



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión del talento humano en el logro de competencias
laborales, Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Arevalo Chira, Yasbell Sayuri (ORCID: 0000-0002-1959-3745)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi mamá Sahori que siempre ha estado conmigo a pesar de todas las situaciones que hemos vivido y a mi tía Jacky que siempre me ha demostrado que no estoy sola.

Yasbell Arevalo Ch.

Agradecimiento

Eternamente agradecida con Dios por darme vida y una familia maravillosa. Agradecer a mi mamá por hacer de este sueño una realidad.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población y muestra.....	12
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	12
3.5 Procedimiento	13
3.6 Método de Análisis de Datos.....	13
3.7 Aspectos éticos.	13
IV. RESULTADOS.....	14
4.1. Análisis descriptivo	14
4.2. Prueba de normalidad	21
4.3. Prueba de hipótesis.....	23
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
VIII. REFERENCIAS.....	35
Anexo 1: Declaratoria de autenticidad del autor	
Anexo 2: Declaratoria de autenticidad del asesor	
Anexo 3: Acta de sustentación de tesis	
Anexo 4: Autorización de publicación en Repositorio Institucional	
Anexo 5: Matriz de operacionalización de variables	
Anexo 6: Instrumento de recolección de datos	
Anexo 7: Cálculo del tamaño de la muestra	
Anexo 8: Validez por juicio de experto y confiabilidad	

Anexo 9: Autorización de la empresa

Anexo 10: Resultado de similitud (turnitin)

Índice de tablas

Tabla 1 Validación de expertos del instrumento	13
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable Gestión del talento humano...	14
Tabla 3 Distribución de frecuencias de la dimensión Reclutamiento.....	14
Tabla 4 Distribución de frecuencias de la dimensión Selección	15
Tabla 5 Distribución de frecuencias de la dimensión Formación.....	16
Tabla 6 Distribución de frecuencias de la dimensión Remuneración	17
Tabla 7 Distribución de frecuencias de la dimensión Evaluación del desempeño.	17
Tabla 8 Distribución de frecuencias de la variable Competencias Laborales	18
Tabla 9 Distribución de frecuencias de la dimensión Competencia de capacidad de ejecutar tareas.....	19
Tabla 10 Distribución de frecuencias de la dimensión Competencia según actitudes	20
Tabla 11 Distribución de frecuencias de la dimensión Competencias holísticas..	20
Tabla 12 Prueba de normalidad de la variable Gestión del Talento humano y competencias laborales.....	22
Tabla 13 Coeficiente de Correlación de Pearson	22
Tabla 14 Resumen del modelo.....	23
Tabla 15 Coeficiente	23
Tabla 16 Resumen del modelo.....	26
Tabla 17 Coeficientes.....	26
Tabla 18 Resumen del modelo.....	26
Tabla 19 Coeficientes	26
Tabla 20 Resumen del modelo	26
Tabla 21 Coeficientes	28

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Porcentaje de la variable Gestión del Talento humano	14
Figura 2 Porcentaje de dimensión Reclutamiento	15
Figura 3 Porcentaje de la dimensión Selección.....	15
Figura 4 Porcentaje de la dimensión Formación	16
Figura 5 Porcentaje de la dimensión Remuneración	17
Figura 6 Porcentaje de la dimensión Evaluación del desempeño.	18
Figura 7 Porcentaje de la variable Competencias Laborales	18
Figura 8 Porcentaje de la dimensión Competencia de capacidad de ejecutar tareas	19
Figura 9 Porcentaje de la dimensión Competencias según actitudes	20
Figura 10 Porcentaje de la dimensión Competencias holísticas	21
Figura 11 Gráfica de la regresión lineal simple de la variable Gestión del talento humano y Competencias Laborales	24
Figura 12 Gráfica de la regresión lineal simple de la variable Gestión del talento humano la dimensión Competencias de capacidad de ejecutar tareas.....	25
Figura 13 Gráfica de la regresión lineal simple de la variable Gestión del talento humano de la dimensión Competencia según actitudes	27
Figura 14 Gráfica de la regresión lineal simple de la variable Gestión del talento humano de la dimensión Competencia según actitudes	28

Resumen

El presente informe de investigación tiene como principal objetivo determinar la influencia de la gestión del talento humano en las competencias laborales en la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2020. El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, con nivel explicativo y de enfoque cuantitativo. El método de la investigación es hipotético deductivo. Además de contar con una población de 200 colaboradores, siendo la muestra de 79 colaboradores. Se aplicó la estadística descriptiva e inferencial, encontrando una influencia positiva moderada entre la Gestión del Talento humano en el logro de competencias laborales, el coeficiente de influencia obtenido fue de (0,631). Finalmente se concluye que la Gestión del Talento humano influye en un 57% positivamente en las competencias laborales de la empresa Teleatento S.A.C.

Palabras clave: talento humano, competencias laborales, capacidades, colaborador y habilidades.

Abstract

The main purpose of this research report is to determine the influence of human talent management on labor competencies in the company Teleatento del Perú SAC, Callao, 2020. The design of the research is non-experimental, cross-sectional, with an explanatory level and quantitative approach. The research method is hypothetical deductive. Plus having a population of 200 collaborators, the sample was 79 collaborators. The descriptive and inferential statistics were applied, finding a moderate positive influence between management of human talent in the achievement of labor competences, the coefficient of influence obtained was (0.631). Finally, it is concluded that management of human talent influences in 57% positively the labor competencies of the company Teleatento S.A.C.

Keywords: human talent, labor competencies, capacities, collaborator y abilities.

I. INTRODUCCIÓN

El 2020 pasará a la historia como uno de los años más complejos que la humanidad está enfrentando en la última década. Nos estamos enfrentado a una enfermedad conocida científicamente como COVID- 19, que viene afectando desde inicio de año a todos los sectores económicos. Esto trae consigo que muchas empresas están declinando, ya que están siendo seriamente afectadas ya que no puede ofrecer bienes, ni brindar servicios ante el proceso de aislamiento social que estamos atravesando; entonces es el momento en el que nos preguntamos ¿es el fin de todas las compañías?, ¿nos podremos recuperar, ¿la economía mundial resistirá esta pandemia?, etc. Muchas preguntas surgen ante esta situación, sin embargo, debemos aprender a tomar nuevas alternativas que pueden ayudarnos a sobrellevar y a salir adelante frente a esta crisis mundial; alternativas que por supuesto apuestan por nuevos métodos de trabajo. Uno de estos métodos es el conocido, Home Office que muchas compañías ya vienen implementando en los hogares de cada colaborador para poder continuar con sus labores y actividades diarias. Sabemos que la sociedad no está acostumbrada a este método remoto de trabajo, pero también sabemos que la actual era de la tecnología nos trae nuevas oportunidades de desarrollo que quizás desconocemos; y como líderes futuros de gestión estamos dispuestos a asumir para poder salir adelante junto a nuestra organización y para ello, es importante reconocer que todos los colaboradores que trabajan en una empresa poseen distintas habilidades y desarrollan diferentes competencias en su puesto de trabajo. Sin embargo, existen situaciones, donde los mismos colaboradores se encuentran en un punto desconocido, ya que no son capaces de gerenciar sus labores por falta de actitud, confianza, habilidades, etc. En Colombia, se percibió una disminución de las competencias en los colaboradores, es por eso que Molina, et., al (2016), mencionan que todos los trabajadores que son contratados poseen amplios estudios en salud pública, sin embargo, se evidencia que poseen limitaciones al momento de desarrollar sus habilidades en sus puestos de trabajo, ya que incluso desconocen si en la empresa con la que laboran cuentan con programas de capacitación y desarrollo para el colaborador. Así mismo en Cuba, se encontraron deficiencias en las competencias de los colaboradores, es por eso que en su investigación de la Revista Cubana de

Salud Pública(2016), Véliz menciona que es indispensable que el Ministerio de Salud Pública desarrolle una investigación rigurosa en el crecimiento de las competencias laborales y profesionales en las distintas jefaturas de atención, servicios, desarrollo tecnológico, económico, cultural, histórico, a través de sus clases que imparten las universidades, institutos, centro de investigación del país. Por otro lado, en Colombia Gemar et. al., (2019) en su artículo científico, mencionan que el sector hotelero hubo cierta disconformidad con la atención de los empleados, ya que se observó una reducción de competencias y habilidades en la calidad de la atención. Cabe resaltar que es importante que el Ministerio de salud actúe a través de sus universidades e instituciones como también los centros de investigación, y todo esto es para identificar los tipos de competencias profesionales que existen en las áreas de trabajo. En Perú, la dirección general de formación profesional y capacitación laboral el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2018), indicó que en los resultados analizados en una encuesta realizada sobre las dificultades de encontrar un personal que se adapte al puesto, se encontró que gran parte de los resultados obtenidos tenían por concepto la falta de habilidades en los postulantes para el puesto de trabajo, ya que el perfil que se buscaba no se adapta a las necesidades. En el artículo Brechas de habilidades y dificultades de la demanda laboral, menciona textualmente que, las consecuencias de haber generado una “Encuesta sobre dificultades para conseguir personal”, realizada por el Ministerio, demuestra la grave problemática en la que se encuentra nuestro país al encontrar colaboradores con déficit en la unión de sus competencias que exigen el entorno productivo, esto genera la “brecha de competencias”, que demuestra la deficiencia que tienen las empresas en contratar a un nuevo trabajador. Es por eso que el rol que cumple el desarrollo de habilidades es importante para mejorar la empleabilidad y productividad. Así mismo, Gutiérrez y Agüero (2015), a través de su artículo mencionan que se visualizan. que las necesidades del mercado laborales peruano, exigen competencias laborales de alto nivel. Esto se debe a que el proceso de reclutamiento, selección y formativo debe evidenciar el desarrollo intelectual de cada postulante. Definitivamente es preocupante para las instituciones formativas comprender las verdaderas necesidades del entorno económico, sin embargo, el objetivo es comprender estas necesidades y alinear sus procesos educativos con el fin de entrenar a los colaboradores a un ideal que se alinea más con la solicitud del

mercado. En Lima, el ministerio de trabajo está siempre atento a las competencias laborales, brindando charlas de capacitación y otorgándoles un reconocimiento. En la empresa Atento, se puede encontrar distintas falencias en el progreso de las competencias de los colaboradores puesto que, a pesar que se cuenta con un proceso de selección de acuerdo a la necesidad del puesto e incluso se desarrolla un proceso formativo que le encamina al colaborador en su puesto de trabajo, los colaboradores no se están desempeñando de manera adecuada. La brecha que separa al colaborador de sus objetivos, está generando pérdidas económicas, rotación de personal, incumplimiento de métricas de gestión e incluso incomodidad en el entorno de labor. En el caso de la Justificación teórica; la investigación generará mayor investigación sobre cómo desarrollar las habilidades de trabajo a través de la gestión del talento humano, en la mejora del desempeño del colaborador. Ante lo cual Chiavenato (2009), nos hace mención que hoy en día las organizaciones tienen un panorama de su visión y sobre todo de las estrategias que tiene que realizar para estar a la vanguardia con la competencia. Se puede mencionar que los proveedores, accionistas y colaboradores tienen una función esencial en la empresa debido a que cada uno aporta ya sea insumo, dinero (capital), y mano de obra. Como justificación práctica; Abad et. al (2017), en su artículo Ecocompetencias en gestión empresarial propuestas a partir de una revisión bibliográfica, mencionan que la aplicación de un programa de capacitación, mejorará el desarrollo de las competencias del colaborador reduciendo así costos de errores y generará mayor productividad y eficacia. De este modo todas las actividades se desarrollarán con mayor rentabilidad y un menor rango de error evitando generar pérdidas económicas para la organización. Debe resaltarse que la investigación tendrá un impacto positivo en el desarrollo social del colaborador, ya que al desarrollarse nuevas destrezas y habilidades de nuestros talentos; éstos se verán impulsados a realizar nuevas actividades generando satisfacción en su puesto de trabajo, además de su entorno social. Además de una mejora práctica en el desarrollo de procesos, ya que un personal capacitado y desarrollado brinda una mejor capacidad de análisis y nivel resolutivo de problemas que puedan estar presentándose en la organización. Es decir, después de ampliar las capacidades del talento humano, podrán tener un mayor desarrollo y solucionar problemas organizacionales. Como justificación social; Jiménez (2017) en su artículo

Orientación Laboral: Una revisión bibliográfica de su conceptualización y su aporte a la persona trabajadora y a las organizaciones laborales, menciona que el adicionar un aprendizaje continuo en habilidades es fundamental para el desarrollo del talento humano. Así mismo el desarrollo de una empresa a futuro depende de los conocimientos adquiridos que se van mejorando a través de la práctica. En la presente investigación se ha determinado la siguiente hipótesis general: Existe influencia significativa de la gestión del talento humano en el logro de competencias laborales, Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2020. Y en el caso de las Hipótesis específicas se determinaron las siguientes: a) Existe influencia significativa de la gestión del talento humano en la capacidad de ejecutar tareas en el logro de competencias laborales, Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2020. b) Existe influencia significativa de la gestión del talento humano en el logro de actitudes y capacidades de las competencias laborales, Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2020. c) Existe influencia significativa de la gestión del talento humano en el logro de competencias holísticas de las competencias laborales, Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2020. Como objetivo general se formuló lo siguiente: Determinar la influencia de la gestión del talento humano en el logro de competencias laborales, Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2020. En consecuencia, se formularon los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la influencia la gestión del talento humano en la capacidad de ejecutar tareas en el logro de competencias laborales, Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2020. b) Determinar la influencia de la gestión del talento humano en el logro de actitudes y capacidades de las competencias laborales, Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2020. c) Determinar la influencia de la gestión del talento humano en el logro de competencias holísticas de las competencias laborales, Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Duque et al., (2017) en su artículo, tienen como objetivo estudiar la influencia que tiene el control emocional y el desarrollo de las habilidades, a través de una encuesta realizada a 122 estudiantes utilizando la metodología de regresión lineal. En conclusión, se puede encontrar que el control de las emociones influye de manera significativa en la segunda variable, demostrando que esto conlleva que sus colaboradores que trabajan en la organización posean habilidades con capacidad de respuesta y análisis para solucionar los problemas de manera efectiva y eficaz. Así mismo, Contreras et al. (2018) en su artículo, tiene como objetivo evaluar las habilidades que poseen los alumnos en universidades privadas y públicas. La investigación es de corte transversal aplicada en 111 encuestas. Esto determina que es importantes que todos los estudiantes sean entrenados en el desarrollo de sus competencias y habilidades para que se puedan reflejar en sus puestos de trabajo. Por otro lado, Jiménez (2019), tiene como objetivo desarrollar habilidades en los estudiantes para que puedan afrontar sin problemas ciertas situaciones con niveles de complejidad que puedan suscitarse en la organización. La investigación fue aplicada en las 34 facultades. En conclusión, es importante este trabajo de investigación porque resalta la importancia de capacitar a estos alumnos que desempeñan sus actividades en distintos centros de trabajo. González (2020) en su artículo, tiene como objetivo determinar la importancia del desarrollo de las competencias laborales de los enfermeros(a)s y toda la planilla de trabajadores del centro de salud. La Investigación es de carácter observacional, descriptivo y transversal, y tuvo como población a sus trabajadores multidisciplinares. De este modo a través de los resultados se determina que hay competencias fundamentales que poseen algunos colaboradores y que deben replicarse con todo los que trabajan en el centro de salud. Así mismo Lopera y Echeverri (2018), indican que implementar un desarrollo de competencias para las organizaciones genera ventajas que fortalecen el desarrollo de las actividades en el puesto de trabajo. Es importante que se puedan desarrollar para que el talento humano se vea beneficiado con capacidades que mejoren su capacidad en el entorno laboral en el que laboran. Fredes y Espinoza (2018) en su artículo, tienen como objetivo desarrollar habilidades en sus colaboradores adaptando un escenario recurrente de Chile para que puedan

adquirir nuevas competencias situacionales, así mismo esta interacción de desarrollo de competencias laborales se realiza mediante cursos virtuales que buscan generar mejoras continuas en la herramienta para facilitar el desarrollo en sus colaboradores. Sánchez et al., (2017), redactan un artículo que tiene como objetivo en diseñar un modelo de desarrollo para desarrollar el perfil y competencias de los colaboradores. Así mismo al final de proyecto se obtiene una mejora evidente en las competencias que se desarrollaron ante un análisis y un estudio previo para la elaboración del modelo de desarrollo. Bargsted (2017), en su artículo tiene como objetivo definir las competencias que son necesarias para cada escuela profesional, ya que después de que los alumnos de distintas carreras reciban conocimientos en las aulas, son insertados en el mundo laboral y tiene que contar con las competencias y habilidades de dicho puesto. En conclusión, el autor indica la importancia de crear estrategias para implementar el desarrollo de las habilidades que son necesarias en los puestos de trabajo. Por otro lado, Lima da Silva (2016) mencionan que existen distintos tipos de desarrollo de habilidades: unas que van enfocados al desarrollo del trabajo y otras que les ayuda al momento de desenvolverse en su puesto de trabajo. En conclusión, el mundo de las habilidades posee grandes posibilidades de desarrollo de acuerdo a la utilización de cada puesto laboral. Adicional a ello Nogueira y Lapa (2020) en su artículo tienen como objetivo identificar habilidades que son necesarias para ciertas situaciones que son parte de la gestión cotidiana. En conclusión, los resultados obtenidos indican que las competencias deben desarrollarse para poder sobrellevar con mayor facilidad las situaciones laborales. **A nivel nacional**, Quispe y Pinedo (2017) en su tesis tiene como objetivo es determinar si el talento Humano tiene un predominio en la motivación en los trabajadores debido a que esto logro que su investigación mantuviera su productividad constante en los colaboradores que son parte de dicha investigación. Es fundamental reconocer que los trabajadores deben tener en cuenta sus logros y estar al día en las vanguardias del mercado actual. Este estudio obtuvo la finalidad de aportar una nueva visión en cuanto a la correcta gestión del desarrollo laboral, entre la percepción de sus trabajadores y procesos que se manejan en la empresa. Por otro lado, Osorio y Zaravia (2017) tienen como objetivo principal es determinar si existe una influencia elocuente de su primera variable en su segunda variable, es por ese motivo que fue necesario indagar en la situación

actual del lugar, para ellos se empleó el instrumento de cuestionario por lo tanto se llegó a determinar que efectivamente si existe una influencia entre las variables, gestión del talento humano y la calidad del servicio. Percibiendo así que hay un alto grado de complacencia entre los empleados y el empleador. Villafuerte (2017) en su tesis, para lo cual se determinó que efectivamente si existe una influencia entre las variables gestión y calidad en la investigación. En el aspecto metodológico el tipo de investigación es cuantitativo a un nivel descriptivo, contando con un diseño no experimental. Utilizando el apoyo del cuestionario como instrumento, para poder llevar a cabo a la solución del problema general se tomaron la totalidad de la población que son 70 personas, obteniendo como conclusión que las variables mencionadas guardan una relación. De tal modo Rojas y Vílchez (2018) para lo cual se fijaron en el objetivo de determinar cuál es la influencia entre la variable gestión en la variable desempeño que se aplicó a sus colaboradores. Es importante mencionar que, en la parte metodológica, la investigación fue con enfoque cuantitativa secuencial, teniendo como diseño de no experimental transversal. Se utilizó toda la población que es un total de 50 personas entre las áreas administrativo y asistencial, esto les hizo llegar a la conclusión que, si había una influencia considerable entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral de los empleados. Por otro lado, Miranda (2018) realizó una investigación para su tesis sobre: competencia y el rendimiento laboral. Dicha investigación tuvo la finalidad principal de determinar si hay una conexión entre la competencia y el rendimiento laboral de los colaboradores del objeto de estudio debido a que son temas muy fundamentales para mencionado proyecto. La metodología de la investigación en mención, tiene un enfoque cuantitativo con un diseño de investigación no experimental y con corte transversal. Para poder finalizar con el proyecto se tuvo que utilizar el análisis de toda la población de la empresa en mención un total de 77 colaboradores. Se llegó a la conclusión que los colaboradores consideran que la competencia y el rendimiento laboral es de un nivel medio. Cerna y Martínez (2019) realizaron una investigación para su tesis de pregrado, como aspecto metodológico cuenta con un enfoque cuantitativo descriptivo, el diseño de la investigación en mención es no experimental transversal. Se utilizó toda la población de la municipalidad Distrital de Chancay de 177 trabajadores, que fueron quienes respondieron el cuestionario, de las cuales se llegó a la conclusión que el 64% de

los colaboradores cuenta con un nivel bajo en competencias laborales debido a que no tienen motivación en el centro laboral. Valentín (2017) en su tesis, tiene como objetivo determinar la relación de su variable talento y su variable desempeño, de nivel explicativo y de tipo no experimental. Se utiliza una población de 161 personas que son encuestadas, obteniendo como resultado que el nivel de influencia que tiene gestionar al talento humano es significativamente positivo a su desempeño laboral. Smircic (2015), tiene como objetivo conceptualizar y explicar el nuevo modelo que actualmente están tomando las organizaciones para mejorar las competencias y habilidades de sus talentos. Es por eso que el autor menciona que El modelo de Business Partner es el que se acerca más al desarrollo de la mejora del perfil profesional, donde se prioriza el crecimiento constante de la empresa hacia el logro de objetivos, esto no significa que se le disminuya roles al colaborador, al contrario, se le brinda estrategias para que sean aplicadas en su día a día. En conclusión, el autor indica que no sólo depende del colaborador mismo para desarrollar sus habilidades, también el área en el que se encuentra determina el modelo a seguir que deben desarrollar. Así mismo Climént (2014) en su artículo, tiene como objetivo mencionar que generar enfoque en el desarrollo de las competencias desde un sistema de aprendizaje hasta la aplicación en el campo laboral puede mejorar el trabajo del individuo. En conclusión, después de haber realizado un análisis se observa que un desarrollo de habilidades blandas y técnicas deben ser capacitadas y reforzadas en todo momento. Negri y Leiva (2017), tienen como objetivo resaltar y explicar la importancia del rol que desarrollan los profesionales que capacitan en habilidades y competencias de trabajo. Así mismo se obtiene como resultado que las capacitaciones brindadas no se tiene que regir de un patrón, ya que estamos hablando de que los oyentes poseen distintas personalidades y conocimientos; es por ello que la metodología que se use tiene que ser diversa y variada. Para sustentar las variables escogidas, es importante mencionar las teorías que avalan nuestra investigación. Así mismo, nos brindan un panorama más claro sobre la importancia de la Gestionar las habilidades del recurso humano y las competencias laborales. **Teoría X y Y:** McGregor (1960), citado por Vallejos menciona que existen dos teorías que argumentan el desarrollo del talento humano (2016, p.22). Por un lado, sostiene que la Teoría X: El ser humano no disfruta su trabajo y hará todo lo posible por no hacerlo, además que colaboradores

al tener estas características y cualidades se sienten obligados a trabajar. Como menciona la teoría X, el colaborador no se siente suficientemente capaz para desarrollar sus actividades con su máximo potencial ya que no tienen la habilidad para desarrollarla. Mientras que en la Teoría Y el colaborador no rechaza sus actividades y sobre todo no necesita alguna presión externa para desarrollarse. En este caso, los colaboradores se sienten más cómodos cuando desarrollan sus habilidades, competencias y generan crecimiento personal. De esta manera en la teoría Y, indica que el colaborador desarrolla sus propias competencias y habilidades, ya que posee una cualidad de superación y motivación.

Teoría Del Sistema I y Sistema IV: Rensis Likert (1960 – 1970), citado por Vallejos menciona que hay dos tipos de teorías propuestas (2009, p.23). El Sistema I posee las siguientes características: Los gerentes no confían en sus empleados, los empleados obedecen a sus superiores por temor a una reprimenda y los gerentes controlan todo el desarrollo organizacional. De esta manera, según el sistema I, los gerentes no brindan facilidades de desarrollo ni crecimiento ya que no se genera confianza entre las diversas áreas inferiores. Así mismo el Sistema IV tiene las siguientes características: Los gerentes confían en sus empleados, todas las áreas se reúnen para tomar una decisión y sobre todo los colaboradores se sienten a gusto en su puesto de trabajo. Como se puede evidenciar, el Sistema IV ayuda mucho más sus colaboradores además de influenciar positivamente en su desarrollo laboral y productivo.

Teoría de la asociación efectiva: El psicólogo norteamericano David McClelland se centra en la motivación humana en sus libros *The Achievement Motive* publicado en 1953 y *The Achieving Society* publicado en 1961. Dicha teoría fue citada por Soria (2004). La teoría fue enfatizada en 1989. Su teoría motivacional se centra en los afectos producidos por la organización y las experiencias vividas en otra organización. Estas pueden ser placenteras como también dolorosas. De las cuales están divididas en 3 componentes que son logro, poder y afiliación. Ahora esta teoría se puede afiliar a las competencias laborales debido a que son conocimientos que le individuo o trabajador cuentan para desarrollarse en su centro laboral. Comenzamos especificando cada uno de los competentes de esta teoría. En el caso del Logro: Buscan expertos en que apoyarse. el individuo es responsable. Así mismo el componente del Poder: Colaboran con sus compañeros sin que se los soliciten y tienen influencia hacia sus

compañeros de trabajo. Además, que el último componente que es la Afiliación tiene la necesidad de mantenerse en contacto además que crean un buen clima laboral.

Variable 1: Gestión del talento humano. Chiavenato (2009) mencionado por Vallejos nos dice que es la combinación entre las tácticas y destrezas inevitable para dirigir el mundo de la administración (citado por Vallejos, 2016, p. 17).

Dimensión 1: Reclutamiento, Andrés, Rodríguez y Tous (2000) citado por Bringas nos dice que el reclutamiento es una totalidad de actividades y procesos que diseñadas perfectamente atraen a los candidatos competentes para la plaza de trabajo vacante (citado por Bringas, 2016, p. 12).

Dimensión 2: Selección, Chiavenato (2010) menciona que la selección de personal es una sucesión que sirve como filtro para escoger los mejores candidatos para el puesto requerido de la plaza vacante. Sirve para elegir al candidato perfecto para la organización. (citado por Chávez, 2015, p. 33).

Dimensión 3: Formación, Cota (2016), menciona que la formación es una herramienta para que cada candidato se pueda ajustar a su trabajo y de igual forma pueda obtener el incremento positivo de conocimientos y habilidades necesarios para la organización.

Dimensión 4: Remuneración, Barriga y Rendón (2016) mencionan que es la retribución que se le otorga al trabajador por las prestaciones laborales que brinda a la organización ya sea para cubrir gastos de bienes materiales y/o servicios (p. 53).

Dimensión 5: Evaluación de desempeño, Barriga y Rendón (2016) mencionan que es una técnica que nos ayuda para evaluar el nivel de desarrollo que tiene un colaborador en la organización (2016, p. 52).

Variable 2: Competencia laboral. Son los conocimientos que tiene un individuo demostrando destreza en la realización de un trabajo (citado por Gonzales, 2017, p. 83).

Dimensión 1: Competencias de capacidad de ejecutar tareas, dicha competencia está segmentada por las habilidades del individuo en cuanto a su logro y acción, competencia de ayuda y servicio hacia los clientes y compañeros de trabajo. Competencia de influencias, competencias gerenciales que tienen que ver con la cooperación, habilidades cognoscitivas y por último la facultad de la eficacia personal. (citado por Gonzales, 2017, p. 83).

Dimensión 2: Competencias según actitudes y capacidades, la competencia según actitudes y capacidades, este tipo de competencias se clasifican por aquellas que tienen una coherencia relacionada con los comportamientos, actitudes y aptitudes del individuo. (Alles, 2006, p. 36).

Dimensión 3: Competencias holísticas, la competencia holística es la unión de las

competencias vistas anteriormente en las dimensiones que son capacidad por ejecutar las tareas y las aptitudes y capacidades propias del ejecutor.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

El estudio que se desarrolló en este proyecto, fue aplicada debido que el proyecto de investigación buscó una solución de los problemas prácticos y concretos. (Hernández et al., 2014). Se manejó un diseño no experimental de corte transversal, según los autores Hernández et al., (2014) nos dice que no se realizará ninguna variación en las variables, sólo se analizará dicho comportamiento. Así mismo la recolección de los datos se dará en un momento en específico. Por ende, se escogió este diseño no experimental para estudiar ambas variantes: gestión del talento humano y competencia laboral, éstas serán aplicadas en la empresa Atento de la sede Callao. Así mismo, nos basaremos primordialmente en los conceptos y experiencias ocurridas anteriormente, o durante el proyecto de investigación; ya que estuvo enfocado en un diseño transversal, el proyecto de investigación se centró en estudiar cómo se desarrolla la gestión del talento humano y competencia laboral de la empresa Atento sede Callao. Para el análisis de este diseño, se recolectaron datos de la empresa y de sus colaboradores.

3.2 Variables y operacionalización

La medición de la variable 1 estuvo compuesta por 16 ítems y la variable 2 estuvo compuesta por 10 ítems. Después de haber definido los ítems, se realizó la encuesta para la recolección de datos y su respectivo análisis en programa SPSS v.26.

3.3 Población y muestra

De acuerdo con Tamayo y Tamayo, (1997), la población es el conjunto de individuos que tienen características similares para ser utilizados en la investigación y la muestra es una sección que se escoge del conjunto total. La investigación estuvo

integrada con una población total de 200 personas que laboran en Teleatento del Perú S.A.C., Callao, a quienes se les aplicó el instrumento.

$$n = \frac{N Z_{\alpha}^2 pq}{E^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 pq} = \frac{200 (1.96)^2 0.5(1-0.5)}{(0.05^2)(200-1) + (1.96)(0.50)(0.50)} = 79$$

Es porque ello que:

N: población = 200

Z: Nivel de confianza (95% = 1.96)

E: Error de muestra (5%) o (0.05)

P: Proporción = 0.5

n: muestra = 79

Para este proyecto de investigación se utilizó el muestreo no probabilístico, según Sampieri (2014) esto se debe a que la muestra que se ha elegido no estuvo relacionada a ninguna fórmula propuesta. Es decir, como menciona el autor se tomó una muestra piloto de 79 colaboradores de los cuales posteriormente se analizaron los resultados.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Esta presente tesis hizo uso de la encuesta como técnica, mentando a Fachelli y López (2015) esta técnica sirve para la recolección de información de los individuos encuestados teniendo como objetivo el desarrollo de la investigación expuesta. El instrumento estuvo compuesto por 26 preguntas que fueron respondidas por los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. en la sede del Callao. Así mismo se usó el cuestionario como instrumento de recolección de resultados, haciendo uso de respuestas que contienen la escala de Likert.

Es por ello, que previamente a la aplicación del cuestionario se tuvo que someter a la validación de expertos. La presente investigación fue evaluada por profesionales especializados en investigación además de contar con una amplia experiencia académica.

Tabla 1

Validación de expertos del instrumento

Juez experto	Resultado
Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa	Aplicable
Dra. Teodoro Carranza Estela	Aplicable
Dr. Cardenas Saavedra Abraham	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

3.5 Procedimientos

Como procedimientos se elaboraron una tabulación de los datos recaudados de las dos variables. Para recopilar la información se ha utilizado como técnica la encuesta y para la interpretación de datos se ha empleado la herramienta estadística SPSS v. 26 y posteriormente fue interpretado.

3.6 Método de análisis de datos

El método de estudio que se utilizó es el descriptivo inferencial. Mentando a Hernández et al., 2014 indica que el análisis descriptivo es importante en la investigación porque ayudará a determinar las características principales de los individuos. Los resultados fueron colocados en tablas para analizar los resultados obtenido del cuestionario, y posteriormente determinar las características de la población.

3.7 Aspectos éticos

Es importante resaltar que durante el proyecto de la investigación los resultados obtenidos han respetado y cumplido las normas éticas vigentes, nacionales e internacionales. Es por eso que la gerenta de Recursos Humanos tuvo conocimiento y autorizó totalmente el desarrollo de la investigación en la organización Teleatento del Perú S.A.C. en la sede del Callao.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 2

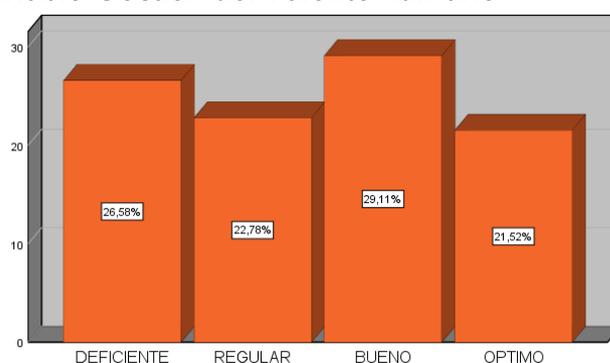
Distribución de frecuencias de la variable Gestión del talento humano

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	21	26,6
	REGULAR	18	22,8
	BUENO	23	29,1
	OPTIMO	17	21,5
	Total	79	100,0

Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Figura 1

Porcentaje de la variable Gestión del Talento humano



Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Interpretación: De los resultados de la tabla 2 y la figura 1 se aprecia que el 29.1% de los colaboradores encuestados consideran que la Gestión del Talento Humano en la empresa Teleatento S.A.C. se desarrolla con un nivel bueno, el 26.6% de colaboradores consideran que se desarrolla a un nivel deficiente. Mientras que el 22.8% de colaboradores consideran que se desarrolla en un nivel regular y el 21.5% de colaboradores lo consideran en un nivel óptimo.

Tabla 3

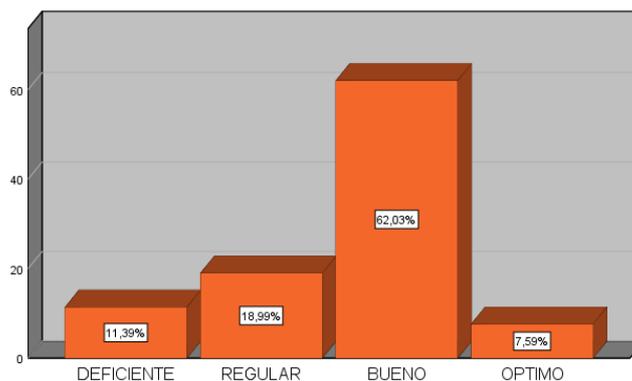
Distribución de frecuencias de la dimensión Reclutamiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	9	11,4
	REGULAR	15	19,0
	BUENO	49	62,0
	OPTIMO	6	7,6
	Total	79	100,0

Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Figura 2

Porcentaje de la dimensión Reclutamiento



Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Interpretación: De los resultados de la tabla 3 y la figura 2 se aprecia que el 62% de los colaboradores encuestados consideran que el Reclutamiento en la empresa Teleatento S.A.C. se desarrolla con un nivel bueno, el 19% de colaboradores consideran que se desarrolla a un nivel regular. Mientras que el 11.4% de colaboradores consideran que se desarrolla en un nivel deficiente y el 7.6% de colaboradores lo consideran en un nivel óptimo.

Tabla 4

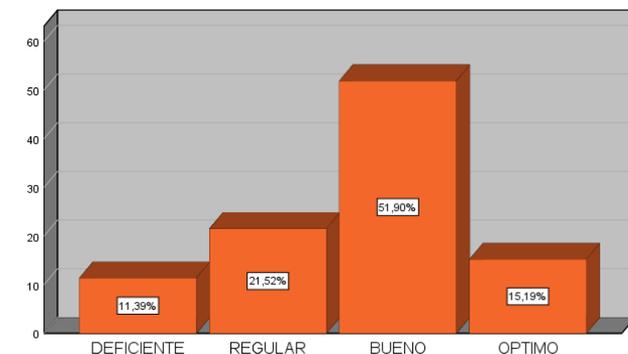
Distribución de frecuencias de la dimensión Selección

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	DEFICIENTE	9	11,4
	REGULAR	17	21,5
	BUENO	41	51,9
	OPTIMO	12	15,2
	Total	79	100,0

Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Figura 3

Porcentaje de dimensión Selección



Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Interpretación: De los resultados de la tabla 4 y la figura 3 se aprecia que el 51.9% de los colaboradores encuestados consideran que la Selección en la empresa Teleatento S.A.C. se desarrolla con un nivel bueno, el 21.5% de colaboradores consideran que se desarrolla a un nivel regular. Mientras que el 15,2% de colaboradores consideran que se desarrolla en un nivel óptimo y el 11.4% de colaboradores lo consideran en un nivel deficiente.

Tabla 5

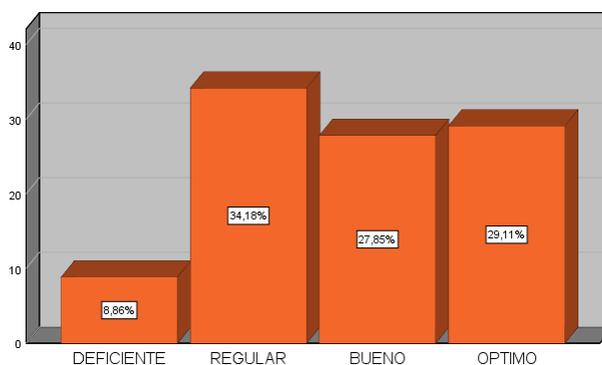
Distribución de frecuencias de la dimensión Formación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	7	8,9
	REGULAR	27	34,2
	BUENO	22	27,8
	OPTIMO	23	29,1
	Total	79	100,0

Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Figura 4

Porcentaje de la dimensión Formación



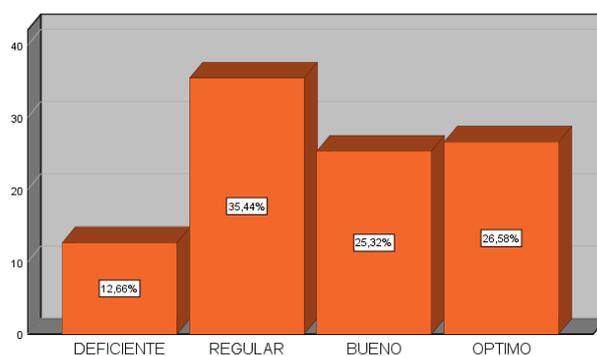
Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Interpretación: De los resultados de la tabla 5 y la figura 4 se aprecia que el 34.2% de los colaboradores encuestados consideran que la Formación en la empresa Teleatento S.A.C. se desarrolla con un nivel regular, el 29.1% de colaboradores consideran que se desarrolla a un nivel óptimo. Mientras que el 27.8% de colaboradores consideran que se desarrolla en un nivel bueno y el 8.9% de colaboradores lo consideran en un nivel deficiente.

Tabla 6*Distribución de frecuencias de la dimensión Remuneración*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	10	12,7
	REGULAR	28	35,4
	BUENO	20	25,3
	OPTIMO	21	26,6
	Total	79	100,0

Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Figura 5*Porcentaje de la dimensión Remuneración*

Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Interpretación: De los resultados de la tabla 6 y la figura 5 se aprecia que el 35.4% de los colaboradores encuestados consideran que la Remuneración en la empresa Teleatento S.A.C. se desarrolla con un nivel regular, el 26.6% de colaboradores consideran que se desarrolla a un nivel óptimo. Mientras que el 25.3% de colaboradores consideran que se desarrolla en un nivel bueno y el 12.7% de colaboradores lo consideran en un nivel deficiente.

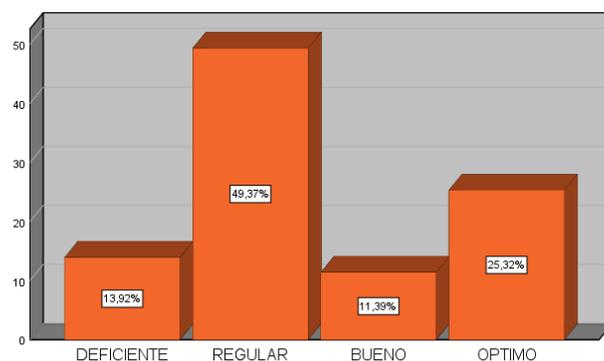
Tabla 7*Distribución de frecuencias de la dimensión Evaluación del desempeño*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	11	13,9
	REGULAR	39	49,4
	BUENO	9	11,4
	OPTIMO	20	25,3
	Total	79	100,0

Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Figura 6

Porcentaje de la dimensión Evaluación del desempeño



Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Interpretación: De los resultados de la tabla 7 y la figura 6 se aprecia que el 49.4% de los colaboradores encuestados consideran que la Evaluación del desempeño en la empresa Teleatento S.A.C. se desarrolla con un nivel regular, el 25.3% de colaboradores consideran que se desarrolla a un nivel óptimo. Mientras que el 13.9% de colaboradores consideran que se desarrolla en un nivel deficiente y el 11.4% de colaboradores lo consideran en un nivel bueno.

Tabla 8

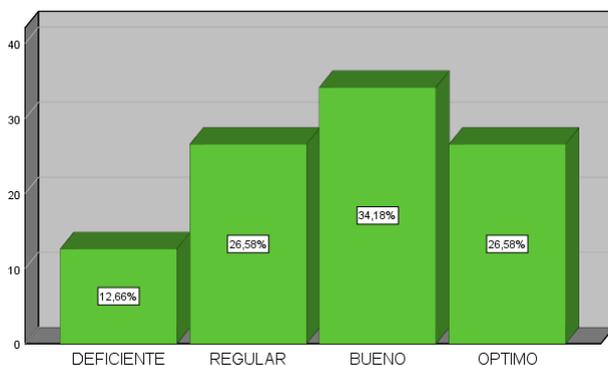
Distribución de frecuencias de la variable Competencias Laborales

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	DEFICIENTE	10	12,7
	REGULAR	21	26,6
	BUENO	27	34,2
	OPTIMO	21	26,6
Total	79	100,0	

Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Figura 7

Porcentaje de la variable Competencias Laborales



Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Interpretación: De los resultados de la tabla 8 y la figura 7 se aprecia que el 34.2% de los colaboradores encuestados consideran que las Competencias laborales en la empresa Teleatento S.A.C. se desarrolla con un nivel bueno, el 26.6% de colaboradores consideran que se desarrolla a un nivel óptimo. Mientras que el 26.6% de colaboradores consideran que se desarrolla en un nivel regular y el 12.7% de colaboradores lo consideran en un nivel deficiente.

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la dimensión Competencia de capacidad de ejecutar tareas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	10	12,7
	REGULAR	21	26,6
	BUENO	27	34,2
	OPTIMO	21	26,6
	Total	79	100,0

Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Figura 8

Porcentaje de la dimensión Competencia de capacidad de ejecutar tareas



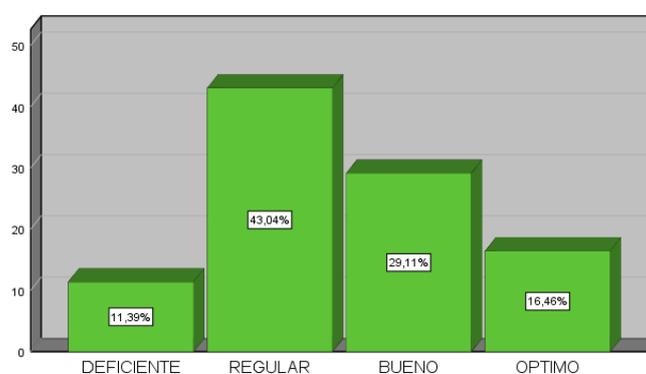
Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Interpretación: De los resultados de la tabla 9 y la figura 8 se aprecia que el 34.2% de los colaboradores encuestados consideran que las Competencias de capacidad de ejecutar tareas en la empresa Teleatento S.A.C. se desarrolla con un nivel bueno, el 26.6% de colaboradores consideran que se desarrolla a un nivel óptimo. Mientras que el 26.6% de colaboradores consideran que se desarrolla en un nivel regular y el 12.7% de colaboradores lo consideran en un nivel deficiente.

Tabla 10*Distribución de frecuencias de la dimensión Competencia según actitudes*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	9	11,4
	REGULAR	34	43,0
	BUENO	23	29,1
	OPTIMO	13	16,5
	Total	79	100,0

Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Figura 9*Porcentaje de la dimensión de Competencias según actitudes*

Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Interpretación: De los resultados de la tabla 10 y la figura 9 se aprecia que el 43% de los colaboradores encuestados consideran que las Competencias laborales en la empresa Teleatento S.A.C. se desarrolla con un nivel regular, el 29.1% de colaboradores consideran que se desarrolla a un nivel bueno. Mientras que el 16.5% de colaboradores consideran que se desarrolla en un nivel óptimo y el 11.4% de colaboradores lo consideran en un nivel deficiente.

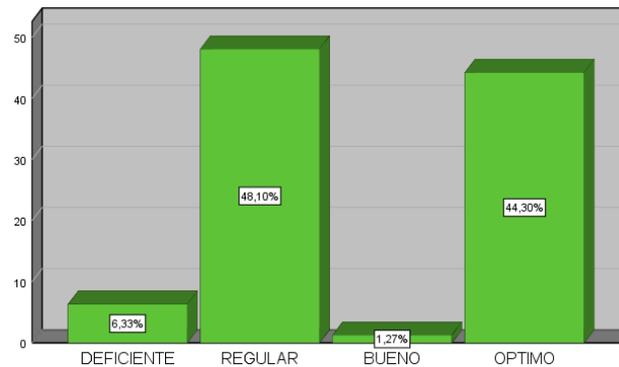
Tabla 11*Distribución de frecuencias de la dimensión Competencias holísticas*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	5	6,3
	REGULAR	38	48,1
	BUENO	1	1,3
	OPTIMO	35	44,3
	Total	79	100,0

Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Figura 10

Porcentaje de la dimensión Competencias Holísticas



Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Interpretación: De los resultados de la tabla 11 y la figura 10 se aprecia que el 48.1% de los colaboradores encuestados consideran que las Competencias laborales en la empresa Teleatento S.A.C. se desarrolla con un nivel regular, el 44.3% de colaboradores consideran que se desarrolla a un nivel óptimo. Mientras que el 6.3% de colaboradores consideran que se desarrolla en un nivel deficiente y el 1.3% de colaboradores lo consideran en un nivel bueno.

4.2 Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad

H0: Los datos no siguen una distribución normal

H1: Los datos siguen una distribución normal

Condiciones:

Sig.T=5%=0.05; Nivel de aceptación: 95%; Z=1,96

Regla de decisión

a) Si Sig. R < 0.05 => Rechazo H0

b) Si sig. R > 0.05 => Acepto H0

Regla de correspondencia

a) Si $N \leq 50$ entonces es Shapiro - Wilk

b) Si $N \geq 50$ entonces es Kolmogorov – Smirnov

Tabla 12

Prueba de normalidad de la variable Gestión del Talento humano y competencias laborales

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (Agrupada)	,195	79	,000
COMPETENCIAS LABORALES (Agrupada)	,208	79	,000

Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Interpretación: De los resultados de la tabla 11, se utilizó la prueba de Kolmogorov – Smirnov para verificar las hipótesis de normalidad ya que nuestra muestra ha sido de 50 colaboradores. Así mismo se corrobora que el valor de significancia ($,000 < 0,05$) en consecuencia los datos no tienen una distribución normal. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tal motivo para la prueba de contrastación de hipótesis se utilizó el estadígrafo Anova.

Tabla 13

Coefficiente de Correlación de Pearson

Coefficiente	Tipo de correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

4.3 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H0: No existe una influencia significativa entre la Gestión del talento humano en el logro de Competencias laborales, Teleatento del Perú S.A.C., Callao 2020

H1: Existe una influencia significativa entre la Gestión del talento humano en el logro de Competencias laborales, Teleatento del Perú S.A.C., Callao 2020

Tabla 14

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,631 ^a	,398	,390	,775

a. Predictores: (Constante), GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (Agrupada)

Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Tabla 15

Coefficientes

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	1,357	,213		6,357	,000
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (Agrupada)	,566	,079	,631	7,137	,000

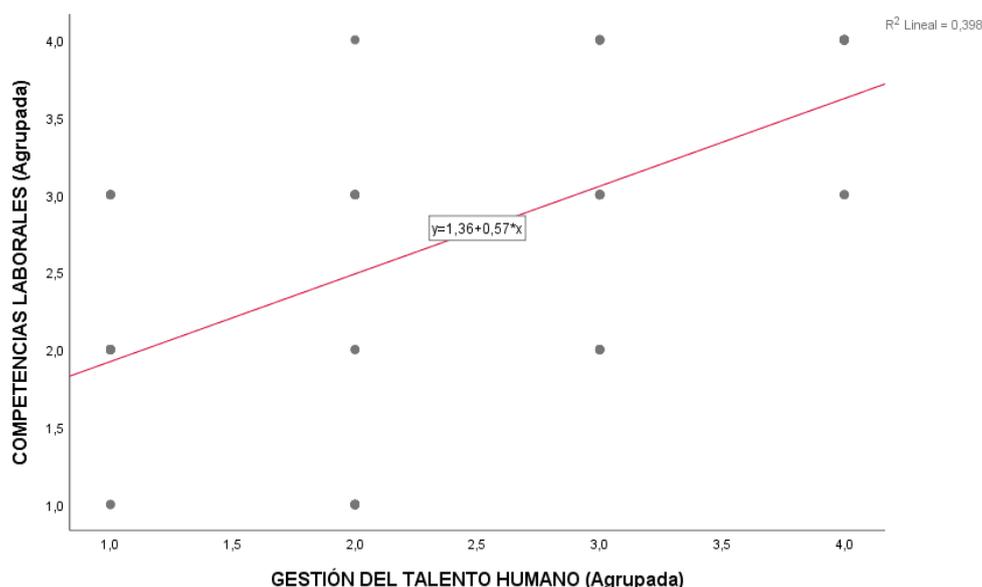
a. Variable dependiente: COMPETENCIAS LABORALES (Agrupada)

Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Interpretación: Según los datos de la tabla 13 el valor de Beta para la variable Gestión del talento humano es (0,631^a) y que de acuerdo a la tabla de coeficientes es una influencia positiva moderada a la variable Competencias laborales. Así mismo en la tabla 15 se verifica que el nivel de significancia real Sig. es 0.000 es menor que 0.05 (0,000 < 0,05; Nivel de aceptación: 95%; Z=1,96) según la regla de decisiones se tiene que rechazar la hipótesis nula H0; vale decir que se acepta como válida la hipótesis alterna H1. En conclusión, existe influencia significativa entre la Gestión del talento humano en el logro de competencias laborales en la empresa Teleatento del Perú S.A.C. 2020.

Figura 11

Gráfica de la regresión lineal simple de la variable Gestión del talento humano y Competencias Laborales



Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Interpretación: Según el gráfico, la variable independiente Gestión del talento humano está influenciando a la variable competencias laborales con un aporte de 57%, así mismo la variable dependiente competencias laborales está modificándose positivamente en un 39% por acción de la variable independiente.

Prueba de hipótesis específica 1

H0: No existe una influencia significativa entre la Gestión del talento humano en el logro de Competencias de capacidad de ejecutar tareas, Teleatento del Perú S.A.C., Callao 2020

H1: Existe una influencia significativa entre la Gestión del talento humano en el logro de Competencias de capacidad de ejecutar tareas, Teleatento del Perú S.A.C., Callao 2020

Tabla 16

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,631 ^a	,398	,390	,775

a. Predictores: (Constante), GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (Agrupada)

Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Tabla 17
Coeficientes

Modelo		Coeficientes				
		Coeficientes no estandarizados		estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	1,357	,213		6,357	,000
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (Agrupada)	,566	,079	,631	7,137	,000

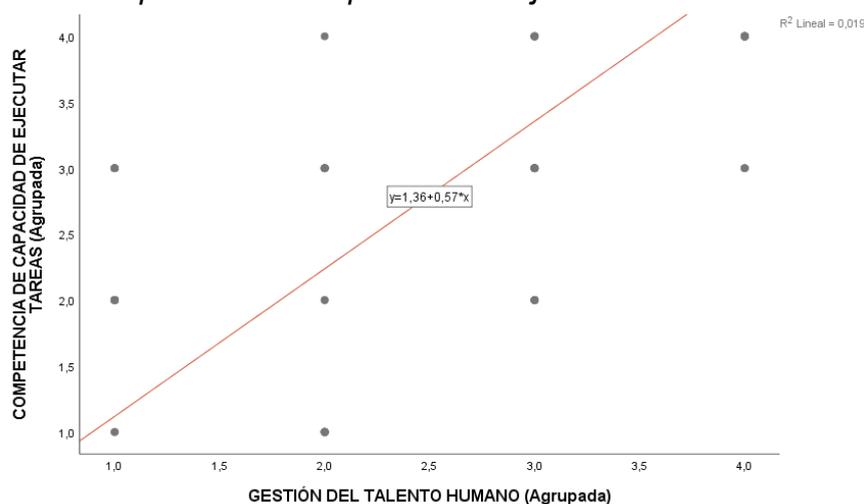
a. Variable dependiente: COMPETENCIA DE CAPACIDAD DE EJECUTAR TAREAS (Agrupada)

Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Interpretación: Según los datos de la tabla 16 el valor de Beta para la variable Gestión del talento humano es, 631^a y que de acuerdo a la tabla de coeficientes es una influencia positiva moderada a la dimensión Competencias de capacidad de ejecutar tareas. Así mismo en la tabla 17 se verifica que el nivel de significancia real Sig. es 0.000 es menor que 0.05 (0,000<0,05; Nivel de aceptación: 95%; Z=1,96) según la regla de decisiones se tiene que rechazar la hipótesis nula H0; vale decir que se acepta como válida la hipótesis alterna H1. En conclusión, existe influencia significativa entre la Gestión del talento humano en la competencia de capacidad de ejecutar tareas en la empresa Teleatento del Perú S.A.C. 2020.

Figura 12

Gráfica de la regresión lineal simple de la variable Gestión del talento humano la dimensión Competencia de capacidad de ejecutar tareas



Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Interpretación: Según el gráfico, la variable independiente Gestión del talento humano está influenciando a la dimensión competencias de capacidad de ejecutar tareas con un aporte de 57%, así mismo la variable dependiente competencias laborales está modificándose positivamente en un 1.9% por acción de la variable independiente.

Prueba de hipótesis específica 2

H0: No existe una influencia significativa entre la Gestión del talento humano en el logro de competencias según actitudes, Teleatento del Perú S.A.C., Callao 2020

H1: Existe una influencia significativa entre la Gestión del talento humano en el logro de Competencias según actitudes, Teleatento del Perú S.A.C., Callao 2020

Tabla 18

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,305 ^a	,093	,081	,867

a. Predictores: (Constante), GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (Agrupada)

Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Tabla 19

Coefficientes

Modelo	Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	1,896	,239		7,948	,000
1 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (Agrupada)	,249	,089	,305	2,805	,006

a. Variable dependiente: COMPETENCIAS SEGÚN ACTITUDES (Agrupada)

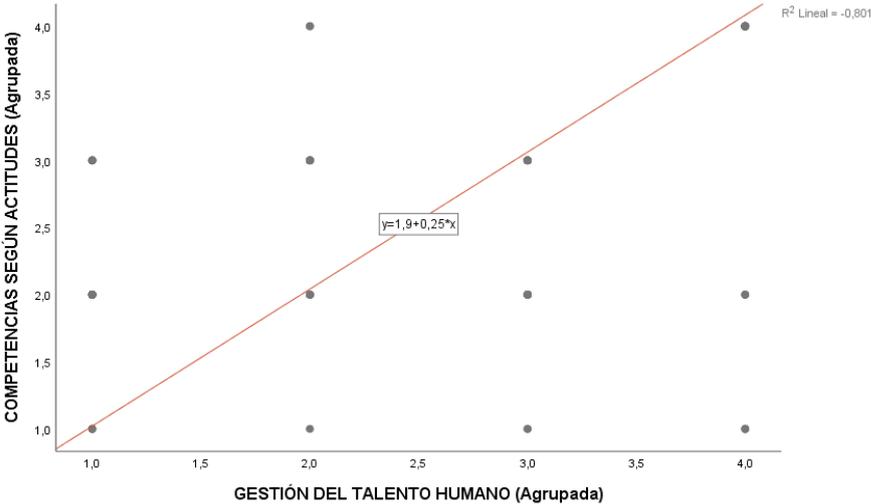
Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Interpretación: Según los datos de la tabla 18 el valor de Beta para la variable Gestión del talento humano es, 305^a y que de acuerdo a la tabla de coeficientes es una influencia positiva baja a la dimensión Competencias de capacidad según actitudes. Así mismo en la tabla 19 se verifica que el nivel de significancia real Sig. es 0.006 es menor que 0.05 (0,000<0,05; Nivel de aceptación: 95%; Z=1,96) según la regla de decisiones se tiene que rechazar la hipótesis nula H0; vale decir que se

acepta la hipótesis alterna H1. En conclusión, existe influencia significativa entre la Gestión del talento humano en la competencia de capacidad de ejecutar tareas en la empresa Teleatento del Perú S.A.C. 2020.

Figura 13

Gráfica de la regresión lineal simple de la variable Gestión del talento humano la dimensión Competencia según actitudes



Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Interpretación: Según el gráfico, la variable independiente Gestión del talento humano está influenciando a la variable competencias laborales con un aporte de 25%, así mismo la variable dependiente competencias laborales está modificándose negativamente en un 80% por acción de la variable independiente.

Prueba de hipótesis específica 3

H0: No existe una influencia significativa entre la Gestión del talento humano en el logro de competencias holísticas, Teleatento del Perú S.A.C., Callao 2020

H1: Existe una influencia significativa entre la Gestión del talento humano en el logro de Competencias holísticas, Teleatento del Perú S.A.C., Callao 2020

Tabla 20

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,396 ^a	,157	,146	,997

a. Predictores: (Constante), GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (Agrupada)

Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Tabla 21
Coefficientes

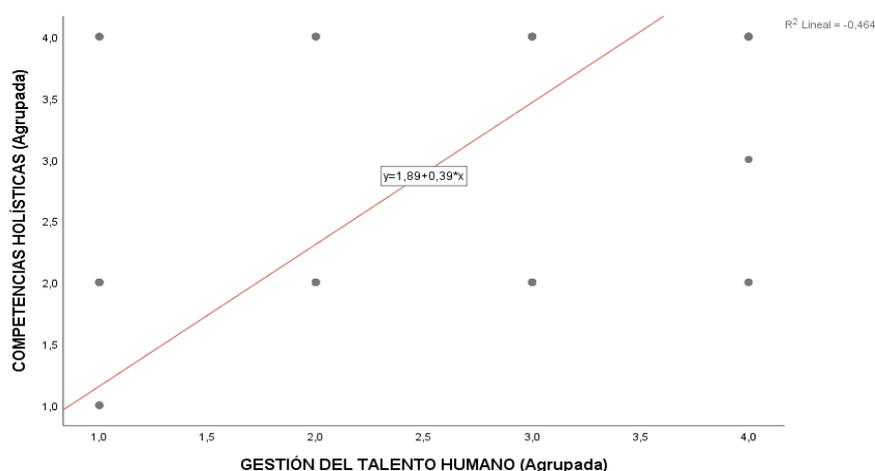
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	1,887	,274		6,874	,000
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (Agrupada)	,386	,102	,396	3,786	,000

a. Variable dependiente: COMPETENCIAS HOLÍSTICAS (Agrupada)
Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Interpretación: Según los datos de la tabla 20 el valor de Beta para la variable Gestión del talento humano es, 396^a y que de acuerdo a la tabla de coeficientes es una influencia positiva baja a la dimensión Competencias holísticas. Así mismo en la tabla 21 se verifica que el nivel de significancia real Sig. es 0.000 es menor que 0.05 (0,000<0,05; Nivel de aceptación: 95%; Z=1,96) según la regla de decisiones se tiene que rechazar la hipótesis nula H0; vale decir que se acepta la hipótesis alterna H1. En conclusión, existe influencia significativa entre la Gestión del talento humano en las competencias holísticas en la empresa Teleatento del Perú S.A.C. 2020

Figura 14

Gráfica de la regresión lineal simple de la variable Gestión del talento humano a la dimensión Competencia según actitudes



Fuente: Elaboración a través del programa SPSS V.26

Interpretación: Según el gráfico, la variable independiente Gestión del talento humano está influenciando a la variable competencias holísticas con un aporte

de 39%, así mismo la variable dependiente competencias laborales está modificándose negativamente en un 46% por acción de la variable independiente.

V. DISCUSIÓN

Discusión por objetivos

Se tuvo como objetivo principal de estudio demostrar la influencia entre la Gestión del Talento humano en el logro de competencias laborales, Teleatento del Perú S.A.C. El objetivo era poder determinar si gestionando el talento humano del colaborador podía mejorar las competencias laborales que se desarrollan en el puesto de trabajo día a día. Este estudio es semejante con la tesis de Villafuerte (2017), donde su objetivo fue demostrar cierta influencia de las competencias laborales en la calidad de la atención que ofrecían los trabajadores en la dirección regional. Teniendo como consecuencia evidente que existe un considerable dominio entre las dos variantes mencionadas.

Discusión por metodología

Se ha utilizado el método descriptivo y como diseño que se utilizó fue el no experimental de corte transversal, ya que buscábamos determinar y analizar las características de nuestra población encuestada, así mismo en la investigación no se hizo ninguna manipulación o modificación en las variables. Es por ello que la tesis de Cerna y Martínez (2019), utilizó el mismo tipo y diseño empleado en su población de 170 colaboradores para poder establecer la capacidad de competencias laborales de los colaboradores de la municipalidad de Chancay. Para realizar la medición de las variables de la investigación se realizó una encuesta de 30 ítems que fue realizada a los trabajadores. Los resultados que se obtuvieron demostraron un bajo rendimiento en competencias, esto ayudará a que la organización pueda implementar una alternativa de solución para mejorar las competencias, ya que así los resultados y objetivos en la organización se cumplirán eficientemente.

Discusión por resultados

En todo el desarrollo de la tesis se tuvo como objetivo determinar si el talento humano generaba influencia en las competencias laborales. Es por ello que se recolectó los datos de la muestra que estuvo compuesta por 79 colaboradores que desarrollaron una encuesta de 26 preguntas con el fin de constatar la confiabilidad del instrumento utilizado. Cuando se obtuvo los resultados del instrumento de la encuesta utilizada se determinó como resultado que el 29.1% de los colaboradores encuestados consideran que la Gestión del Talento Humano en la empresa Teleatento S.A.C. se desarrolla con un nivel bueno, el 26.6% de colaboradores consideran que se desarrolla a un nivel deficiente. Mientras que el 22.8% de colaboradores consideran que se desarrolla en un nivel regular y el 21.5% de colaboradores lo consideran en un nivel óptimo. Así mismo, el 34.2% de los colaboradores encuestados consideran que las Competencias laborales en la empresa Teleatento S.A.C. se desarrolla con un nivel bueno, el 26.6% de colaboradores consideran que se desarrolla a un nivel óptimo. Mientras que el 26.6% de colaboradores consideran que se desarrolla en un nivel regular y el 12.7% de colaboradores lo consideran en un nivel deficiente.

De la investigación de Duque et. al (2017), realizaron una encuesta de 122 cuestionarios compuesta por 59 ítems en la variable Inteligencia emocional y 15 ítems de la variable Competencias laborales, se obtuvieron como resultados influencias positivas entre las variables. Sin embargo, algunas de las dimensiones que se utilizó en la investigación no lograron influir sobre las competencias laborales como se esperaba, eso nos da paso a seguir con la investigación para poder encontrar herramientas que influyan en las competencias laborales y generen un avance progresivo.

Discusión por conclusiones

En la tesis presentada se tuvo como conclusión de que gestionar el talento y/o potencial de los colaboradores mejora las competencias laborales, muchos de ellos poseen las habilidades, pero al no saberlas como desarrollar no las ponen en práctica en su gestión diaria, y es la organización quien puede generar un cambio radical en las habilidades de los colaboradores. En el artículo de Jiménez (2017), tuvo como conclusión indicar que orientar a los colaboradores les genera

otra visión que desarrolla la vida laboral del individuo. Eso quiere decir que las personas que generan este desarrollan y capacitan a los colaboradores deben saber utilizar las herramientas que sean necesarias para poder saber llegar y generar un cambio en la personalidad laboral del trabajador.

Así mismo, es importante mencionar que las organizaciones cumplen un rol muy importante en la influencia de sus propios colaboradores, ya que, si ellos generan una mayor interacción entre las distintas áreas y entornos laborales, las mismas personas podrán forjar su crecimiento personal, de sus compañeros y además contribuir a su área en la que laboran.

Es fundamental resaltar que el potencial humano es el recurso más indispensable de toda la empresa ya que gracias a sus habilidades que posee permite a la compañía el alcance constante de sus metas y objetivos, es por eso que todas las organizaciones esperan desarrollar un crecimiento en las competencias personales de sus trabajadores para que su entorno personal y externo evidencien una influencia positiva, es el deber de la organización generar este ambiente de crecimiento y adaptar condiciones favorables de desarrollo en todo el entorno laboral.

Discusión por teorías

En la tesis presentada se utilizó la teoría X - Y de Douglas McGregor donde se muestran dos extremos distintos que resaltan dos personalidades en los colaboradores. En la teoría X, los colaboradores no les gusta trabajar, realizan su labor por temor a una reprimenda, no generan aportes ni ideas, necesitan de factores que motiven su interés para desarrollar su labor y evitan cualquier actividad en el cuál tengan que exponer sus cualidades. A diferencia de la teoría Y, donde los colaboradores poseen una personalidad trabajadora y emprendedora, saben afrontar sus dificultades y responsabilidades, aportan ideas a la organización, asumen retos y puestos de trabajo, no necesitan de incentivos adicionales ya que su motivación es innata. Esta teoría fue utilizada también en la tesis por Pinedo y Quispe (2017), mencionan y utilizan la tesis para fortalecer su investigación y así poder demostrar la influencia entre sus variables. Así mismo Pinedo y Quispe, adicionan la teoría de ERC que fue desarrollada por Clayton Alderfer que tiene como significado; E: existencia, R: relación y C: crecimiento. El primer punto menciona que los colaboradores realizan sus

actividades por una motivación económica que le brinda la organización: sueldos, adicionales, bonos, prestaciones, etc), un círculo de trabajo dinámico y estabilidad en el puesto laboral. En el segundo punto, se tiene que los colaboradores disfrutan trabajar ya que pueden generar un crecimiento personal, personal y profesional a través de la experiencia del trabajo que se fomentan con la relación continua que tienen con sus compañeros de trabajo dentro y fuera de la organización. En el tercer punto, que es el crecimiento resalta que el colaborador puede generar su máximo desarrollo en las diversas situaciones que se le presenta en la empresa y sobre todo cuando sabe cómo poder sobrellevarla y darles solución logrando obtener resultados positivos que favorecen su avance continuo. Otra teoría que es utilizada es la teoría de las metas de Edwin Locke, que indica las organización y las mismas personas deben imponer metas continuas para que puedan ser cumplidas, para poder lograr esto, es importante que el colaborador utilice sus competencias que posea utilizando 4 fases: a) definir metas y /normas, b) hacer una meta alcanzable, c) la meta que se busque obtener tiene que guardar relación con las metas personales. Es importante mencionar que las metas personales y las organizacionales deben guardar relación para el colaborador la desarrolle y logre el objetivo del cumplimiento de la meta de manera exitosa.

VI. CONCLUSIONES

1. Se logró el objetivo general de la presente tesis, es decir se determinó que existe una influencia significativa ($\text{sig.}=0,000 < 0,05$) de la variable Gestión del Talento humano con un coeficiente de influencia de 0,631 de forma positiva moderada en la variable competencias laborales.
2. Se cumplió el objetivo específico 1 de la investigación, es decir se determinó que existe una influencia significativa ($\text{sig.}=0,000 < 0,05$) de la variable Gestión del Talento humano con un coeficiente de influencia de 0,631 de manera positiva moderada en la dimensión logro de competencias de capacidad de ejecutar tareas.
3. Se demostró el objetivo específico 2 de la investigación, es decir se determinó que existe una influencia significativa ($\text{sig.} = 0,006 < 0,05$) de la variable Gestión del Talento humano con un coeficiente de influencia de 0,305 de forma positiva baja en la dimensión logro de competencias según actitudes.
4. Se alcanzó el objetivo específico 3 de la investigación, es decir se determinó que existe una influencia significativa ($\text{sig.} = 0,396 < 0,05$) de la variable Gestión del talento humano con un coeficiente de influencia de 0,396 de manera positiva baja en la dimensión logro de competencias holísticas.

VII. RECOMENDACIONES

Después de haber realizado un análisis a la presente investigación, se propone las siguientes recomendaciones:

Primera: Con respecto a la gestión del talento humano en las competencias laborales, es recomendable continuar gestionando el talento de cada colaborador puesto que ayudará a desarrollar sus competencias y así se podrá lograr las metas y objetivos individuales, profesionales y laborales del colaborador y de la organización.

Segunda: Resaltando la gestión del talento humano en las competencias de capacidad de ejecutar tareas, se recomienda generar mayores retos a los colaboradores que ponga a prueba sus competencias y habilidades. Así mismo, ofrecer herramientas de motivación que influyan en el rendimiento de cada colaborador.

Tercera: Como sugerencia se tiene que la gestión del talento humano en el logro de competencias según actitudes, debería de adaptar nuevas estrategias para desarrollar las competencias actitudinales de cada colaborador, ya que cada persona posee una personalidad diferente y un aprendizaje distinto. Haciendo esto, la organización contará con un plan de aprendizaje que vaya de acuerdo a sus necesidades, además de que ayude al crecimiento de sus colaboradores.

Cuarta: Se recomienda que la gestión del talento humano en el logro de competencias holísticas, sea una de las más influyentes en la organización; puesto que siendo la empresa Teleatento S.A.C una organización dedicada al rubro de las telecomunicaciones y atención al cliente, sus colaboradores deben poseer análisis resolutivo y autodesarrollo en las actividades que realizan diariamente. Es sabido ya que cuando una personalidad posee niveles altos de comunicación, creatividad y resolución de problemas, generará mayor aporte en el área que se le ubique y/o necesite.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, C., Ferriol, F. y López, J. (2017). Ecocompetencias en gestión empresarial propuestas a partir de una revisión bibliográfica. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, (3). http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2550-67222017000200068&lang=pt
- Alles, M. A. (2007). *Desarrollo del talento humano: basado en competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Bargsted, M. (2017). Impact of personal competencies and market value of type of occupation over objective employability and perceived career opportunities of young professionals. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33 (2). <http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2017.02.003>
- Barriga, A y Rendon, A. (2016). *Impacto de la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico del distrito de Arequipa, 2016*. [Tesis de pregrado. Universidad Católica de San Pablo]. Repositorio institucional de la Universidad Católica de San Pablo. <http://hdl.handle.net/UCSP/14872>
- Bringas, C. (2016). *Reclutamiento 2.0*. Universidad de Cantabria. <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/9681/SAIZBRINGASCLAUDIA.pdf?sequence=1>
- Cerna, Y., Martínez, A. (2019). *Competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3274>
- Chávez, A. (2015). Propuesta de mejoramiento del proceso de reclutamiento y selección de personal dirección de administración de recursos humanos de la secretaria del agua, ubicada en la ciudad de Quito. Universidad central del Ecuador facultad de ciencias administrativas carrera de administración

pública.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7440/3/T-UCE-0003-AP014-2015.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.

Contreras, M., Juárez, J., y Ramírez, B. (2018). Evaluación de las competencias en el plan de estudios de tres licenciaturas en turismo en Puebla, México: Percepciones de los estudiantes / Assessing Competencies in the Bachelor in Tourism Curriculum in Puebla Mexico: Student Perspective. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 9(17). <https://doi.org/10.23913/ride.v9i17.400>

Climént, J. (2014). *Las competencias individuales: De las expectativas de terceros a la identidad personal*. Recuperado de: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v14n1/a03v14n1.pdf>

Climént, J. (2014). Tipología de las competencias en educación veterinaria. *Revista de Investigaciones Veterinarias del Perú*, 25 (2). Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-91172014000200017&lang=pt

Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral. Brechas de habilidades y dificultades de la demanda laboral (2018). Perú. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/31171/brecha_DDL_2018.pdf

Duque, J., García, M. y Hurtado, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 33 (144). <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>

Fachelli, S. y López, P. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccua_a2016_cap1-2.pdf

Fredes, C., & Espinoza, S. (2018). Evaluation of an Experimental Virtual Learning Environment of Winemaking for Middle School and College Students in

Chile. *Revista Electrónica Educare*, 22(2). <https://doi.org/10.15359/ree.22-2.13>

Gemar, G., Negrón-González, A., Lozano-Piedrahita, C., Guzmán-Parra, V. y Rosado, N. (2019). Procedure for the continuous improvement of human resource management. *Ingeniería e Investigación*, 39 (1). <http://dx.doi.org/10.15446/ing.investig.v39n1.72402>

González, A. (2016). *Métodos de compensación basados en competencias* (3ed.). Colombia: La imprenta S.A.

González, J. (2020). Estudio sobre las competencias profesionales de Enfermería del Trabajo en España. *Archivos De Prevención De Riesgos Laborales*, 23(1). <https://doi.org/10.12961/apr.2020.23.01.04>

Gutiérrez, H, y Agüero, Á. (2015). *Competencias profesionales demandadas en el mercado laboral peruano*. *Interfases*, (8),125-141. <http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Interfases/article/view/579>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw Hill.

Jiménez, J. (2017). Orientación laboral: Una revisión bibliográfica de su conceptualización y su aporte a la persona trabajadora y a las organizaciones laborales. *Revista Electrónica Educare*, 21 (2). <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-2.19>

Jiménez, Y. (2019). ¿Cómo desarrollar competencias de creatividad e innovación en la educación superior? Caso: carreras de ingeniería del Instituto Politécnico Nacional. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 9(18). <https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.427>

Likert, R. (1968). *El factor humano en la empresa*. Deusto.

Lima, A., Pérez, G., Galvão, M., Pereira, D., da Rocha, J. y Costa, C. (2016). *Apropriações da Instrução ao Sósia na análise da atividade de trabalho*.

Estudos de Psicologia (Natal), 21 (4). <https://doi.org/10.5935/1678-4669.20160043>

Lopera, I. y Echeverri, J. (2018). Libertad y desarrollo humano en las organizaciones. *Interdisciplinaria*, 35 (2). Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-70272018000200009&lang=pt

McClelland, D.(1961). *The Achieving Society*. Van Nostrand.

McGregor, D. (1960). El lado humano de las organizaciones. American Management Association.

Miranda, D. (2018). *Competencia y rendimiento laboral del personal de la empresa inversiones recreativos guerrero S.A.C.* [Tesis de pregrado. Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3529>

Molina G., Oquendo T., Rodríguez S., Montoya N., Vesga C., Lagos N., Arboleda G. *Gestión del talento humano en salud pública. Un análisis en cinco ciudades colombianas, 2014*. Rev. Gerenc. Polít. Salud. 2016; 15(30): 108-125. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272016000100009&lang=es

Negri, M. y Leiva, J. (217). Los Profesionales Educativos como Agentes de Capacitación Socio-Laboral de los Jóvenes con Diversidad Funcional Intelectual. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitario*, 11 (1). <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.11.518>

Nogueira, M. y Lapa, T. (2020). Uma proposta de releitura do trabalho em saúde no brasil inspirada na experiência de Portugal. *Trabalho, Educação e Saúde*, 18(1). <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00255>

Osorio, Y., Zaravia, F. (2017). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial*

- *Gobierno Regional de Huancavelica*. [Tesis de pregrado. Universidad Peruana los Andes, Huancayo]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana de los Andes.
<http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/216>

Pinedo, C., Quispe, L. (2017). *La gestión del talento humano y su influencia en la motivación en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A.* [Tesis de pregrado. Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2829/1/2017_Pinedo_La-gestion-del-talento-humano.pdf

Rojas, R., Vilchez, S. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado corazón de Jesús*. [Tesis de maestría. Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional de la Universidad Norbert Wiener.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, A., Martínez, R. y Moreno, J. (2017). Gestión por competencias laborales en el contexto del proceso de cambios políticos y económicos en Cuba. *Innovar*, 27 (66). <https://dx.doi.org/10.15446/innovar.v27n66.66811>

Smircic, P. (2016). *Recursos Humanos: la transición del área generalista a socio del negocio*. *Revista Argentina de Investigación en Negocios*, 1 (2), Recuperado de: <http://ppct.caicyt.gov.ar/rain/article/view/v1n2a05>

Soria, V. (2004). *Relaciones Humanas*. Editorial Limusa S.A..
<https://books.google.com.pe/books?id=xlmNgBMlfsC&pg=PA238&dq=teoria+de+mccllland&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj0oYnix57IAhUquVkkHfEhAvQQ6AEIKDAA#v=onepage&q=teoria%20de%20mccllland&f=false>

Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. México: Editorial Limusa S.A.

- Valentín, H. (2016). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016* [Tesis de pregrado. Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Perú]. Repositorio institucional de la Universidad Inca Garcilazo de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2108>
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Véliz, P. (2016). La necesidad de identificar las competencias profesionales en el Sistema Nacional de Salud. *Revista Cubana de Salud Pública*,42 (3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000300015
- Villafuerte, E. (2017). *Las competencias laborales y la calidad de servicio de la dirección regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica año 2015 -2016* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio institucional de la universidad de Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1403>

Anexo 5: Matriz de operacionalización de las variables de estudio

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICA DE INSTRUMENTO
VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión del Talento Humano	Chiavenato (2009) nos dice que la gestión del talento humano es la combinación de las políticas y prácticas inevitable para dirigir los aspectos administrativos.	En la variable 1 el autor Chiavenato nos menciona 5 dimensiones de las cuales están divididas en 2 indicadores las 3 primeras dimensiones, luego 3 y por último 7 indicadores.	Reclutamiento	Interno	1	Escala de Likert	Encuesta/ Cuestionario
				Externo	2		
			Selección	Física	3		
				Psicológica	4		
			Formación	Áreas de organización	5		
				Competencias individuales	6		
			Remuneración	Remuneración básica	7		
				Incentivos salariales	8		
				Prestaciones	9		
			Evaluación del desempeño	Recompensas	10		
				Realimentación	11		
				Desarrollo	12		
				Relaciones	13		
				Precepción	14		
				Potencial de desarrollo	15		
				Asesoría	16		
	Son los conocimientos que tiene un individuo demostrando destreza en la			Competencia de logro y acción	17		
				Competencia de ayuda y servicio	18		
VARIABLES DEPENDIENTE: Competencias Laborales	realización de un trabajo. (citado por Gonzales, 2017, p.83)	La variable 2 según el autor está dividido en 3 dimensiones, de las cuales la primera dimensión está dividida en 6 indicadores, y 2 las otras dimensiones	Competencia de capacidad de ejecutar tareas	Competencia de influencias	19	Escala de Likert	Encuesta/ Cuestionario
				Competencias gerenciales	20		
				Competencias cognoscitivas	21		
				Eficacia personal	22		
			Competencia según actitudes y capacidades	Competencias genéricas	23		
				Competencia específicas	24		
			Competencias holísticas	Competencia de influencia de aptitud	25		
				Competencia de logro y acción de capacidad	26		

Anexo 6: Instrumento de recolección de datos

Gestión del talento humano en las competencias laborales, Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2020

A continuación, encontrará preguntas sobre talento humano y competencias laborales de la empresa Teleatento del Perú S.A.C. Callao, solicito su apoyo para responder las siguientes preguntas. Lea detalladamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa que va a considerar:

(S)	(CS)	(AV)	(CN)	(N)
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Existe favoritismo para postular a un puesto interno.					
2	Atento realiza reclutamientos externos cada mes.					
3	Es requisito contar con condiciones físicas saludables para el puesto de trabajo.					
4	Los resultados de la prueba psicológica son determinantes para el puesto.					
5	La gestión del TH de Atento contribuye al desarrollo de competencias para las áreas de organización.					
6	Atento contribuye al desarrollo de las competencias individuales a través de sus programas de capacitación.					
7	Atento cumple puntualmente con el pago de la remuneración básica.					
8	Atento brinda incentivos salariales como bonos, maquetas y comisiones.					
9	Atento brinda prestaciones de servicio como Essalud, AFP/ONP, CTS.					
10	Atento brinda recompensas al colaborador por su desempeño laboral.					
11	Atento realiza reuniones de retroalimentación oportuna entre supervisores y asesores.					
12	Atento da oportunidad de desarrollo en el puesto de trabajo a través del programa "En carrera"					
13	La relación con el supervisor favorece el crecimiento laboral.					
14	Atento contribuye en el reconocimiento adecuado de las tareas que desarrolla.					
15	Atento potencializa el desarrollo a través de sus programas de crecimiento laboral.					
16	Atento cuenta con programas de asesoría y feedback para la mejora continua de sus colaboradores.					
17	Atento influye en el desarrollo de las competencias de logro y acción para el liderazgo, trabajo en equipo, nivel de compromiso, etc.					
18	Atento capacita a su personal en habilidades técnicas de servicio, para la atención de banca por teléfono, ventas, entre otros.					
19	La empresa capacita a su personal en estrategias que influyen el desarrollo del colaborador en su puesto de trabajo.					
20	Atento contribuye al desarrollo de competencias gerenciales. Es por eso que, si el formador toma una capacitación, la desarrolla orientando a sus colaboradores al logro de objetivos.					
21	El colaborador recibe cursos que entrenan el pensamiento crítico, creatividad, capacidad de razonamiento frente a los diversos problemas situacionales en el puesto de trabajo.					
22	Atento analiza los KPI'S de producción para observar, analizar y mejorar los resultados de eficacia personal en conjunto con sus colaboradores.					
23	Atento incentiva al desarrollo de competencias genéricas como: habilidades, actitudes y aptitudes en su labor cotidiano.					
24	Atento desarrolla competencias específicas que faciliten al colaborador en uso de los diversos aplicativos correspondientes en su puesto de trabajo.					
25	Atento desarrolla competencias de influencia de aptitud que ayudan a tener flexibilidad en el desarrollo de actividades laborales.					
26	La organización entrena al colaborador para que sea capaz de desarrollar su trabajo y lograr sus objetivos que le solicitan.					

Anexo 7: Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{N Z_{\alpha}^2 pq}{E^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 pq} = \frac{200 (1.96)^2 0.5(1-0.5)}{(0.05^2)(200-1) + (1.96)(0.50)(0.50)} = 79$$

Es porque ello que:

N: población = 200

Z: Nivel de confianza (95% = 1.96)

E: Error de muestra (5%) o (0.05)

P: Proporción = 0.5

n: muestra = 79

Anexo 8: Validez del juicio de expertos y confiabilidad

Anexo 6a Matriz de Juicio de experto 1 Dra. Rosa Elvira Figueroa Villanueva

Anexo 6b Matriz de Juicio de experto 2 Dr. Teodoro Carranza Estela

Anexo 6c Matriz de Juicio de experto 3 Dr. Abraham Cárdenas Saavedra

Anexo 8a

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: "Gestión del Talento Humano en el logro de competencias laborales, Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2019-2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Arevalo Chira Yasbell Sayuri							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Villanueva Figueroa Rosa Elvira							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Reclutamiento	Interno	Existe favoritismo para postular a un puesto interno.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
		Externo	Atento realiza reclutamientos externos cada mes.		✓		
	Selección	Física	Es requisito contar con condiciones físicas saludables para el puesto de trabajo.		✓		
		Psicológica	Los resultados de la prueba psicológica son determinantes para el puesto.		✓		
	Formación	Áreas de organización	La gestión del TH de Atento contribuye al desarrollo de competencias para las áreas de organización.		✓		
		Competencias individuales	Atento contribuye al desarrollo de las competencias individuales a través de sus programas de capacitación.		✓		
	Remuneración	Remuneración básica	Atento cumple puntualmente con el pago de la remuneración básica.		✓		
		Incentivos salariales	Atento brinda incentivos salariales como bonos, maquetas y comisiones.		✓		
		Prestaciones	Atento brinda prestaciones de servicio como Essalud, AFP/ONP, CTS.		✓		
	Evaluación del desempeño	Recompensas	Atento brinda recompensas al colaborador por su desempeño laboral.		✓		
		Realimentación	Atento realiza reuniones de retroalimentación oportuna entre supervisores y asesores.		✓		
		Desarrollo	Atento da oportunidad de desarrollo en el puesto de trabajo a través del programa "En carrera".		✓		
		Relaciones	La relación con el supervisor favorece el crecimiento laboral.		✓		
		Precepción	Atento contribuye en el reconocimiento adecuado de las tareas que desarrolla.		✓		
		Potencial de desarrollo	Atento potencializa el desarrollo a través de sus programas de crecimiento laboral.		✓		
		Asesoría	Atento cuenta con programas de asesoría y feedback para la mejora continua de sus colaboradores.		✓		
Firma del experto:  ^{DNI} 07586867				Fecha 18/11/2019			

Anexo 8a

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: "Gestión del Talento Humano en el logro de competencias laborales, Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2019-2020"									
Apellidos y nombres del investigador: Arevalo Chira Yasbell Sayuri									
Apellidos y nombres del experto: Dra. Villanueva Figueroa Rosa Elvira									
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS		
COMPETENCIA LABORAL	Competencia de capacidad de ejecutar tareas	Competencia de logro y acción	Atento influye en el desarrollo de las competencias de logro y acción para el liderazgo, trabajo en equipo, nivel de compromiso, etc.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓				
		Competencia de ayuda y servicio	Atento capacita a su personal en habilidades técnicas de servicio, para la atención de banca por teléfono, ventas, entre otros.		✓				
		Competencia de influencias	La empresa capacita a su personal en estrategias que influyen el desarrollo del colaborador en su puesto de trabajo.		✓				
		Competencias gerenciales	Atento contribuye al desarrollo de competencias gerenciales. Es por eso que, si el formador toma una capacitación, la desarrolla orientando a sus colaboradores al logro de objetivos.		✓				
		Competencias cognitivas	El colaborador recibe cursos que entrenan el pensamiento crítico, creatividad, capacidad de razonamiento frente a los diversos problemas situacionales en el puesto de trabajo.		✓				
		Eficacia personal	Atento analiza los KPI'S de producción para observar, analizar y mejorar los resultados de eficacia personal en conjunto con sus colaboradores.		✓				
	Competencia según actitudes y capacidades	Competencias genéricas	Atento incentiva al desarrollo de competencias genéricas como: habilidades, actitudes y aptitudes en su atención telefónica.		✓				
		Competencia específicas	Atento desarrolla competencias específicas que faciliten al colaborador en uso de los diversos aplicativos correspondientes en su puesto de trabajo.		✓				
	Competencias holísticas	Competencia de influencia de aptitud	Atento desarrolla competencias de influencia de aptitud que ayudan a tener flexibilidad en el desarrollo de actividades laborales.		✓				
		Competencia de logro y acción de capacidad	La organización entrena al colaborador para que sea capaz de desarrollar su trabajo y lograr sus objetivos que le solicitan.		✓				
	Firma del experto:		 DNE 07586867		Fecha 18/11/2019				

Anexo 8b

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: "Gestión del Talento Humano en el logro de competencias laborales, Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2019-2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Arevalo Chira Yasbell Sayuri							
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. CAPRANZA ESTERA TEOBANO</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Reclutamiento	Interno	Existe favoritismo para postular a un puesto interno.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
		Externo	Atento realiza reclutamientos externos cada mes.		✓		
	Selección	Física	Es requisito contar con condiciones físicas saludables para el puesto de trabajo.		✓		
		Psicológica	Los resultados de la prueba psicológica son determinantes para el puesto.		✓		
	Formación	Áreas de organización	La gestión del TH de Atento contribuye al desarrollo de competencias para las áreas de organización.		✓		
		Competencias individuales	Atento contribuye al desarrollo de las competencias individuales a través de sus programas de capacitación.		✓		
	Remuneración	Remuneración básica	Atento cumple puntualmente con el pago de la remuneración básica.		✓		
		Incentivos salariales	Atento brinda incentivos salariales como bonos, maquetas y comisiones.		✓		
		Prestaciones	Atento brinda prestaciones de servicio como Essalud, AFP/ONP, CTS.		✓		
	Evaluación del desempeño	Recompensas	Atento brinda recompensas al colaborador por su desempeño laboral.		✓		
		Realimentación	Atento realiza reuniones de retroalimentación oportuna entre supervisores y asesores.		✓		
		Desarrollo	Atento da oportunidad de desarrollo en el puesto de trabajo a través del programa "En carrera".		✓		
		Relaciones	La relación con el supervisor favorece el crecimiento laboral.		✓		
		Precepción	Atento contribuye en el reconocimiento adecuado de las tareas que desarrolla.		✓		
		Potencial de desarrollo	Atento potencializa el desarrollo a través de sus programas de crecimiento laboral.		✓		
		Asesoría	Atento cuenta con programas de asesoría y feedback para la mejora continua de sus colaboradores.		✓		
Firma del experto: 			Fecha <u>19 / 11 / 19</u>				

Anexo 8b

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: "Gestión del Talento Humano en el logro de competencias laborales, Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2019-2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Arevalo Chira Yasbell Sayuri							
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. CAJAMAZA ESTELA TEBORO</u>							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
COMPETENCIA LABORAL	Competencia de capacidad de ejecutar tareas	Competencia de logro y acción	Atento influye en el desarrollo de las competencias de logro y acción para el liderazgo, trabajo en equipo, nivel de compromiso, etc.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
		Competencia de ayuda y servicio	Atento capacita a su personal en habilidades técnicas de servicio, para la atención de banca por teléfono, ventas, entre otros.		✓		
		Competencia de influencias	La empresa capacita a su personal en estrategias que influyen el desarrollo del colaborador en su puesto de trabajo.		✓		
		Competencias gerenciales	Atento contribuye al desarrollo de competencias gerenciales. Es por eso que, si el formador toma una capacitación, la desarrolla orientando a sus colaboradores al logro de objetivos.		✓		
		Competencias cognitivas	El colaborador recibe cursos que entrenan el pensamiento crítico, creatividad, capacidad de razonamiento frente a los diversos problemas situacionales en el puesto de trabajo.		✓		
		Eficacia personal	Atento analiza los KPI'S de producción para observar, analizar y mejorar los resultados de eficacia personal en conjunto con sus colabores.		✓		
	Competencia según actitudes y capacidades	Competencias genéricas	Atento incentiva al desarrollo de competencias genéricas como: habilidades, actitudes y aptitudes en su atención telefónica.		✓		
		Competencia específicas	Atento desarrolla competencias específicas que faciliten al colaborador en uso de los diversos aplicativos correspondientes en su puesto de trabajo.		✓		
	Competencias holísticas	Competencia de influencia de aptitud	Atento desarrolla competencias de influencia de aptitud que ayudan a tener flexibilidad en el desarrollo de actividades laborales.		✓		
		Competencia de logro y acción de capacidad	La organización entrena al colaborador para que sea capaz de desarrollar su trabajo y lograr sus objetivos que le solicitan.		✓		
Firma del experto: 			Fecha <u>19 / 11 / 19</u>				

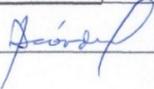
Anexo 8c

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: "Gestión del Talento Humano en el logro de competencias laborales, Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2019-2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Arevalo Chira Yasbell Sayuri							
Apellidos y nombres del experto: Dr. CARDENAS SAavedra ABELHAY							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Reclutamiento	Interno	Existe favoritismo para postular a un puesto interno.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
		Externo	Atento realiza reclutamientos externos cada mes.		✓		
	Selección	Física	Es requisito contar con condiciones físicas saludables para el puesto de trabajo.		✓		
		Psicológica	Los resultados de la prueba psicológica son determinantes para el puesto.		✓		
	Formación	Áreas de organización	La gestión del TH de Atento contribuye al desarrollo de competencias para las áreas de organización.		✓		
		Competencias individuales	Atento contribuye al desarrollo de las competencias individuales a través de sus programas de capacitación.		✓		
	Remuneración	Remuneración básica	Atento cumple puntualmente con el pago de la remuneración básica.		✓		
		Incentivos salariales	Atento brinda incentivos salariales como bonos, maquetas y comisiones.		✓		
		Prestaciones	Atento brinda prestaciones de servicio como Essalud, AFP/ONP, CTS.		✓		
	Evaluación del desempeño	Recompensas	Atento brinda recompensas al colaborador por su desempeño laboral.		✓		
		Realimentación	Atento realiza reuniones de retroalimentación oportuna entre supervisores y asesores.		✓		
		Desarrollo	Atento da oportunidad de desarrollo en el puesto de trabajo a través del programa "En carrera".		✓		
		Relaciones	La relación con el supervisor favorece el crecimiento laboral.		✓		
		Precepción	Atento contribuye en el reconocimiento adecuado de las tareas que desarrolla.		✓		
		Potencial de desarrollo	Atento potencializa el desarrollo a través de sus programas de crecimiento laboral.		✓		
	Asesoría	Atento cuenta con programas de asesoría y feedback para la mejora continua de sus colaboradores.	✓				
Firma del experto: 			Fecha: 19/11/19				

Anexo 8c

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: "Gestión del Talento Humano en el logro de competencias laborales, Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2019-2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Arevalo Chira Yasbell Sayuri							
Apellidos y nombres del experto: Dr. CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
COMPETENCIA LABORAL	Competencia de capacidad de ejecutar tareas	Competencia de logro y acción	Atento influye en el desarrollo de las competencias de logro y acción para el liderazgo, trabajo en equipo, nivel de compromiso, etc.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
		Competencia de ayuda y servicio	Atento capacita a su personal en habilidades técnicas de servicio, para la atención de banca por teléfono, ventas, entre otros.		✓		
		Competencia de influencias	La empresa capacita a su personal en estrategias que influyen el desarrollo del colaborador en su puesto de trabajo.		✓		
		Competencias gerenciales	Atento contribuye al desarrollo de competencias gerenciales. Es por eso que, si el formador toma una capacitación, la desarrolla orientando a sus colaboradores al logro de objetivos.		✓		
		Competencias cognitivas	El colaborador recibe cursos que entrenan el pensamiento crítico, creatividad, capacidad de razonamiento frente a los diversos problemas situacionales en el puesto de trabajo.		✓		
		Eficacia personal	Atento analiza los KPI'S de producción para observar, analizar y mejorar los resultados de eficacia personal en conjunto con sus colabores.		✓		
	Competencia según actitudes y capacidades	Competencias genéricas	Atento incentiva al desarrollo de competencias genéricas como: habilidades, actitudes y aptitudes en su atención telefónica.		✓		
		Competencia específicas	Atento desarrolla competencias específicas que faciliten al colaborador en uso de los diversos aplicativos correspondientes en su puesto de trabajo.		✓		
	Competencias holísticas	Competencia de influencia de aptitud	Atento desarrolla competencias de influencia de aptitud que ayudan a tener flexibilidad en el desarrollo de actividades laborales.		✓		
		Competencia de logro y acción de capacidad	La organización entrena al colaborador para que sea capaz de desarrollar su trabajo y lograr sus objetivos que le solicitan.		✓		
Firma del experto:				Fecha 19/11/19			

Anexo 9: Carta de autorización



Lima, 20 de marzo de 2020

CARTA DE AUTORIZACIÓN

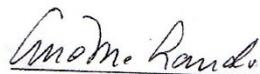
Señores

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

De mi consideración,

Por medio de la presente, ANA MARÍA LANDAZURI NEYRA en calidad de Gerente de Recursos Humanos de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., RUC. 20414989277, autorizo a la Srta. AREVALO CHIRA YASBELL SAYURI, identificada con DNI 75869872, estudiante de la carrera profesional e Administración de la Universidad César Vallejo, para que realice su Proyecto de Investigación en nuestra empresa y a su digna institución para que publique el proyecto final titulado: **"Gestión de Talento Humano en el logro de competencias laborales de Teleatento del Perú S.AC., Callao, 2020"**

Atentamente,




ANA MARÍA LANDAZURI NEYRA

DNI: 10179057

Gerente de Recursos Humanos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.

R.U.C. 20164113532

AV. VICTOR LARCO NRO. 1770 URB. LAS FLORES LA
LIBERTAD - TRUJILLO - VICTOR LARCO HERRERA

UCV CAMPUS LIMA NORTE

Av. Alfredo Mendiola 6232 - Los Olivos - Lima - Lima

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA

BH13 - N° 0741474

Código : 6700293406
Nombres : AREVALO CHIRA YASBELL SAYURI
Unidad : ADMINISTRACIÓN
Programa : PREGRADO

Cant. x Prec. Unit.

Descripción

1.00 x 1,500.00		
DERECHO A TRAMITE DE OBTENCION DE TITULO PROFESIONAL		1,500.00
<hr/>		
TOTAL		1,500.00
EXONERADA	S/	0.00
INAFECTA	S/	1,500.00
GRAVADA	S/	0.00
I.G.V.	S/	0.00
TOTAL	S/	1,500.00

Emisión : 02/07/2020 Venc. : 01/07/2020

Estado : CANC. T.C. : 0.00

VENTA CONTADO

SEUSS SEUSS ADMIN (SEUSS)

11/07/2020 11:16:53 a.m.

Representación impresa del comprobante de venta electrónico,
puede consultar el documento en www.ucv.edu.pe

Autorizado mediante resolución N° 062-005-0000021/SUNAT
CKNIC15SLaDWC33wCRAz4pNYllk=

