0.05). Concluyo que mis variables Gestión de talento Humano y Efectividad Laboral tienen correlación en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 1

Hipótesis:

H0: No existe relación entre motivación y efectividad laboral en BPO consulting SAC

H1: Existe relación entre motivación y efectividad laboral en BPO consulting SAC

Tabla 11:

Correlación entre Motivación y Efectividad Laboral.

			MOTIVACION	EFFECTIVIDAD LABORAL
Rho de Spearman	MOTIVACION	Coefficiente de correlación	1,000	,656**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	EFFECTIVIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación	,656**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo con el coeficiente de correlación (0,656) es positiva moderada y además es significativa (Sig.= 0.00 < p =0.05). Concluyo que mis variables motivación y Efectividad Laboral tienen correlación en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2

Hipótesis:

H0: No existe relación entre empowerment y efectividad laboral en BPO consulting SAC

H1: Existe relación entre empowerment y efectividad laboral en BPO consulting SAC

Tabla 12:

Correlación entre Empowerment y Efectividad Laboral.

			EMPOWERME NT	EFFECTIVIDAD LABORAL
Rho de Spearman	EMPOWERMENT	Coefficiente de correlación	1,000	,712**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	EFFECTIVIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación	,712**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo con el coeficiente de correlación (0,712) es positiva alta y además es significativa (Sig.= 0.00 < p =0.05). Concluyo que mis variables Empowerment y Efectividad Laboral tienen correlación en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3

Hipótesis:

H0: No existe relación entre políticas del talento humano y efectividad laboral en BPO consulting SAC

H1: Existe relación entre políticas del talento humano y efectividad laboral en BPO consulting SAC

Tabla 13:

Correlación entre Políticas del talento humano y Efectividad Laboral.

			Correlaciones	
			POLITICAS DE TALENTO HUMANO	EFECTIVIDAD LABORAL
Rho de Spearman	POLITICAS DE TALENTO HUMANO	Coeficiente de correlación	1,000	,776**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	EFECTIVIDAD LABORAL	Coeficiente de correlación	,776**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo con el coeficiente de correlación (0,776) es positiva alta y además es significativa (Sig.= 0.00 < p =0.05). Concluyo que mis variables Política de talento Humano y Efectividad Laboral tienen correlación en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre Gestión del talento humano y efectividad laboral en BPO consulting S.A.C., Independencia, 2021, la cual se buscó identificar la relación existente entre las dimensiones de la variable Gestión del talento humano y la variable efectividad laboral.

Los resultados obtenidos en la presente investigación revelaron que para los colaboradores de la empresa BPO consulting S.A.C., la variable Gestión del talento humano se encuentra en un nivel óptimo de aceptación, donde un 32% presenta que la estrategia de gestión de talento humano está en un nivel regular, el 66% en un nivel óptimo y tan solo un 2% en un nivel deficiente. Mientras que para la variable efectividad laboral un 28% presenta que la estrategia de efectividad laboral está en un nivel regular, el 70% en un nivel alto y el 2% en un nivel bajo.

Evaluando la relación en las variables gestión de talento humano y efectividad laboral se llegó a determinar que los resultados arrojados por la prueba de hipótesis muestran la relación de manera directa que existe entre ambas variables, reafirmando con la prueba de Pearson es de 0.809 es positiva alta y además es significativa (Sig.= 0.00 < p =0.05).

Los estudios previos apreciados en la presente investigación tales como Calle (2020), en su tesis titulada Gestión del talento humano y rendimiento de los trabajadores de la acuícola de COFIMAR S.A., Guayaquil, 2020, la cual obtuvo como resultado descriptivo de la variable Gestión de talento humano que de los 51 trabajadores encuestados un 49.1% confirman estar de acuerdo y totalmente de acuerdo mientras que el 21.6% de esta muestra la variable confirman estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo y tan solo un 29.4% consideran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, este escenario es bastante similar a los resultados obtenidos en la presente investigación la cual de los 50 trabajadores encuestados, un 66% indicaron que existe un nivel óptimo en la estrategia de la gestión del talento humano en la empresa, un 32% considera que está a un nivel regular y tan solo un 2% manifestaron que existe un nivel deficiente en donde claramente denota la similitud más cercana es en la

apreciación del nivel óptimo o totalmente de acuerdo y de acuerdo representando los porcentajes más altos a diferencia de los otros niveles, estos resultados similares se explican por diversos factores tales como la muestra es casi igual para ambas investigaciones de 51 y 50 respectivamente, ambas empresas tienen la percepción de mejorar el rendimiento, tanto de la gestión del capital humano a través del liderazgo y el desarrollo de actividades que impulsen las capacidades y habilidades, por estas similitudes el estudio fue considerado como respaldo para la actual investigación.

Villaruel (2021), en su tesis denominada Gestión del talento humano y cultura organizacional en la empresa de servicios educativos SISE, Lima, la cual obtuvo como resultado descriptivo de la variable Gestión del talento humano que de los 100 colaboradores encuestados un 75% mencionaron un nivel bueno mientras que el 20% de esta muestra la variable tiene una calificación regular y tan solo un 5% considera de nivel malo este escenario es un tanto similar respecto a los niveles de porcentaje de mayor a menor en resultados obtenidos compatible con los resultados obtenidos en la presente investigación la cual de los 50 colaboradores encuestados, un 66% indicaron que existe un nivel óptimo en la Gestión del talento humano de la empresa de Call Center, un 32% considera que existe un nivel regular y tan solo un 2% manifestaron que existe un nivel deficiente en donde se nota una gran similitud sobre todo en la apreciación de todos los niveles, ya que los porcentajes van de forma decreciente, además existe una notoria similitud respecto a que ambos son empresas privadas, además tienen similares resultados altos por ende, ambos desarrollan de forma eficiente a la organización .

Prado Chávez, P. (2019). En su trabajo de investigación Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho la cual tuvo como resultados descriptivos de la variables efectividad laboral que del 100% de encuestados en el ente del Gobierno Regional de Ayacucho; el 36% presenta que la estrategia de efectividad laboral está en un nivel regular, el 60% en un nivel Alto y el 4% en un nivel bajo respectivamente, la cual nos arrojó resultados similares al presente trabajo donde se tuvo la participación de 50 colaboradores encuestados donde del 100% de encuestados en la empresa BPO Consulting; el 28% presenta que la

estrategia de efectividad laboral está en un nivel regular, el 70% en un nivel Alto y el 2% en un nivel bajo respectivamente. Por lo cual apreciamos la gran similitud en cuanto a resultados obtenidos por ende ambas desarrollan un ámbito armonioso el cual genera una eficiente efectividad laboral en sus trabajadores.

Así Mismo, Lozano, M. (2018). Nos menciona en su artículo titulado Retención Del Talento Humano Y Motivación Laboral En La Sede Sur De La Clínica Maison De Sante el cual tuvo como resultados descriptivos del 100% de encuestados en la Sede Sur De La Clínica Maison De Sante; el 28% presenta que la estrategia de efectividad laboral está en un nivel regular, el 68% en un nivel Alto y el 4% en un nivel bajo respectivamente la cual nos arrojó resultados similares al presente trabajo donde se tuvo la participación de 50 colaboradores y del 100% de encuestados en la empresa BPO Consulting; el 28% presenta que la estrategia de efectividad laboral está en un nivel regular, el 70% en un nivel Alto y el 2% en un nivel bajo respectivamente. Por ello llegamos a la conclusión que existe un fuerte índice de similitud y por ello consideramos que ambas empresas invierten en tener a sus colaboradores en un mejor ambiente laboral para mejorar su comodidad y su desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Con relación al objetivo general del presente trabajo investigación el cual consistió en determinar la relación entre Gestión del talento humano y efectividad laboral en BPO consulting S.A.C., Independencia, 2021. Se comprobó que de acuerdo con el coeficiente de correlación (0,809) es positiva alta y significativa (Sig.= 0.00 < p =0.05). Por lo tanto, Concluyo que las variables Gestión de talento Humano y Efectividad Laboral tienen correlación.

Segunda. Con relación al objetivo específico 1 de la presente investigación el cual consistió en determinar la relación entre Motivación y Efectividad Laboral en BPO consulting S.A.C., Independencia, 2021. Entonces de acuerdo con el coeficiente de correlación (0,656) es positiva moderada y significativa (Sig.= 0.00 < p =0.05). Concluyo que las variables Motivación y Efectividad Laboral tienen correlación.

Tercera. Con relación al objetivo específico 2 de la investigación el cual consistió en determinar la relación entre empowerment y efectividad laboral en BPO consulting S.A.C., Independencia, 2021. Por lo tanto, de acuerdo con el coeficiente de correlación (0,712) es positiva alta y significativa (Sig.= 0.00 < p =0.05). Concluyo que las variables Empowerment y Efectividad Laboral tienen correlación.

Cuarta. Con relación al objetivo específico 3 de la investigación el cual consistió en determinar la relación entre políticas del talento humano y efectividad laboral en BPO consulting S.A.C., Independencia, 2021. Se evidencio que de acuerdo con el coeficiente de correlación (0,776) es positiva alta y significativa (Sig.= 0.00 < p =0.05). Concluyo que las variables Política de talento Humano y Efectividad Laboral tienen correlación.

VII. RECOMENDACIONES

Posterior al análisis e interpretación de los resultados de la investigación se proponen las siguientes recomendaciones.

Primera. Con respecto a la gestión del talento humano se sugiere al gerente de recursos humanos establecer coordinaciones para poner en marcha diferentes estrategias que cubran las expectativas de los colaboradores fomentando el reconocimiento económico, así como las actividades que realizan en la jornada laboral en un ambiente agradable y la contribución en la toma de decisiones.

Segunda. Se recomienda al gerente de recursos humanos establecer un sistema de estímulos e incentivos hacia los colaboradores debido a que se sientan sumamente motivados, lo cual se verá reflejado en la efectividad y el desempeño de sus funciones.

Tercera. Se sugiere al gerente de operaciones realizar una gestión de autonomía hacia sus colaboradores y delegar funciones que rigen bajo la responsabilidad sin necesidad de pedir una aprobación para realizarla, estos mecanismos contribuirán a mantener una comunicación y la mejora en el rendimiento de los trabajadores.

Cuarta. Se recomienda al gerente general implementar un programa de políticas y estrategias que conlleven a la eficiencia de los colaboradores y así manejar una buena gestión del talento humano, cuyo fin es desarrollar sus competencias y pueda ser orientado e direccionado hacia los objetivos empresariales.

REFERENCIAS

AISSI et al. (2018). Evaluating the effectiveness of labour provisions in trade agreements: An analytical and methodological framework. Recuperado de <https://www.proquest.com/docview/2209690065/394E91D9018F4BB4PQ/3?accountid=37408>

Ariste et al. (2019). Critical analysis of nurses' labour market effectiveness in Canada: The hidden aspects of the shortage.

Recuperado de <https://www.proquest.com/docview/2322992049/394E91D9018F4BB4PQ/2?accountid=37408>

Bąk et al. (2019). The Application of Statistical Methods to Identify Factors Determining Employment Effectiveness in District Labour Offices in Poland.

Recuperado de <https://www.proquest.com/docview/2415490443/394E91D9018F4BB4PQ/10?accountid=37408>

Ballena I. (2021). Gestión del talento humano y satisfacción laboral en la Municipalidad de San José, Lambayeque. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57630>

Calle, J. (2020). Gestión del talento humano y rendimiento de los trabajadores de la acuícola de COFIMAR S.A., Guayaquil. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55887>

Carbonel et al. (2017). La capacitación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa cóndor travel SAC. Recuperado de: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2318/TESIS_%20CARBONEL%20T.%20C%20JAYO%20L.%20Y%20SAAVEDRA%20R.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Cejas, M., Liccioni, E., Urrego, A., & Rojas, M. (2020). Human Talent the Key to Recognition Pedagogy. Revista Orbis, 15(46), 5–18.

Cristina Magiroski, Fernanda Reigota, Josimari de Brito Morigi, & Adalberto Días de Souza. (2017). POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS: importância nas relações de trabalho. Revista Foco, 10(1), 62–77.
https://doi.org/10.28950/1981-223x_revistafocoadm/2017.v10i1.272

Chiriboga, E. (2018). MODELO DE GESTIÓN GAP Y LA MAXIMIZACIÓN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: CASO RESTAURANTE CASA BLANCA. / GAP MODEL OF SERVICE AND THE CUSTOMER SATISFACCIÓN: CASE OF STUDY CASA BLANCA RESTAURANT.
<https://www.proquest.com/docview/2229616734/C3164996D2B14872PQ/1?accountid=37408>

Danilo Santa Cruz Rodríguez, Wilfredo Ricardo, M. O., Ángela María González Laucirica, & Leonardo Javier Merino Méndez Mgs. (2016). LA FORMACIÓN LABORAL E INVESTIGATIVA DE LOS ESTUDIANTES EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Revista Científica ECOCIENCIA, 3(4) Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/la-formación-laboral-e-investigativa-de-los/docview/1838071608/se-2?accountid=37408>

De Zúñiga et al (2019). La confianza en los actores institucionales en 22 países. Análisis de la confianza en la política, la ciencia y los medios de comunicación en el mundo. Recuperado: <https://www.proquest.com/docview/2173547797/abstract/F777C202CB4A25PQ/1?accountid=37408>

Dengler, K. (2019). Effectiveness of Active Labour Market Programmes on the Job Quality of Welfare Recipients in Germany.

Recuperado de <https://www.proquest.com/docview/2293633769/394E91D9018F4BB4PQ/6?accountid=37408>

Eslava et al (2018). Análisis de la capacidad de respuesta de los sistemas de información en salud para la supervisión de riesgos que afectan el derecho a la salud en Colombia. Recuperado: <https://www.proquest.com/docview/2256066043/abstract/2AF3682405E34D62PQ/1?accountid=37408>

Fajardo, T., Fajardo, H., & Pinto, L. (2020). Gestión Estratégica Del Talento Humano en El Sector Salud De Ecuador. *Revista Orbis*, 16(47), 107–117.

Indregard et al. (2019). Effectiveness of the Labour Inspection Authority's regulatory tools for work environment and employee health: study protocol for a cluster-randomised controlled trial among Norwegian home-care workers.

Recuperado de <https://www.proquest.com/docview/2318439640/394E91D9018F4BB4PQ/9?accountid=37408>

Gerzon Yair Calle Álvarez, & Iván Darío, A. C. (2019). Resolución de problemas con tecnología en un ambiente de aprendizaje colaborativo wiki en la educación media. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 11(2), 151-165. doi: <http://dx.doi.org/10.22335/rlct.v11i2.876>

Giraldo et al. (2017). Interés management de gestión humana. Recuperado: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24011/1/TRABAJO%20EN%20EQUIPO%20PARA%20MEJORAR%20LA%20CALIDAD%20LABORAL.pdf>

Huanca, M. (2016). Gestión del talento humano y calidad de servicio en el Centro de Salud Defensores de la Patria, Ventanilla, Callao. Recuperado: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7148>

López Puig, P., Díaz Bernal, Z., Segredo Pérez, A. M., & Pomares Pérez, Y. (2017). Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(1), 3–15.

Lozano, M. (2018). Retención Del Talento Humano Y Motivación Laboral En La Sede Sur De La Clínica Maison De Sante. Lima. Recuperado: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23939/Lozano_L_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Majad Rondón, Musa Ammar. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación*, 40 (88), 148-165. Obtenido el 4 de mayo de 2021 de

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1010-29142016000200008&lng=en&tlng=en.

Martin, U.; Gonzales, Y. (2019). Metodología cualitativa para enfocar la mirada cuantitativa: la experiencia de los pretest cognitivos aplicados a la Encuesta de Salud del País Vasco. Recuperado: <https://www.proquest.com/docview/2233938541/abstract/1DD690064E6A4C28PQ/2?accountid=37408>

Mendieta et al. (2019). El E-learning como herramienta para la educación continua: una propuesta a la formación profesional en el Ecuador. Recuperado de <https://www.proquest.com/docview/2258686581/abstract/4399CC512FEB4FFBPQ/1?accountid=37408>

Murillo, P. (2015). Proyecto de examen completo previo a la obtención del título de ingeniería en empresas y administración de negocios. (Tesis de grado). Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/603/1/TUAEXCOMIEAN013-2015.pdf>

Neyra, P. (2018). Incentivos laborales: revisión conceptual desde la psicología. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3586/1/2018_Neyra-Bendez%C3%BA.pdf

Novoa et al (2019). RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN. / RELATIONSHIP OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE WITH THE JOB SATISFACTION IN A COMPANY OF THE CONSTRUCTION SECTOR. Recuperado: <https://www.proquest.com/docview/2229188196/E3860BC62AB94301PQ/1?accountid=37408>

Orekhov et al. (2018). INVESTIGATION OF THE LEGISLATION OF CONTROL EFFECTIVENESS OF LABOR OF SCIENTIFIC GROUPS.

Recuperado de
<https://www.proquest.com/docview/2139003156/abstract/394E91D9018F4BB4PQ/1?accountid=37408>

Paredes, K. Control interno de inventarios y la toma de decisiones en las empresas ferreteras del distrito de Ancón periodo (2018). Recuperado: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39082/Paredes_MKJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Polindara, V. (2020). Implementación de un programa de reconocimiento laboral a los colaboradores de importante compañía del sector manufactura de la ciudad de Palmira – Valle del Cauca. Recuperado: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33107/1/2020_reconoci_miento_laboral.pdf

Prado Chávez, P. (2019). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018 (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

Ramírez, L. (2020). Rompiendo cotidianidades y tejiendo redes comunitarias para desarrollar empoderamiento dialógico-colectivo. Recuperado: <https://www.proquest.com/docview/2454718371/abstract/77B155C6B3D44957PQ/6?accountid=37408>

Ramírez, R. I., Espindola, C. A., Ruíz, G. I., & Hugueth, A. M. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información Tecnológica*, 30(6), 167–175. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>

Sanhuesa Lesperguer, E. D. T., Otondo Briceño, M., & Álvarez Cruces, D. (2020). Niveles de motivación en el estudiantado de enfermería y estrategias de enseñanza. (Spanish). *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 34(2), 1–14.

Santos et al (2020). Labor inspectorates' efficiency and effectiveness assessment as a learning path to improve work-related accident prevention.

Recuperado de
<https://www.proquest.com/docview/2234817854/394E91D9018F4BB4PQ/7?accountid=37408>

Silva, R. (2019). Escribir el tiempo. Cultura escrita y tiempo social (siglos XVI-XX): los soportes escritos de la representación del tiempo. Recuperado: <https://www.proquest.com/docview/2282416018/96506D839514FBDPQ/1?accountid=37408>

Trujillo, R. A. S., Silvera Sarmiento, A. de J., Giraldo, L. F. G., & Palma, H. G. H. (2018). Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla. *Utopia y Praxis Latino Americana*, 23(82), 129–143.

Vetrivel, M. (2018). Assistant Professor, Department of Commerce, School of Management Studies & Commerce, VELS University, Chennai, India.

Recuperado de
<https://www.proquest.com/docview/2280414755/394E91D9018F4BB4PQ/4?accountid=37408>

Vooren et al. (2019). THE EFFECTIVENESS OF ACTIVE LABOR MARKET POLICIES: A META-ANALYSIS.

Recuperado de
<https://www.proquest.com/docview/2164559170/394E91D9018F4BB4PQ/5?accountid=37408>

Xiaobo, Q. (2018). Effectiveness of China's Labor Contract Law* - Evidence from China Employer-Employee Survey.

Recuperado de
<https://www.proquest.com/docview/2133341978/394E91D9018F4BB4PQ/8?accountid=37408>

Yaghoobi, F. Y., Riahi, L., Tabibi, S. J., & Farahani, M. M. M. (2020). Designing an Empowerment Model for Iranian Health Centre Managers: A Comprehensive Study. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 15(4), 28–41. <https://doi.org/10.24083/apjhm.v15i4.453>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	MOTIVACIÓN	INCENTIVO SALARIAL	Se realizan incentivos económicos con el fin de mejorar los resultados.	Escala de medición LIKERT 5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A Veces 2= Casi Nunca 1= Nunca
		RECONOCIMIENTO	La organización reconoce el trabajo eficiente del colaborador por cumplir sus metas establecidas.	
		ASCENSO	Como parte de la política laboral, el colaborador tiene la oportunidad de ascender en base a su desempeño	
	EMPOWERMENT	TOMA DE DECISIONES	Los colaboradores tienden a asumir retos que resulten positiva para la empresa.	
		TRABAJO EN EQUIPO	Se considera un trabajo eficiente en el área cuando se trabaja en equipo	
		SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Los colaboradores se enfocan en brindar solución antes problemas que se presentan en el día a día.	
	POLÍTICAS DEL TALENTO HUMANO	SELECCIÓN	En las pruebas de selección, la empresa elige a personas con habilidades capaces de asumir el puesto.	
		FORMACIÓN	La empresa implementa estrategias de formación a corto tiempo entre los jefes y trabajadores.	
		RETENCIÓN	La empresa se preocupa por mantener a colaboradores que son comprometidos con ella.	

VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
EFFECTIVIDAD LABORAL	PRODUCTIVIDAD	CALIDAD	La productividad de manera mensual logra la calidad requerida para cada gestión.	Escala de medición LIKERT 5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A Veces 2= Casi Nunca 1= Nunca
		COMPETITIVIDAD	Los asesores cumplen con la productividad requerida en un ambiente laboral competitivo	
		CAPACIDAD	Los asesores tienen la capacidad para manejar los casos con la productividad requerida.	
	CAPACITACIÓN CONTINUA	TIEMPO	Las capacitaciones de manera continua son realizadas de manera práctica y en un tiempo corto.	
		NIVEL DE ERRORES CRÍTICOS	El nivel de errores críticos disminuye después que el asesor recibe una capacitación continua.	
		EMPODERAMIENTO	Los asesores luego de las capacitaciones sienten que están listos para afrontar nuevos retos dentro de la empresa.	
		SATISFACCIÓN DEL COLABORADOR	El colaborador se siente satisfecho luego de recibir un feedback en la capacitación.	
	REDUCCIÓN DE RECLAMOS DE CLIENTES	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Los clientes se sienten conforme con la atención recibida.	
		CONFIANZA	Los clientes sienten que son escuchados al momento de realizar un reclamo.	
		QUEJAS	El número de quejas se vio reducción respecto a la atención eficiente.	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN EMPRESARIAL

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

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

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	Se realizan incentivos económicos con el fin de mejorar los resultados.					
2	La organización reconoce el trabajo eficiente del colaborador por cumplir sus metas establecidas.					
3	Como parte de la política laboral, el colaborador tiene la oportunidad de ser promovido en base a su desempeño.					
4	Los colaboradores tienden a asumir retos que resulten positiva para la empresa.					
5	Se considera un trabajo eficiente en el área cuando se trabaja en equipo.					
6	Los colaboradores se enfocan en brindar solución ante problemas que se presentan en la jornada diaria.					
7	En las pruebas de selección, la empresa elige a personas que cumplan con el perfil del puesto.					
8	La empresa implementa estrategias de formación a corto tiempo entre los jefes y trabajadores.					
9	La empresa se preocupa por mantener a los colaboradores que muestran compromiso.					

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 2: EFECTIVIDAD LABORAL

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

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

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	La calidad del servicio es una política de la empresa.					
2	Se cumple con la productividad requerida en un ambiente laboral competitivo.					
3	La capacidad de los colaboradores permite manejar los casos con la productividad requerida.					
4	Las capacitaciones de mejora continua son realizadas de manera practica y en un corto tiempo.					
5	El nivel de errores críticos disminuye después que el colaborador recibe una capacitación continua.					
6	Los colaboradores luego de las capacitaciones están listos para afrontar nuevos retos dentro de la empresa.					
7	El colaborador se siente satisfecho luego de recibir un feedback en la capacitación.					
8	La atención recibida de los clientes es satisfactoria.					
9	Al escuchar el reclamo del cliente y resolverlo genera confianza.					
10	El número de quejas se vio reducido respecto a la solución brindada.					

Gracias por su colaboración

Anexo 3. Validación del instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Villanueva Figueroa Rosa Elvira

DNI: 07586867

Especialidad del validador: **Dra. en Administración**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

13 de mayo de 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Motivación							
1	Se realizan incentivos económicos con el fin de mejorar los resultados.	✓		✓		✓		
2	La organización reconoce el trabajo eficiente del colaborador por cumplir sus metas establecidas.	✓		✓		✓		
3	Como parte de la política laboral, el colaborador tiene la oportunidad de ser promovido en base a su desempeño.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Empowerment	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Los colaboradores tienden a asumir retos que resulten positiva para la empresa.	✓		✓		✓		
5	Se considera un trabajo eficiente en el área cuando se trabaja en equipo.	✓		✓		✓		
6	Los colaboradores se enfocan en brindar solución ante problemas que se presentan en la jornada diaria.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Políticas Del Talento Humano	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En las pruebas de selección, la empresa elige a personas que cumplan con el perfil del puesto.	✓		✓		✓		
8	La empresa implementa estrategias de formación a corto tiempo entre los jefes y trabajadores.	✓		✓		✓		
9	La empresa se preocupa por mantener a los colaboradores que muestran compromiso.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Villanueva Figueroa Rosa Elvira

DNI: 07586867

Especialidad del validador: Dra. en Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

13 de mayo de 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: EFECTIVIDAD LABORAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Productividad							
1	La calidad del servicio es una política de la empresa.	✓		✓		✓		
2	Se cumple con la productividad requerida en un ambiente laboral competitivo.	✓		✓		✓		
3	La capacidad de los colaboradores permite manejar los casos con la productividad requerida.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Capacitación Continua	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Las capacitaciones de mejora continua son realizadas de manera practica y en un corto tiempo.	✓		✓		✓		
5	El nivel de errores críticos disminuye después que el colaborador recibe una capacitación continua.	✓		✓		✓		
6	Los colaboradores luego de las capacitaciones están listos para afrontar nuevos retos dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
7	El colaborador se siente satisfecho luego de recibir un feedback en la capacitación.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Reducción De Reclamos De Clientes	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La atención recibida de los clientes es satisfactoria.	✓		✓		✓		
9	Al escuchar el reclamo del cliente y resolverlo genera confianza.	✓		✓		✓		
10	El número de quejas se vio reducido respecto a la solución brindada.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Manrique Cespedes Julio César

DNI: 06695445

Especialidad del validador: Dr. en Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

13 de mayo de 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Motivación							
1	Se realizan incentivos económicos con el fin de mejorar los resultados.	✓		✓		✓		
2	La organización reconoce el trabajo eficiente del colaborador por cumplir sus metas establecidas.	✓		✓		✓		
3	Como parte de la política laboral, el colaborador tiene la oportunidad de ser promovido en base a su desempeño.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Empowerment	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Los colaboradores tienden a asumir retos que resulten positiva para la empresa.	✓		✓		✓		
5	Se considera un trabajo eficiente en el área cuando se trabaja en equipo.	✓		✓		✓		
6	Los colaboradores se enfocan en brindar solución ante problemas que se presentan en la jornada diaria.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Políticas Del Talento Humano	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En las pruebas de selección, la empresa elige a personas que cumplan con el perfil del puesto.	✓		✓		✓		
8	La empresa implementa estrategias de formación a corto tiempo entre los jefes y trabajadores.	✓		✓		✓		
9	La empresa se preocupa por mantener a los colaboradores que muestran compromiso.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Manrique Cespedes Julio César

DNI: 06695445

Especialidad del validador: Dr. en Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

13 de mayo de 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: EFECTIVIDAD LABORAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Productividad							
1	La calidad del servicio es una política de la empresa.	✓		✓		✓		
2	Se cumple con la productividad requerida en un ambiente laboral competitivo.	✓		✓		✓		
3	La capacidad de los colaboradores permite manejar los casos con la productividad requerida.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Capacitación Continua							
4	Las capacitaciones de mejora continua son realizadas de manera practica y en un corto tiempo.	✓		✓		✓		
5	El nivel de errores críticos disminuye después que el colaborador recibe una capacitación continua.	✓		✓		✓		
6	Los colaboradores luego de las capacitaciones están listos para afrontar nuevos retos dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
7	El colaborador se siente satisfecho luego de recibir un feedback en la capacitación.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Reducción De Reclamos De Clientes							
8	La atención recibida de los clientes es satisfactoria.	✓		✓		✓		
9	Al escuchar el reclamo del cliente y resolverlo genera confianza.	✓		✓		✓		
10	El número de quejas se vio reducido respecto a la solución brindada.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Cárdenas Saavedra Abraham

DNI: 07424958

Especialidad del validador: Dr. en Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

13 de mayo de 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Motivación							
1	Se realizan incentivos económicos con el fin de mejorar los resultados.	✓		✓		✓		
2	La organización reconoce el trabajo eficiente del colaborador por cumplir sus metas establecidas.	✓		✓		✓		
3	Como parte de la política laboral, el colaborador tiene la oportunidad de ser promovido en base a su desempeño.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Empowerment	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Los colaboradores tienden a asumir retos que resulten positiva para la empresa.	✓		✓		✓		
5	Se considera un trabajo eficiente en el área cuando se trabaja en equipo.	✓		✓		✓		
6	Los colaboradores se enfocan en brindar solución ante problemas que se presentan en la jornada diaria.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Políticas Del Talento Humano	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En las pruebas de selección, la empresa elige a personas que cumplan con el perfil del puesto.	✓		✓		✓		
8	La empresa implementa estrategias de formación a corto tiempo entre los jefes y trabajadores.	✓		✓		✓		
9	La empresa se preocupa por mantener a los colaboradores que muestran compromiso.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Cárdenas Saavedra Abraham

DNI: 07424958

Especialidad del validador: **Dr. en Administración**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

13 de mayo de 2021



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Análisis de fiabilidad

Estadística de fiabilidad de la variable 1 (Gestión del Talento Humano)

Fuente: SPSS

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.975	9

Estadística de fiabilidad de la variable 2 (Efectividad Laboral).

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.988	10

Fuente: SPSS □

Anexo 5. Consentimiento informado



DynamiCall

Lima 05 de Noviembre de 2021

PERMISO DE LA EMPRESA BPO CONSULTING S.A.C.

Por medio de la presente reciba mi más cordial saludo y al mismo tiempo se le autoriza al Sr. Quispe Gamboa Jean Pierre con DNI. 75369235 y al Sr. Juan José Carhuapoma Mamani con DNI. 75315942, a realizar las investigaciones correspondientes con el fin de poder realizar su trabajo de Proyecto de Investigación titulado: Gestión del talento humano y efectividad laboral en BPO Consulting SAC, Independencia 2021.

Sin otro particular me despido.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Beltran Cornejo Enrique".

BPO CONSULTING S.A.C.
BELTRAN CORNEJO ENRIQUE
Gerente General