



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de recursos humanos en el logro de competencias del
colaborador de Teleatento S.A.C., distrito del Callao, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Sullcarayme Mamani, Arturo Jesús (ORCID: 0000-0001-5303-0324)
Sumaran Villarreal, Silvia Mardeli (ORCID: 0000-0002-9834-7015)

ASESORA:

Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira (ORCID: 0000-0002-3919-0185)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ
2020

Dedicatoria

A mis padres por sus grandes consejos, apoyo moral en todo el trayecto de mi desarrollo profesional, también a mis hermanos y amigos quienes me motivaron incondicionalmente para alcanzar todos mis objetivos trazados

Agradezco a Dios, por darme la oportunidad de vivir y de estar conmigo en cada paso que doy por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente. Asimismo, a mis padres por sus innumerables consejos y por su apoyo incondicional que me brindaron para poder lograr todos mis objetivos. También a mi hijo que es mi motivo y razón por la cual deseo seguir superándome cada día.

Agradecimientos

Agradecemos a Dios, por bendecirnos y permitirnos llegar a este momento tan especial de nuestras vidas.

A nuestra asesora Rosa Elvira Villanueva Figueroa, por su aportación de conocimientos y dedicación para el desarrollo de nuestra tesis, con su cuidadosa orientación y su disposición permanente nos ayudó a concluir satisfactoriamente el trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo, diseño nivel de investigación	12
3.2 Variables, operacionalización	13
3.3 Población y muestra	18
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	51

Índice de Tablas

Tabla 1. Frecuencia de variable independiente: Gestión de recursos humanos	22
Tabla 2. Frecuencia de variable dependiente: Competencia	29
Tabla 3. Rango del coeficiente de correlación	33
Tabla 4. Análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman	34
Tabla 5. Coeficiente de discriminación R^2	34
Tabla 6. Ecuación lineal	35
Tabla 7. Coeficiente de discriminación R^2 de la variable independiente y dimensión 1	36
Tabla 8. Coeficiente de discriminación de la variable independiente y dimensión 2	37
Tabla 9. Coeficiente de discriminación de la variable independiente y dimensión 2	38

Resumen

Nuestra investigación titulada Gestión de recursos humanos en el logro de competencias del colaborador de Teleatento S.A.C., distrito del Callao, 2020: Tuvo como objetivo determinar la influencia entre la gestión de recursos humanos en el logro de competencias del colaborador en Teleatento. Se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental y nivel explicativo, la población estuvo conformada por 50 trabajadores del área de recursos humanos. La técnica empleada para la recolección de datos que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados de correlación de Rho de Spearman fue de 0,470, por lo que se expresa una correlación positiva moderada entre ambas variables. A su vez, mediante la prueba de Anova se contempla que el nivel de significancia es de $0.00 < 0.05$, para que se produzca la variación en el logro de Competencias por lo que se afirma que existe influencia de la gestión de recursos humanos en el logro de competencias del colaborador de la empresa Teleatento. Lo que nos llevó a concluir que las dimensiones consideradas en la investigación podrán ayudar a mejorar las deficiencias, si se implementa una de gestión adecuada con los trabajadores de la organización

Palabras clave: Gestión de recursos humanos, logro de competencias, competencias cardinales

Abstract

Our research entitled Human resource management in the achievement of competencies of the collaborator of Teleatento S.A.C., Callao district, 2020: aimed to determine the influence between human resources management in the achievement of competencies of the collaborator in Teleatento. A study was carried out with a quantitative approach, of an applied type, non-experimental design and explanatory level, the population was made up of 50 workers from the human resources area. The technique used for data collection was the survey and the questionnaire as an instrument. The Spearman Rho correlation results 0.470, for which a moderate positive correlation is expressed between both variables. In turn, by means of the Anova test, it is contemplated that the level of significance is $0.00 < 0.05$, so that the variation in the achievement of Competencies occurs, which is why it is affirmed that there is influence of human resources management in the achievement of competencies of the collaborator of the company Teleatento. This led us to conclude that the dimensions considered in the research may help to improve the deficiencies, if an adequate management is implemented with the workers of the organization.

Keywords: Human resource management, achievement of competencies, results

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la organización no posee una idónea gestión al momento de reclutar, seleccionar, y capacitar al personal es por ello que se debe evaluar muy bien al próximo empleado porque ellos serán los que encaminen los objetivos que tienen a un corto o largo plazo, asimismo, las personas eligen a las empresas en las que quieren trabajar porque mediante ellas obtendrán una remuneración y una oportunidad laboral.

A nivel internacional, De la Rosa (2019), en su artículo manifestó que la problemática encontrada es que no existe una idónea gestión, por ello, en las organizaciones no se distinguen de los demás esto provoca ciertas deficiencias tales como inadecuada selección de personal, falta de formación del personal del área de recursos humanos, inadecuado clima laboral, falta de motivación, ausentismo, desarrollo ineficiente de actividades laborales asignados a los colaboradores.

De igual manera, Acosta (2018), en su artículo científico manifestó que las estrategias de innovación, organización y procesos no están siendo factibles al momento de llevar a cabo una buena gestión ello repercute en el desempeño del colaborador teniendo como resultado la ineficiencia y eficacia en la productividad, el artículo también señaló que si no se siguen los requerimientos establecidos en la gestión de cada recurso humano no podrá adquirir las estrategias de organización de laborales, formación, selección, contratación y mejora de cada calificación y los avances de la carrera profesional, además, describió a la planificación como relevante para los procesos de la organización, para determinar adecuadamente la selección del candidato postulante.

Asimismo, en el artículo América Economía (2017) los nuevos procesos de gestión, indico que si no se implementa nuevos enfoques al momento de seleccionar al personal este no podrá desarrollar nuevos aprendizajes es por ello que los reclutadores deben realizar actividades para seleccionar el candidato mediante estrategias para determinar el mejor talento, a través de una indagación precisa por cada red social del postulante, para verificar cada dato reflejado en los currículum, cada referencia que avale su experiencia laboral, asimismo, recolecta

información sobre cada competencia y habilidad del aspirante, dinámicas en conjunto mediante técnicas más comunes, pruebas individuales, la indagación de cada dato en redes sociales, además, también se renovaron técnicas innovadoras para la gestión del recurso humano.

De igual forma, Potente (2015), en su artículo indico que la evolución de los departamentos de recursos humanos, no están basados en gestionar el capital humano, y que no destacan cada modelo y procedimiento relevante para realizar las actividades prioritarias para el directivo del área de recursos humanos, por su repercusión en la organización, ya que existe una inadecuada elección de personal, las compañías asumen costos que no fueron factibles, desmotivación dentro del equipo, angustia en los colaboradores que creen que pueden asumir esa posición de mejor manera, pérdida de credibilidad y desconfianza dentro del equipo con ello queda en evidencia que los malos procesos con llevan a la elección de personal sin la adecuada capacidad para cumplir sus funciones o con escasa formación de competencias esto repercutirá en la productividad de la compañía.

En el contexto local, la empresa Teleatento se dedicó a brindar servicio para atender a los clientes, gestionar ventas, soporte técnico, *back office* y cobros con relación a los clientes y externalización de procesos del rubro empresarial. Atento fue el principal proveedor de América Latina, encontrándose dentro de los cinco proveedores importantes, en relación a sus ingresos. La organización está situada en la provincia Constitucional del Callao y considero llevar a cabo fases de procesos orientados a la gestión del recurso humano, la problemática que hemos encontrado en la organización es la deficiencia en la capacitación y formación del personal recién incorporado a la organización ya que muchos de ellos no poseen experiencia y no tienen bien definidas cuáles son sus funciones y actividades dentro de la empresa por ello se realizó un procedimiento para seleccionar al candidato para obtener el éxito rotundo en atención cliente, la eficacia y dominio profesional de quienes forman parte de la compañía. A demás se determinó una inadecuada gestión del recurso humano enfocada a las carencias que tiene el personal, se identificó sus debilidades y busco el apoyo necesario ya que el factor más relevante dentro de la organización es el talento humano para así lograr las metas,

crecimiento organizacional, mejorando sus conductas, destrezas, desarrollos y un sin fin de funciones que deberá manejar eficientemente el colaborador. Por lo observado en la empresa podemos determinar que un gran porcentaje de trabajadores no están capacitados correctamente, es por ello que no realizan eficientemente sus funciones, por consiguiente, los empleados se sienten desmotivados y muchos de ellos no se identifican con la empresa.

Para el desarrollo de la indagación, se formuló como problema general lo siguiente ¿Cuál es influencia de la gestión de recursos humanos en el logro de Competencias del colaborador de Teleatento S.A.C, distrito del Callao,2020?, y como problemas específicos ¿Cuál es la influencia de la gestión de recursos humanos y las competencias cardinales del colaborador de Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2020?, ¿Cuál es la influencia de la gestión de recursos humanos y las competencias específicas gerenciales del colaborador de Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2020?,¿Cuál es la influencia de la gestión de recursos humanos y las competencias específicas por área del colaborador de Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2020?

Por consiguiente, la investigación fue justificado de forma teórica ya que metodológicamente, a través de la búsqueda de información de diferentes autores que definen los conceptos de cada variable de estudio, asimismo, se creó un instrumento para recolectar información y obtener conclusiones por ello se aportó un grupo de actividades, objetivos y metas que proporcionen establecer un buen manejo en de las gestiones del recurso humano basados en una buena fase de selección del personal, formación y capacitación. En conclusión, determinar la influencia de la variable independiente hacia la variable dependiente que permitirá incrementar las tareas profesionales de los subordinados.

De igual forma, se tuvo la justificación metodológica para concretar cada objetivo trazados se realizó una investigación de tipo cuantitativo y se procedió a realizar la operacionalización de las variables con la cual se identificó las dimensiones y los respectivos ítems, luego se elaboraron cuestionarios para cada variable con una escala ordinal tipo Likert que permitió medir las variables estudiadas. Posteriormente se procesó la base de datos mediante el estadígrafo Rho de Spearman.

Según Hernández, Fernández & Baptista. (2014), Preciso que luego de haber culminado con todos los aspectos de la investigación es fundamental realizar un análisis de carácter analítico para que ayude como un apoyo para la compañía en la que hemos tomado como objeto de nuestra investigación para que, de tal manera puede ser empleado para prevenir un problema de mayor o en su defecto con esto poder demostrar e impulsar el crecimiento de una estrategia de avance y prevención.

Asimismo, la justificación práctica de esta indagación consiste en las necesidades para desarrollar las gestiones del recurso humano en el logro de competencias del colaborador. Por ende, cada competencia formara parte primordial dentro de las evaluaciones de los trabajadores para la sección de la organización asignado para los recursos humanos. Cada competencia establecida, es requerida para la ejecución con calidad de las funciones requeridas y relevantes para la organización.

De igual forma, tenemos la justificación social que consistió en detallar que existen varias organizaciones de diferentes rubros que tienen este mismo problema por lo cual este proyecto de investigación ayudo a dar una mejor visión y posibles soluciones de cómo mejorar las competencias del trabajador.

El objetivo general fue determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en el logro de competencias del colaborador en Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2020. Asimismo, como objetivos específicos tuvimos lo siguiente determinar la influencia de la gestión de recursos humanos y las competencias

cardinales del colaborador de Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2020, determinar la influencia de la gestión de recursos humanos y las competencias específicas gerenciales del colaborador de Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2020, determinar la influencia de la gestión de recursos humanos y las competencias específicas por áreas del colaborador de Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2020.

Por otra parte, la hipótesis general fue, existe influencia de la gestión de recursos humanos en el logro de competencias del colaborador en Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2020, las hipótesis específicas fueron, la segunda hipótesis fue existe influencia de la gestión de recursos humanos y las competencias cardinales del colaborador de Teleatento S.A.C, distrito del Callao,2020, la tercera hipótesis específica fue, existe influencia de la gestión de recursos humanos y las competencias específicas gerenciales del colaborador de Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2020, y por último la cuarta hipótesis específica fue, existe influencia de la gestión de recursos humanos y las competencias específicas por áreas del colaborador de Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, Celis y Vergara (2018), en su investigación (tesis de Licenciatura), determinaron la influencia del rediseño de cada proceso empleado para gestionar los recursos humanos en la compañía Grupo Mundo. Emplearon una metodología explicativa, aplicado, cuantitativo, no experimental para lo cual la muestra se compuso por 19 empleados del área de recursos humanos y los instrumentos empleados fueron observación de procedimientos, guía de entrevista y fichas documentales. Asimismo, se determinó una recaudación de S/ 4573.70 como ahorro anual, además, se obtuvo una reducción de periodos de procedimientos, el procedimiento para reclutar y selección en 170.3 min., y el procedimiento para incorporar 61.6 min., también a través del análisis financiero el resultado obtenido en el proyecto para determinar su factibilidad con cada resultado de S/95.15 para ver si es rentables en el transcurso de 5 años, logrando una TIR de 5.13%. En conclusión, los rediseños de procedimientos empleando el enfoque de BPM teniendo efectos positivos para las gestiones del recurso humano de la compañía Grupo Mundo, logrando detectar mejoras al reducir tiempos y costos de cada procedimiento rediseñado.

De otro lado, Obregón (2018), en su exploración (tesis de Licenciatura), tuvo objetivo de demostrar la influencia del control interno en las gestiones del recurso humano. El método fue cuantitativo, explicativo causal, transeccional y no experimental, la muestra censal se conformó por setenta y cuatro colaboradores de la municipalidad de la provincia Huaylas y los instrumentos utilizados fueron las encuestas, entrevistas y el cuestionario. Asimismo, se obtuvieron resultados que permitieron determinar que el porcentaje de la variable influye sobre la otra, y 56% del comportamiento de las gestiones del recurso humano es debido a la incidencia del control interno. En conclusión, se determinó de manera positiva que la hipótesis de la indagación, revela que el control interno influyó en las gestiones del recurso humano de manera significativa en la municipalidad provincial de Huaylas en 2018.

De igual manera, Rubio (2015), en su indagación, tuvo como objetivo plantear un modelo para gestionar la productividad del recurso humano. El método empleado fue cuantitativo, explicativo, deductivo hipotético y no experimental, para

lo cual la población y muestra estuvieron conformada por 25 empleados de la agencia Chepén y los instrumentos que se empleo fue la encuesta. Se determino, que más del ochenta y seis 86% dicen que han pasado por un proceso de selección, y el cincuenta y tres 53% manifestaron que la unidad de recurso humano no establecen políticas correctas al personal, y un cincuenta y tres 53% indicaron que no aplican un plan de seguimiento, y cincuenta y seis 56% mencionaron que muchos de los colaboradores no están motivados para realizar su trabajo, con esta recolección de datos se demostraron que son temas importantes en los que se deben manejar constantemente para que sean un apoyo de una adecuada gestión y de esta manera haya una buena estabilidad laboral. En conclusión, se detalló que ambas variables se relacionan significativamente teniendo como resultado 10.755.

Asimismo, Tapia (2020) en su artículo, determino la influencia de las gestiones del recurso humano para la satisfacción del usuario. El enfoque del estudio elaborado fue cuantitativo, tipo aplicado, nivel explicativo, no experimental, la muestra estuvo constituido por 274 pacientes solicitaron los servicios de consulta externa de la UBAP Mantaro ESSALUD, la encuesta fue la técnica, los resultados obtenidos fueron que sesenta y nueve 69% de los pacientes afirmaron que existió un nivel adecuado de atención, además, sesenta 60% de los pacientes afirmaron que los consultorios e instalaciones fueron buenos y cómodos, asimismo, ochenta 80% manifestaron que emplear un consultorio externo es inadecuado por los tiempos de espera, así que el ochenta y dos 82% señalaron la necesidad de un colaborador que guie los ingresos al hospital, por otro lado el quince 15% del personal médico expresaron que cada condición laboral fueran buenos, mientras que, treinta y siete 37% manifestaron estar satisfechos con el trabajo que realizaron. En conclusión, la indagación demuestra que las gestiones del recurso humano influyo de manera positiva directa la satisfacción del usuario en consulta externa de la UBAP Mantaro (sig. < 0.05).

Asimismo, Tello (2015) en su indagación tuvo como finalidad primordial determinar los efectos de las competencias laborales y el clima institucional en la satisfacción laboral de los empleados de la Ugel 04. La metodología que se empleo fue cuantitativa, explicativo, deductivo hipotético, diseño no experimental y

transeccional, para lo cual la muestra se compuso por 60 colaboradores de la organización y el cuestionario fue el instrumento. Los resultados obtenidos, fueron que cincuenta y siete 57% presentan competencias laborales buenas, cincuenta y tres 53% percibieron que el clima laboral fue de nivel regular, más del setenta y ocho 78% manifestaron que la satisfacción laboral es moderada. Por otro parte, la variabilidad de cada condición laboral de los colaboradores depende del sesenta y siete 67% y la satisfacción por la realización de las actividades laborales de lo colaboradores depende del cuarenta y tres 43% ya que el empleado debe conocer sus capacidades y habilidades para desarrollar sus competencias. En conclusión, la exploración determino que si existe evidencia para afirmar la incidencia entre ambas variables de estudio.

De tal manera, Valeriano (2016), en su investigación, explicó la influencia de las gestiones del recurso humano en la productividad mediante comportamiento. La metodología fue explicativo, básico, cuantitativa, relacional, no experimental; la muestra se conformó por 36 colaboradores administrativos de la oficina regional, la encuesta fue la técnica, el cuestionario se empleó como instrumento. Los principales resultados fueron que el catorce 14% de los colaboradores ingresan al municipio es debido al favoritismo político, no cumpliendo cada requerimiento necesario solicitado en el puesto laboral mientras el dos 2% los empleados afirmaron que no se presentan favoritismo político en la entidad generando falta de conocimientos requeridos. Por otra parte, treinta y tres 33% manifestaron que casi nunca son estimulados fomentando el desarrollo de sus capacidades y aprendizaje. En conclusión, las gestiones del recurso humano realizados son deficiente en el gobierno regional de Tacna, ocasionado un clima organizacional inadecuado, obstruyendo las actividades laborales realizadas en la entidad.

A nivel internacional, según Cruz, Zaragoza & Guerrero (2017), en su artículo tuvieron como finalidad revelar un método de indicadores con sus escalas valorativas para evaluar el procedimiento de formación de cada competencia laboral en los educandos que se preparan como colaboradores de la construcción civil. La sistematización de los indicadores y escalas llevó a los autores de la investigación a la contextualización de las especialidades obreras de la

construcción en este territorio. En conclusión, resultado de la triangulación de la información obtenida con la implementación del sistema de indicadores y escalas valorativas en los contextos laborales propios de esta profesión es posible alcanzar un criterio de los niveles de formación de cada competencia laboral obtenidos por los colaboradores en proceso de formación permitiendo desarrollarse dentro de la organización mediante procesos y fases para un adecuado trabajo.

Asimismo, *Germa, Negrón, Guzmán, Lozano & Rosado (2019)*, en su artículo establecieron como propósito, analizaron las implementaciones de mejoras continuas al gestionar el recurso humano permitiendo desarrollar la calidad del servicio, empleando una normativa cubana. Esta indagación empleó una metodología cuantitativa, explicativo y no experimental. Asimismo, se determinó que el 55% de los ítems empleados para medir la inserción del modelo reflejo déficits de calidad relacionado a cada procedimiento para gestionar el recurso humano, como cada competencia laboral y dirección de las actividades laborales, asimismo, los déficits encontrados fueron los periodos improductivos debido a deficiencias técnicas, organizacionales y las fluctuaciones laborales. En conclusión, se determinó cada costo oculto generado por cada problemática existente, generando un costo ascendente de 13 249,89 MU/año para realizar monitoreos de cada problemática, cada objetivo e indicador se propuso mediante la tabla del comando integral, además, de un planeamiento de actividades de prevención y correctivas.

De la misma forma, *Gutiérrez, Posada & Gonzales (2019)*, en su artículo tuvieron como propósito contribuir y desarrollar actividades prácticos y académicos para el establecimiento de los impactos de cada estrategia sostenible ambiental planteada y cuáles fueron los alcances mediante las gestiones del recurso humano los principales hallazgos fueron componentes para el desarrollo de un modelo diseñado e implementado para determinada organización que se planifique estrategias de gestión ambiental y que fomente futuras indagaciones para resolverlas desde el enfoque administrativo a cada necesidad global para la protección y preservación del medio ambiente. En conclusión, que las buenas

prácticas para gestionar el recurso humano en la organización es un factor relevante ya que permitiría el desarrollo de la misma.

Asimismo, Santamaría (2015), en su exploración (tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, España, tuvo como finalidad reformar las funciones necesarias para desarrollar evaluaciones a través de experiencias del recurso humano. La metodología fue no experimental, descriptivo, básico, cuantitativo, mediante un esquema de prácticas del recurso humano a través de la producción de los colaboradores para lo cual la población estuvo compuesta por 50 empleados de la industria manufacturera y los instrumentos que se utilizó fueron encuestas a través de un cuestionario. Los resultados obtenidos manifestaron que el 28,5% que la evaluación de desempeño es favorable, mientras que el 4% indicaron que la motivación intrínseca es una capacidad explicativa, por último, el 67% manifestaron que existen buenas prácticas de recursos humanos. En conclusión, esta tesis se ejecutó para corroborar la similitud entre las variables de la indagación.

De igual forma, Vera (2016), en su investigación, realizó la medición de las gestiones por cada competencia que influye en el desempeño del colaborador. Metodología no experimental, transeccional, explicativo, aplicado, cuantitativo, la muestra fue de 27 colaboradores, además, se empleó la encuesta y entrevista como instrumentos. Los resultados obtenidos manifestaron que el ochenta y cuatro 84% indicaron que en la organización donde desempeñan si utilizan la competencia como herramienta de gestión de recursos humanos, mientras que el dieciséis 16% señalaron que en su organización no se utiliza un modelo de competencias como herramienta. En conclusión, se precisó que la gestión por competencias es conforme para el banco Guayaquil ya que se orientó hacia el prototipo conductual en donde las competencias son contextualizadas por los subordinados con un adecuado desempeño laboral.

Con respecto a las teorías relacionadas a la variable independiente tenemos la teoría X y Y de Douglas MacGregor (citado por Martínez y Zumel 2016), determino que es un aporte fundamental para la administración y que tiene como

elementos importantes la elección del personal, capacitación y liderazgo. La Teoría X hace referencia al hombre como un ser que por naturaleza le disgusta el trabajo y siempre hará lo posible para no realizarlo y, por lo tanto, es necesario aplicar amenaza, coerción y control para que se mantenga en el trabajo y produzca adecuadamente. Sin embargo, la Teoría Y que es la concepción moderna de administración afirma lo contrario ya que según esta teoría al ser humano le agrada trabajar, es más el trabajo es una fuente de satisfacción siempre y cuando sea en condiciones apropiadas.

Así mismo la teoría de la Administración Científica de Frederick W. Taylor (citado por Torres 2014), expuso que las entidades deben de tener un sistema ordenado, bajo una serie de normas que ayuden al fortalecimiento de la misma, por medio de dichas reglas o normas el personal se regió y podrá dar lugar a cada labor establecido de los cuales se tomó tres principios.

- Implementar de una verdadera ciencia: Para la realización de cada una de las operaciones laborales que constituyen prototipo empírico.
- La elección científica del empleador: Se adiestro, procedió a enseñar para que cumplan su papel dentro de la organización.
- Su educación y formación científica: Se aportó como soporte varias estrategias de estudios para que puedan llevar a cabo una adecuada adaptación en sus labores.
- Tercero: Su educación y formación científica: Se les aporta como soporte varias estrategias de estudios para que así puedan llevar a cabo una adecuada adaptación en sus labores.
- Cuarto: El apoyo estrecho, amical entre el directivo y los empleados: Se ayudan mutuamente para una rápida y eficaz solución de los problemas de la organización, puesto que con varias ayudas se llega a determinar las circunstancias laborales.

Así mismo la teoría de la Pirámide de Maslow (2016), señaló que las personas han tenido a lo largo de su vida motivaciones los cuales se comprenden en persistencia y desarrollo personal, por tanto, el psicólogo expresa que el ser humano tiene necesidades y carencias el cual necesita desarrollar integralmente. No obstante,

define cinco necesidades esenciales dentro de la vida del ser humano, las cuales son: autorrealización, estima y estatus, sentido de pertenencia, estima, seguridad y fisiológicas las cuales agrupándolas refieren el todo del ser humano.

Asimismo, las teorías relacionadas a la variable competencias fueron la teoría de las necesidades aprendidas según, Solé (2019), esta teoría fue creada por David McClelland ha explicado una teoría motivacional enfocada en tres tipos de orientación de sabidurías adquiridas, en otras frases las consecuencias que trascienden en el actuar a las personas son aprendidas a temprano periodo, lo cual no se frena y puedan variar.

De acuerdo, a la teoría de George Miller señalado por Romero (2016), se debe realizar evaluaciones de cada competencia del colaborador a través de su desempeño o acción, las evaluaciones de cada competencia deben abordar cada saber (actitud, habilidad y conocimiento).

Miller (1990) describió las posibilidades de las evaluaciones de cada competencia, considerando cada saber se clasifico en dos saberes. Sustentándose con el saber o grupos de sabidurías teóricas, que deben dominar los expertos y fundamentando con la experiencia laboral.

- Conocer cómo emplearse cada saber teórico adquirido, en caso lo ha adquirido y sea necesario para el trabajo o en un entorno particular.
- Saber de conocimiento y su empleabilidad en determinadas situaciones, aunque no es experiencia profesional directa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de investigación

El enfoque de este estudio fue cuantitativo y de acuerdo a la definición brindada por Hernández et al. (2014), este enfoque es el más manejado, puesto que utiliza la interpretación, análisis y recolección los data. La fundamentación de este enfoque está basada en la medición numérica, el recuento de los datos y el empleo de la estadística para conocer con mayor exactitud las causas de comportamiento en una muestra o población, asimismo el enfoque cuantitativo se diferencia por ser objetivo, deductivo, medible y comprobable.

3.2. Método de Investigación

El método de indagación fue hipotético – deductivo, según Hernández et al. (2014), conceptualizo como un modelo que nace de premisas generales para alcanzar a una conclusión particular lo que significaría la hipótesis a falsar para comprobar su veracidad, asimismo, el procedimiento deductivo es único en todas las ciencias empíricas basadas en hechos y presenta un sustento ineludible para el cálculo o la cuantificación.

3.3. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación:

El tipo de indagación fue aplicado, para Paz (2017) definió como finalidad sencilla, de fácil acceso y bien definidos, con lo que quiere decir que se investiga para actuar, convertir, cambiar o provocar una variación de un establecido sector de la realidad y para realizar este tipo de indagación es primordial contar con la ayuda sustancial de las teorías científicas.

Por otra parte, el nivel de investigación fue explicativo ya que no solo busca hallar y detallar las características propias de las variables.

Diseño de investigación

El diseño que se utilizó en esta indagación fue no experimental de corte transeccional, como preciso Hernández et al. (2014), se realizó para llevar cabo estudios que requieren de análisis y los cuales no se manejaron intencionalmente las variables.

3.4 Variables, operacionalización

Definición conceptual de la variable independiente:

Alles (2015), definió gestión de recursos humanos como la fase dedicado a la elección, ordenamiento, dirección, dominio, retribución y gestionar al personal idóneo para que este desarrolle sus capacidades.

Definición operacional

De acuerdo a Alles (2015) se ha identificado seis dimensiones como etapas las cuales son análisis y descripción de puestos, atracción, evaluación de desempeño, compensaciones, desarrollo y planes de sucesión, formación. Asimismo, se identificó tres indicadores para cada dimensión.

Dimensiones:

La definición de las dimensiones según Alles (2015) preciso que el análisis y descripción de puestos consistió en analizar posiciones laborales en base a la descripción de funciones, definir responsabilidades mediante un proceso de programaciones para reunir la información sobre sus contenidos, los trabajos a ejecutar, requisitos específicos, el contexto en que las actividades son efectuadas.

Atracción proceso de elección de talentos idóneos, que tengan un perfil experto que se les aplica evaluaciones y procedimientos requeridos para dar inicio a un excelente vínculo profesional.

Evaluación de desempeño instrumento esencial en la gestión de recursos humanos que sirvió para medir el desempeño del colaborador y este se sienta implicado con la empresa.

Compensación del personal como un estímulo para el trabajador en reconocimiento al esfuerzo empleado en sus actividades, funciones desarrollando sus cualidades, conocimientos y capacidades. Por ello es importante motivar al empleado, incentivar al colaborador.

Desarrollo y planes de sucesión como el proceso de desarrollar los talentos de las personas en relación con sus facultades para fortalecer sus inteligencias.

Formación como la fase de desarrollo de las actividades laborales que tiene que manejar el colaborador para que realice eficientemente sus funciones.

Indicadores

Se identificaron tres indicadores para cada dimensión, las cuales serán definidas en los siguientes párrafos.

Alles (2015) definió identificación del puesto como la fase de nombramiento del puesto de trabajo, mediante código o identificación interna del área, departamento o gerencia al cual pertenece, localidad o región establecido.

Alles (2015) conceptualizo condiciones físicas al entorno físico e hizo referencia al área de trabajo, el contexto laboral, las instalaciones, si cuenta con las reglas de seguridad establecidas por la organización para que el subordinado pueda realizar sus funciones.

Gonzales & Pérez (2015), definieron funciones laborales como conjunto de roles, tareas y actividades necesarias a realizar para desempeñar un puesto de trabajo.

Asimismo, Llanos (2015) conceptualizo selección del personal como el proceso de elección de aspirantes competentes y que este desarrolle sus conocimientos, habilidades y su experiencia laboral.

Por otro lado, López (2016) definió incorporación del personal como la fase de inspección permanente del trabajador hasta que logre desarrollar su potencial dentro de la empresa, y alcanzar los objetivos trazados.

Uruñuela (2016) definió relaciones laborales como el vínculo que tiene el colaborador con su empleador en la empresa, ya que gran parte del día conviven y es un elemento fundamental para así tener un buen nexo.

Asimismo, Martínez (2013) conceptualizo análisis de rendimiento como un sistema de evaluaciones de competencia y productividad que permitirá delimitar las actuaciones del colaborador y su aportación para concretar los propósitos profesionales, departamentales y gerenciales.

Según, Pulido & Pablo (2014), conceptualizaron análisis de desempeño como la búsqueda de la generación de un marco que propicie el desempeño individual y organizacional reflejado en logros beneficiosos para la compañía, colaboradores desarrollen sus habilidades y aptitudes de forma correcta.

Alles (2015) definió evaluación final como la realización de un test de evaluación a los colaboradores para comprobar el desempeño de cada empleado con el motivo de mejora sus cualidades y virtudes.

Alles (2015) conceptualizó la remuneración como el monto fijo o variable que percibe el empleado por la realización de su trabajo con el fin de que sobrelleve su desempeño laboral concretando alcanzar sus metas y los resultados a largo plazo.

Alles (2015) definió beneficios sociales como factores importantes en el ámbito de las compensaciones laborales ya que brindan facilidades, que permitieron al trabajador disponer de vacaciones, percibir utilidades, gratificaciones para que el colaborador este motivado y desarrolle eficientemente sus labores.

Juárez & Carrillo (2014) definieron incentivos como la designación de dinero en premiación al esfuerzo hecho por el empleado en el desarrollo de sus funciones con la finalidad de realizar rentable la producción para la organización.

Asimismo, Alles (2015) conceptualizó capital intelectual al grupo de instrumentos materializados que forman una entidad tales activos derivados del mercado como los consumidores, marcas, autorizaciones, franquicias y los activos relativos a la pertenencia intelectual como conocimientos, formulas y patentes.

De igual manera, Chavarría (2016) definió programas de desarrollo a la implementación de políticas organizativas para la implementar medios de desarrollo de los talentos con el propósito de desarrollar las capacidades del colaborador ya que el talento humano es valioso para la corporación.

Alles (2015) conceptualizó línea de carrera como la fase de gran importancia en el crecimiento laboral de los trabajadores ya que tienen posibilidades de seguir escalando posiciones dentro de la compañía ya que se ha convertido en una herramienta para retener personal.

Según, Orosco (2018) definió capacitación como una fase imprescindible para el crecimiento del trabajador mejorando sus competencias laborales y potencializar sus capacidades interpersonales con el propósito de tener mejores oportunidades en la empresa.

También, Lacalle (2016) conceptualizó desarrollo laboral como un grupo de elementos fundamentales para desarrollar sus facultades propias del colaborador enfocadas en su desempeño laboral, desarrollo personal y profesional que permitirá alcanzar sus objetivos.

Por último, Capacho (2013), definió aprendizaje como adquisición de conocimiento por medio de enseñanzas basados en la práctica que se adquirido a través de los años.

Definición conceptual de la variable dependiente: Competencias

De acuerdo a Alles (2015) competencias laborales son las características de diferenciación, comportamientos, aptitudes de los colaboradores con el objetivo de desarrollar un trabajo eficiente en sus en la realización de sus funciones.

Definición operacional

De acuerdo a Alles (2015) se ha identificado tres dimensiones, que será competencias específicas, gerencial y cardinales por área. Asimismo, se identificó cuatro indicadores para cada dimensión.

Dimensiones

Competencias cardinales, para Alles (2015) es un factor fundamental para la empresa detalla los valores, características diferenciales que tiene una organización ya que busca que los colaboradores desarrollen sus conocimientos y destrezas con el afán de lograr las metas de la empresa.

Asimismo, Alles (2015) conceptualizo las competencias específicas gerenciales como mando superior de una empresa pues consiste en dividir diferentes posiciones laborales como en el área gerencial o cargo de jefatura quienes son responsables de un grupo de individuos para la realización de funciones.

Por último, Alles (2015) definió competencias específicas por área como ciertos grupos o colectivos de individuos con diferenciación de áreas de trabajo busca que los colaboradores sean capaces de desarrollar sus funciones.

Indicadores

Se identificaron dos indicadores para cada dimensión, las cuales serán definidas en los siguientes párrafos.

Alles (2015) definió iniciativa a las ganas que tiene el empleado para realizar su trabajo, la medida que tiene para adelantarse ante los demás en sus acciones tiende a anticipar sus actividades, responsabilidades.

Por otro lado, Núñez (2016), definió la integridad como un valor que conlleva los valores que posee una persona basado en orientación, ética, profesionalismo y estabilidad. La integridad laboral por parte de los colaboradores permite actuar en base a sus valores y de acuerdo a los principios de la organización.

De igual manera, Martínez (2013) conceptualizó compromiso como la relación de procesos de socialización laboral por parte de los empleados que se comprometen con la realización de los proyectos para alcanzar el éxito empresarial

De igual manera, Betancourt (2018) precisó que la responsabilidad social es un trabajo u obligación de los integrantes de una corporación, organización y grupos ya sea como individuos o como componentes de una organización.

Asimismo, Russell (2019) definió a entrenador como aquel que promueve, atrae, motiva, capacita, influye en los integrantes de un equipo de trabajo con la razón de conseguir los objetivos de la empresa.

(Biewiner & Bacque, 2016) definió empoderamiento como la fase de combinar sentimientos de control con la facultad de intervenir en la conducta de las personas con el fin de desarrollar sus capacidades.

De igual manera, Delgado (2015) conceptualizó visión estratégica como la operacionalización de los propósitos de la compañía con el fin de lograr acciones con resultados inmediatos sino en plazo distintos la visión permite tomar decisiones para la mejora y transformación del entorno empresariales.

Por otro lado, Tracy (2015) definió liderazgo como la capacidad que tiene un líder para desarrollar trabajo en equipo, dirigir, motivar, alentar a un conjunto de individuos para alcanzar los objetivos propuestos mediante los procesos de autorrealización de funciones.

Asimismo, Alles (2015) definió colaboración como facultad para brindar sustento a los demás se basa en cubrir las carencias, requerimientos y corregir dificultades para alcanzar los objetivos organizacionales, es decir busca la integración de todos los integrantes de la empresa tratando de obtener un grato nexos.

Según, Calle (2017) preciso que la comunicación eficaz es la fase compleja para interrelacionarse con las demás intercambiando idiomas, creencias, cultura promoviendo una buena comunicación entre el empleador hacia el subordinado.

De igual manera, Sánchez (2014), conceptualizo trabajo en equipo como un conjunto direccionado de individuos que interactúan en una organización para la realización de actividades buscando lograr un trabajo eficiente a través de la organización, comunicación y liderazgo. De igual forma López (2013) definió la productividad como el talento de innovar, crear y mejorar los bienes y prestaciones de la organización con el propósito de obtener la máxima medida.

Escala de medición

Se empleó en el desarrollo de la indagación fue ordinal para ello Garrido y Álvaro (1995) lo definen como una medición primordial que facilita obtener un orden definido entre diferentes cosas, también resalta que ayudo a poder identificar las clasificaciones de un elemento u objeto para una evaluación favorable.

3.5 Población y Muestra

Para Paz (2017) en un grupo donde las personas, objetos, elementos y fenómenos son representados con cada carácter determinado que son analizadas, siendo el total de unidades que serán analizadas en la indagación (p.5).

Estuvo constituida por 50 encargados la población, siendo responsables dedicados a la formación, capacitación del personal en el área de recursos humanos.

Para esta exploración, la muestra se realizó de forma censal, porque se analizaron el 100% a los colaboradores de la organización Teleatento.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Corona (2016) preciso que la recolección y análisis de datos se refiere que los datos son recibidos y se deben estructurar e interpretar.

Es por ello que se analizó las variables de nuestra indagación se empleó la técnica de la encuesta y el cuestionario fue el instrumento la cual tuvo un conjunto de preguntas que fueron dirigidos a los encargados responsables del área de recursos humanos de la empresa Teleatento S.A.C., El cuestionario sobre gestión de

recursos humanos en el logro de competencias se elaboró con la finalidad que nos permita determinar cuál es la influencia entre las variables.

Validez: Los instrumentos utilizados para la obtención de datos han sido examinados y validados por tres docentes de la UCV, en la cual se evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems.

Confiabilidad: Para la confiabilidad se realizó la prueba piloto mediante los criterios del coeficiente Alfa de Cronbach en el cual se obtuvo como resultado un 0.847 para el instrumento de la variable gestión de recursos humanos y 0.819 para el instrumento de la variable competencias.

Según Hernández et al. (2014), son niveles empleados de manera constante a un objeto o personas, obteniendo resultados similares.

Procedimientos:

Para realizar este desarrollo de investigación se identificó la problemática que tiene la empresa la cual es objeto de estudio, por consiguiente se revisó como se desarrolla esta problemática a nivel nacional e internacional además se consideraron definiciones de diferentes autores para poder analizar nuestras variables e identificar las dimensiones de cada una de ellas, esto nos ha permitido desarrollar la matriz de consistencia en la cual también se ha identificado los indicadores y los ítems que permitirá medir a las variables.

Posteriormente se presentó una solicitud formal de autorización a la supervisora Ana María Landázuri Neyra.

3.6. Métodos de análisis de datos:

Análisis descriptivo

Para Rendón, Villasís y Mi (2016), en su artículo conceptualizaron a la estadística descriptiva como una rama estadística que posee como propósito exponer recomendaciones de como abreviar la información obtenida de la investigación a través de tablas, gráficos y cuadros. La información recopilada para la indagación fue procesada a través del programa estadístico SPSS, que nos permitió ejecutar el análisis de datos y la creación de tablas y gráficos correspondientes.

Análisis inferencial

Asimismo, Paz (2017), es una rama de la estadística que abarca un conjunto de técnicas y tiene como propósito generalizar y deducir el comportamiento de una población a través de la muestra, con la cual se puede elegir decisiones muy favorables. El avance de la investigación se realizó considerando los resultados obtenidos por los cuestionarios que se aplicaron a los colaboradores de la organización Teleatento S.A.C distrito del Callao.

Rho de Spearman

El estadígrafo utilizado fue el Rho de Spearman y de acuerdo a Hernández et al. (2014), definieron que son medidas de correlación que se utilizan para las variables que presentan una escala ordinal de tal forma que la muestra se pueda ordenar por jerarquía, asimismo, lo consideraron como coeficientes para relacionar de forma estadística las diferentes escalas tipo Likert.

3.7. Aspectos éticos:

El principal compromiso de esta investigación fue reservar la confidencialidad de información que nos brindó la empresa a través aspectos como honestidad, responsabilidad, enfocándose en el cumplimiento de principios y valores respetando la propiedad intelectual en el desarrollo del tema y en la adquisición de información. Asimismo, la indagación se desarrolló con la autorización de la supervisora de la empresa Teleatento S.A.C, bajo los criterios éticos de manera integral, coherente y veracidad de la recolección de datos.

IV. RESULTADOS:

4.1. Análisis descriptivo

4.1.1. Variable independiente:

Tabla 1

Frecuencia de variable independiente: Gestión de recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	16,0	16,0	18,0
	De acuerdo	37	74,0	74,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: elaboración procesada en programa estadístico SPSS 22

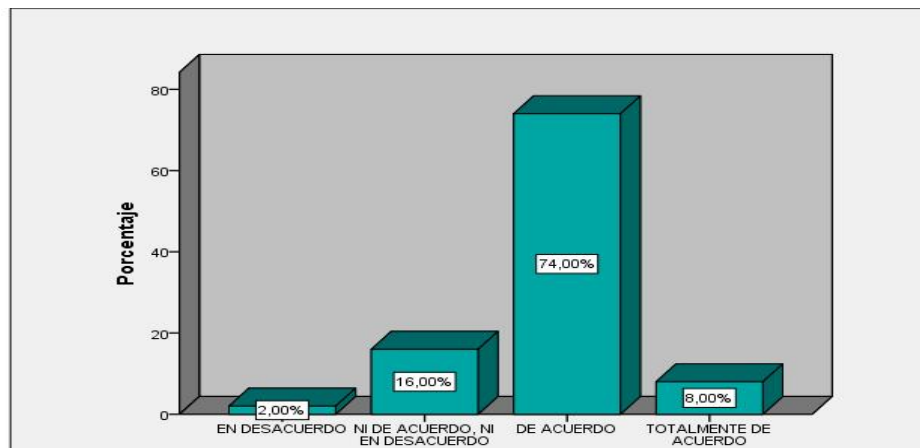


Figura 1: Porcentual de la variable independiente gestión de recursos humanos

Interpretación: De la Tabla 1, el 2% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo, el 16% expresó estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que el 8% indicó estar totalmente de acuerdo y el 74 % expresaron estar de acuerdo por estar conforme con la variable gestión de recursos humanos para realizar la medición de resolución a la problemática de la indagación.

Análisis descriptivo de la dimensión 1 de la variable independiente

Tabla 2

Frecuencia Análisis y descripción de puestos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	16,0	16,0	16,0
	De acuerdo	36	72,0	72,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

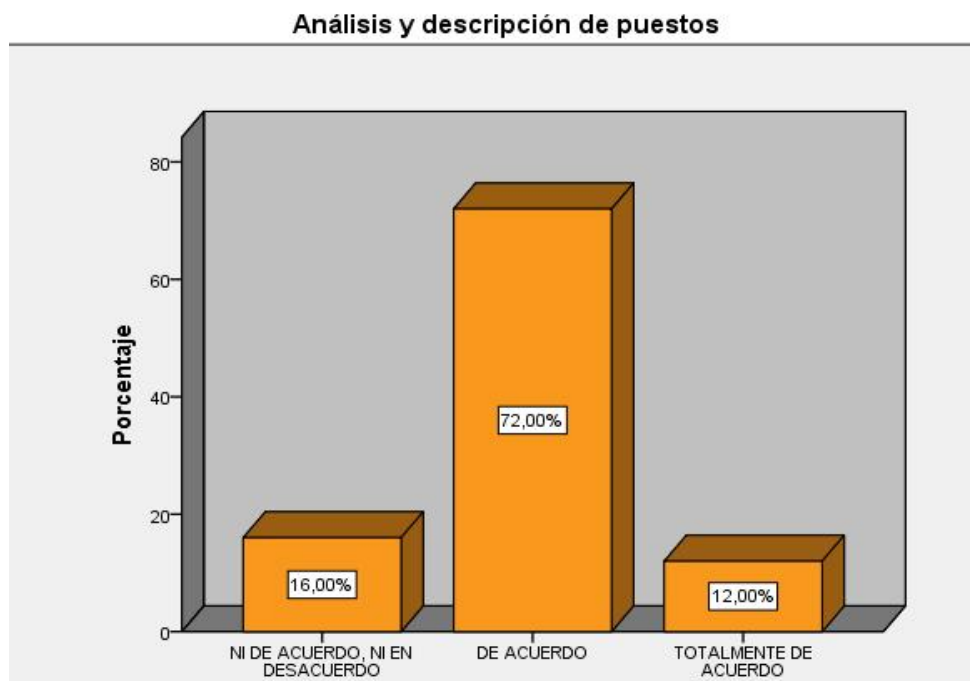


Figura 2: Porcentual de la dimensión 1 de la variable independiente

Interpretación: En la tabla 2 se observó el resultado obtenido donde el 16% manifestaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo en base a la descripción de sus puestos laborales, el 72% mostraron estar de acuerdo en mejorar sus posiciones laborales en base a la descripción de funciones y 12% precisaron estar totalmente de acuerdo en sus posiciones laborales.

Análisis descriptivo de la dimensión 2 de la variable independiente

Tabla 3

Frecuencia Atracción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	22,0	22,0	26,0
	De acuerdo	33	66,0	66,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: elaboración procesada en programa estadístico SPSS 22

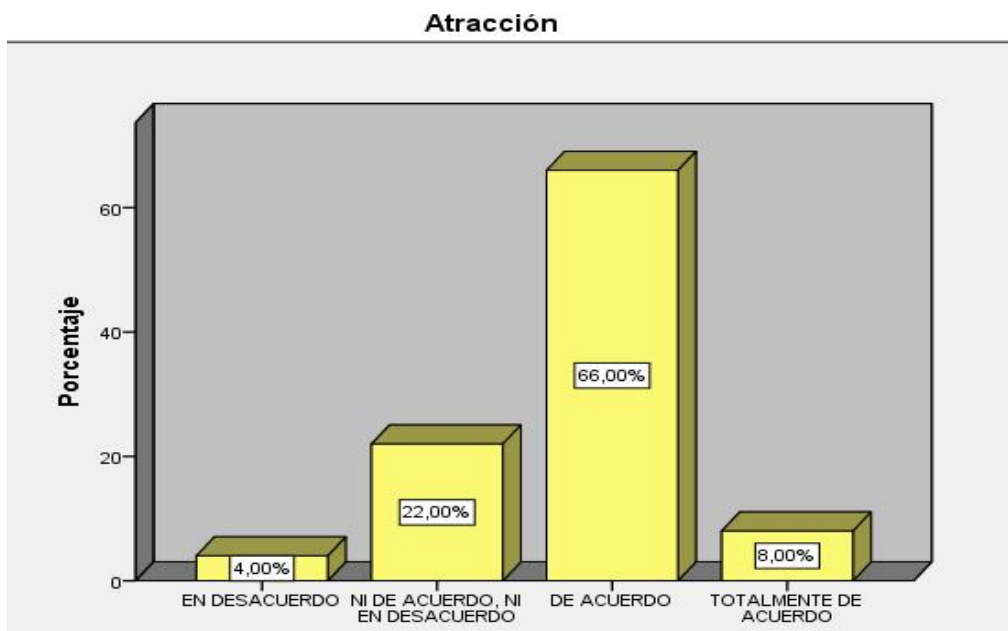


Figura 3: Porcentual de la dimensión 2 de la variable independiente

Interpretación: En la tabla 3 se observó el resultado de la dimensión atracción donde 4% manifestaron estar en desacuerdo, el 22% precisaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que el 66% estuvieron de acuerdo con el proceso de selección e incorporación del personal y el 8% indicaron estar totalmente de acuerdo que se apliquen evaluaciones con el personal nuevo incorporado.

Análisis descriptivo de la dimensión 3 de la variable independiente

Tabla 4

Frecuencia Evaluación de desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	22,0	22,0	24,0
	De acuerdo	29	58,0	58,0	82,0
	Totalmente de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: elaboración procesada en programa estadístico SPSS 22

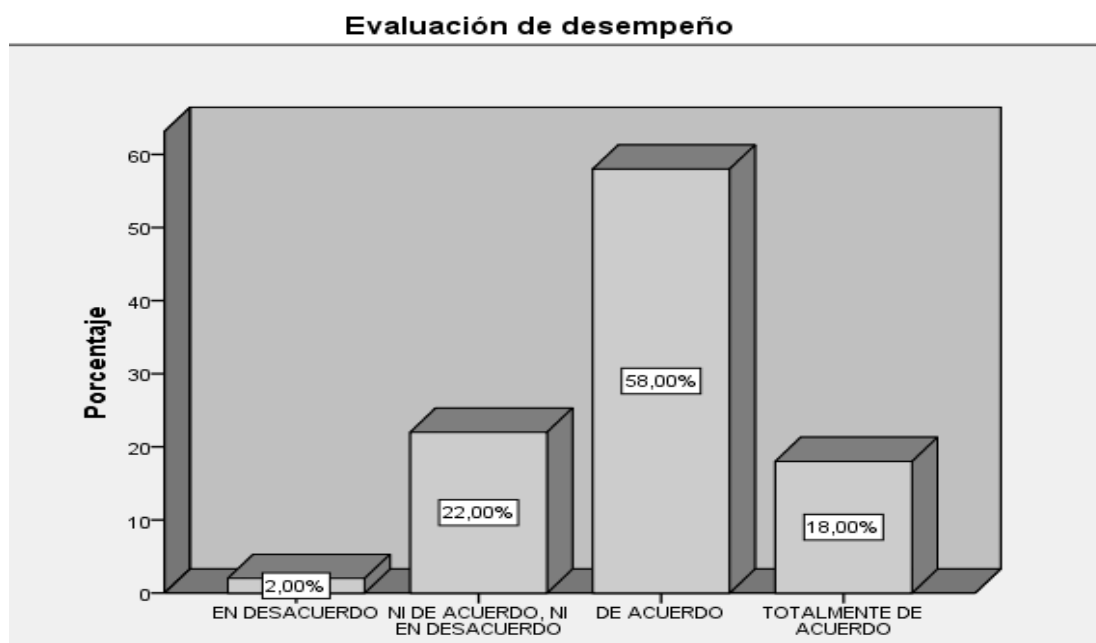


Figura 4: Porcentual de la dimensión 3 de la variable independiente

Interpretación: En la tabla 4 se observó los resultados la dimisión evaluación de desempeño, donde el 2% manifestaron estar en desacuerdo, el 22% precisaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 58% indicaron estar de acuerdo que la organización realice evaluaciones para medir el rendimiento del colaborador y el 18% estuvieron totalmente de acuerdo que se mida el desempeño del colaborador.

Análisis descriptivo de la dimensión 4 de la variable independiente

Tabla 5

Frecuencia compensaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	22,0	22,0	28,0
	De acuerdo	30	60,0	60,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: elaboración procesada en programa estadístico SPSS 22

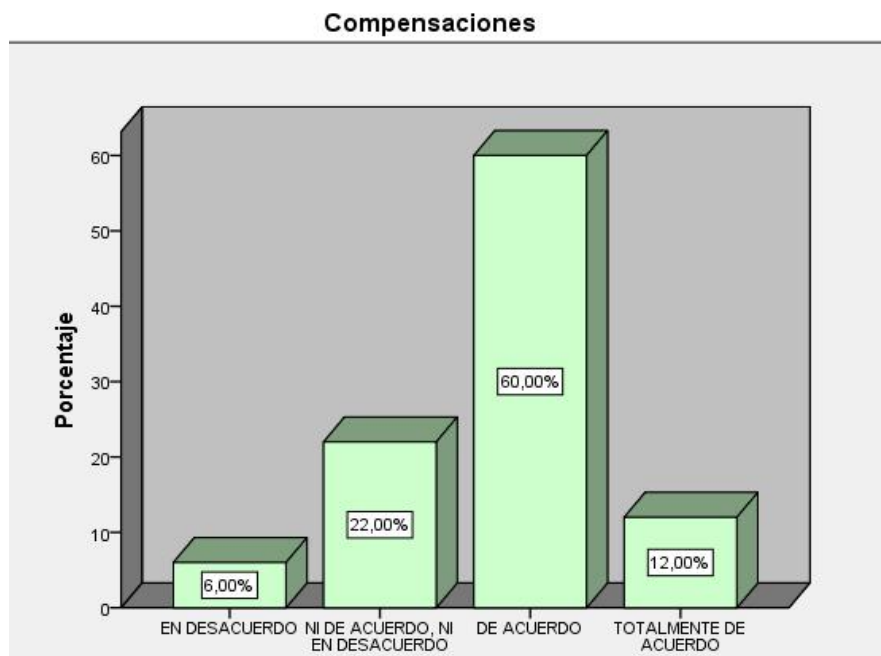


Figura 5: Porcentual de la dimensión 4de la variable independiente

Interpretación: En la tabla 5 se detalló los resultados de la dimensión compensaciones en donde el 6% estuvieron en desacuerdo, el 22% manifestaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 60% indico estar de acuerdo con las compensaciones que recibe el trabajador por parte de la organización y el 12 % estuvieron totalmente de acuerdo que los trabajos reciban un reconocimiento por sus funciones que hacen en la organización.

Análisis descriptivo de la dimensión 5 de la variable independiente

Tabla 6

Frecuencia Desarrollo y planes de sucesión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	18,0	18,0	22,0
De acuerdo	36	72,0	72,0	94,0
Totalmente de acuerdo	3	6,0	6,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: elaboración procesada en programa estadístico SPSS 22

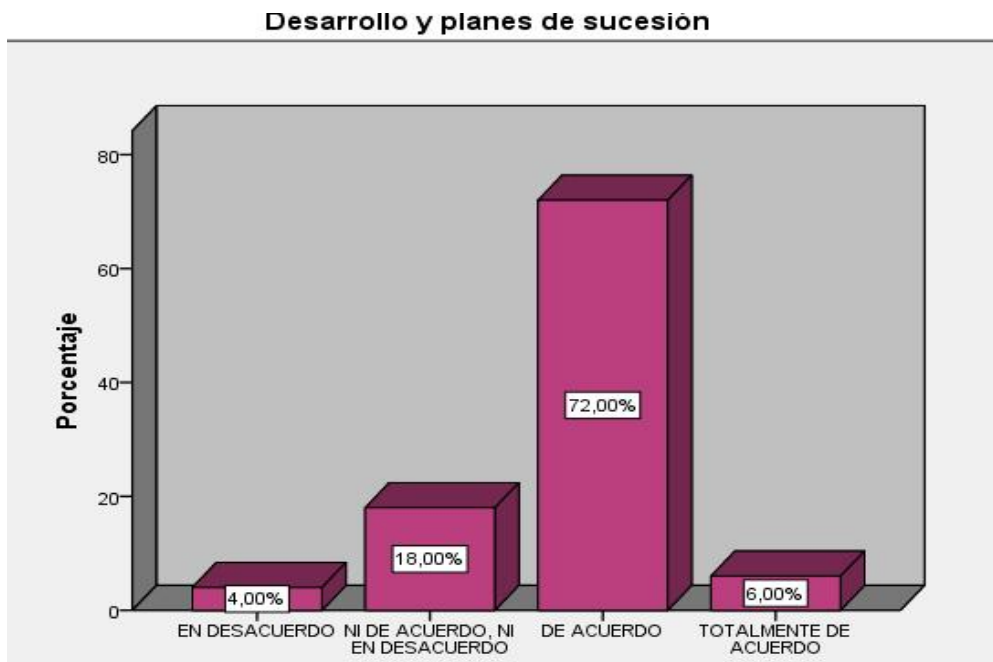


Figura 6: Porcentual de la dimensión 5 de la variable independiente

Interpretación: En la tabla 6 se observó los resultados de la dimensión desarrollo y planes de sucesión donde el 4% estuvieron en desacuerdo, el 18% manifestaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 72% preciso estar de acuerdo con los programas que recibe por parte de la empresa le permiten desarrollar sus habilidades y capacidades., mientras el 6% estuvieron totalmente de acuerdo en fortalecer y desarrollar sus actividades en la organización.

Análisis descriptivo de la dimensión 6 de la variable independiente

Tabla 7

Frecuencia Formación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	22,0	22,0	24,0
	De acuerdo	29	58,0	58,0	82,0
	Totalmente de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: elaboración procesada en programa estadístico SPSS 22

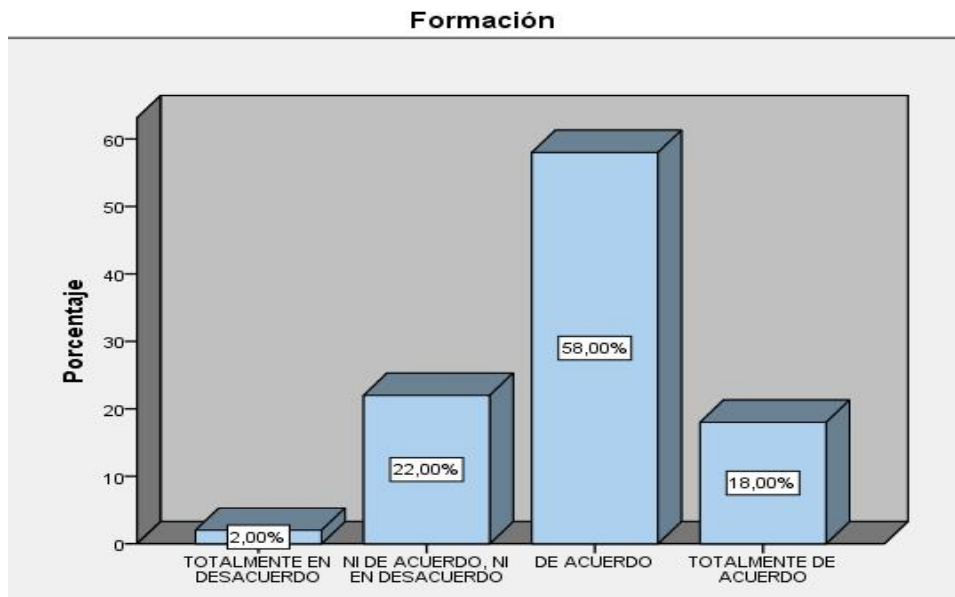


Figura 7: Porcentual de la dimensión 6 de la variable independiente

Interpretación: En la tabla 7 se observó los resultados de la dimensión formación, en donde el 2% manifestaron estar en totalmente en desacuerdo, el 22% indicaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 58% estuvieron de acuerdo con la formación que reciben los trabajadores por la empresa, mientras el 18% precisaron estar totalmente de acuerdo en que los colaboradores realicen eficientemente sus funciones con la formación que reciben.

4.2 Variable dependiente:

Tabla 8

Frecuencia de variable dependiente Competencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	20,0	20,0	22,0
	De acuerdo	33	66,0	66,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: elaboración procesada en programa estadístico SPSS 22

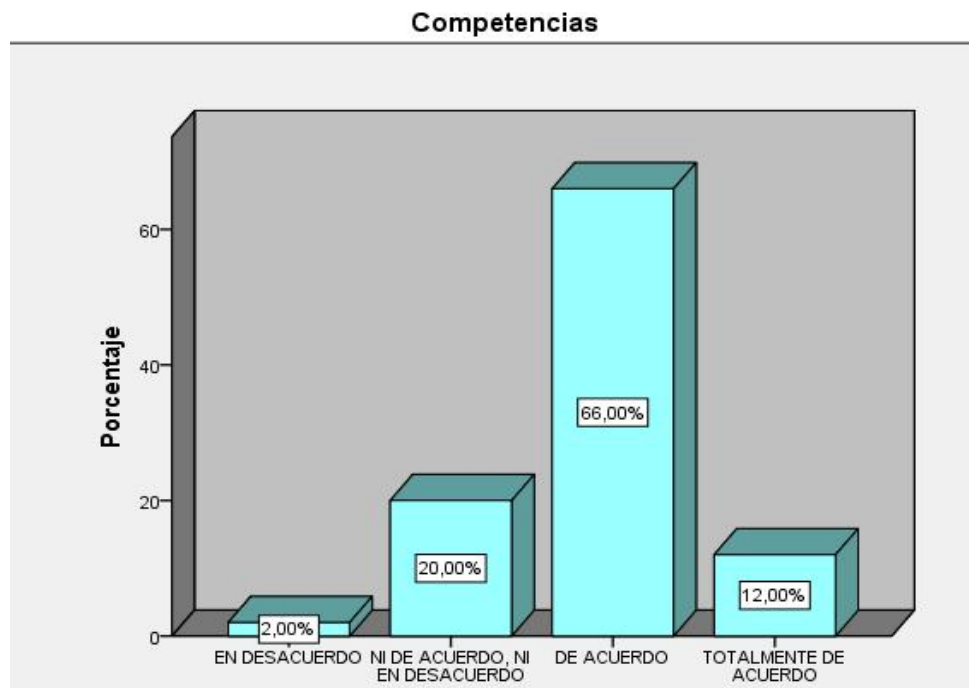


Figura 8: Porcentual de la variable dependiente competencias

Interpretación: Interpretación: Mediante las respuestas obtenidas en la Tabla 8, referente a la variable dependiente Competencias, se evidencio que el 66 % de los encuestados declararon estar de acuerdo respecto a la aceptación de la variable Competencias, un 12% manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que 20% indicaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 2% indico estar en desacuerdo

Análisis descriptivo de la dimensión 1 de la variable dependiente

Tabla 9

Frecuencia competencias cardinales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	16,0	16,0	18,0
De acuerdo	32	64,0	64,0	82,0
Totalmente de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: elaboración procesada en programa estadístico SPSS 22

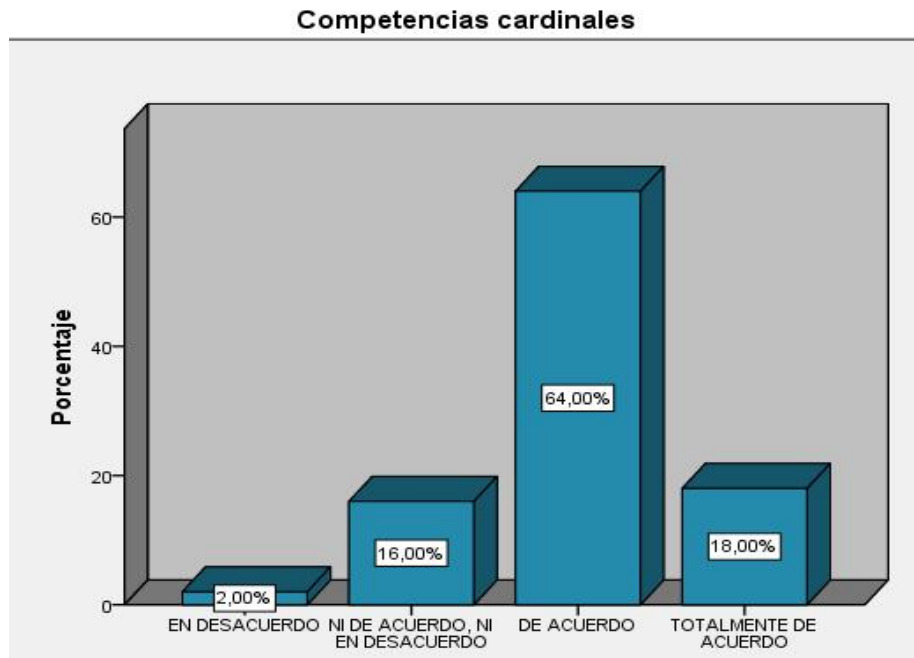


Figura 9: Porcentual de la dimensión 1 de la variable dependiente

Interpretación: En la tabla 9 se observó los resultados de la dimensión competencias cardinales, en donde el 2% se manifestaron en desacuerdo, el 16% indicaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 64% precisaron estar de acuerdo mejorar las actividades en conjunto con los trabajadores y el formador de recursos humanos y el 18% estuvieron totalmente de acuerdo que los colaboradores desarrollen sus conocimientos y destrezas con el afán de lograr las metas de la compañía.

Análisis descriptivo de la dimensión 2 de la variable dependiente

Tabla 10

Frecuencia competencias específicas gerenciales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	28,0	28,0	30,0
	De acuerdo	27	54,0	54,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: elaboración procesada en programa estadístico SPSS 22

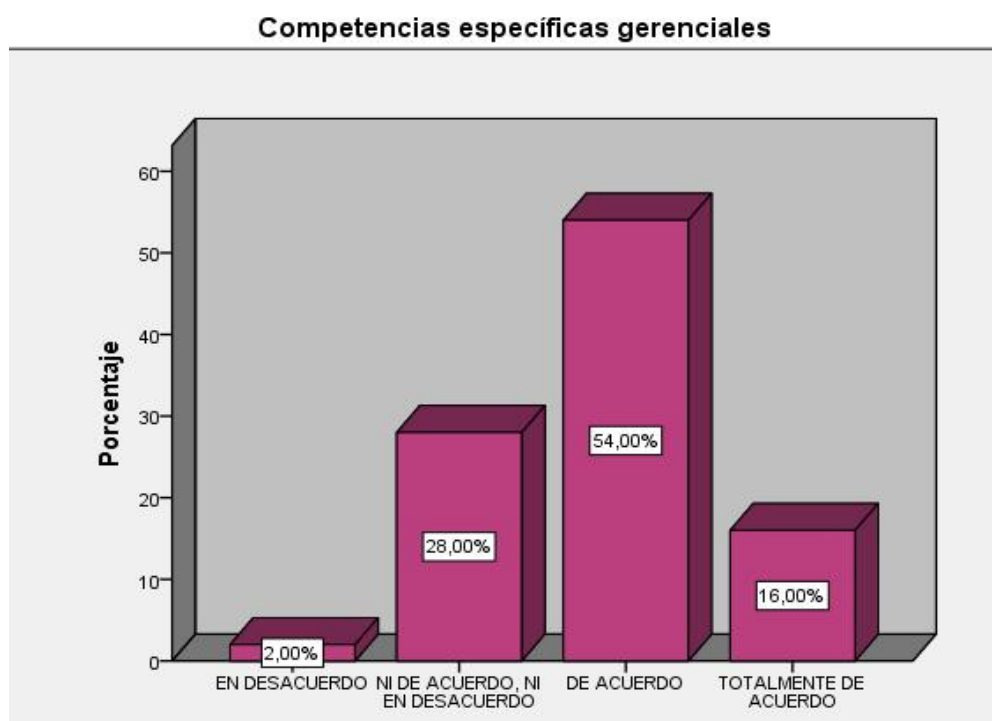


Figura 10: Porcentual de la dimensión 2 de la variable dependiente

Interpretación: En la tabla 10 se observó los resultados de competencias específicas gerenciales, en donde el 2% estuvieron en desacuerdo, el 28% manifestaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 54% indicaron estar de acuerdo, mientras el 16% manifestaron estar totalmente de acuerdo que poseen conocimiento y compromiso por las tareas realizadas en la empresa.

Análisis descriptivo de la dimensión 3 de la variable dependiente

Tabla 11

Frecuencia competencias específicas por áreas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	20,0	20,0	22,0
	De acuerdo	28	56,0	56,0	78,0
	Totalmente de acuerdo	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: elaboración procesada en programa estadístico SPSS 22

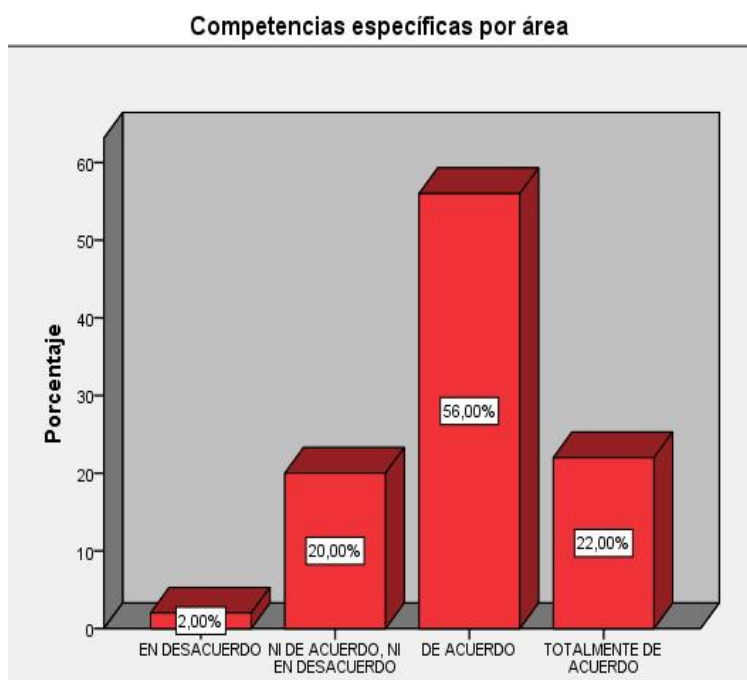


Figura 11: Porcentual de la dimensión 3 de la variable dependiente

Interpretación: En la tabla 11 se observó los resultados de la dimensión competencias específicas por área, en donde el 2% manifestaron estar en desacuerdo, el 20% estuvieron ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 56% precisaron estar de acuerdo y el 22% indicaron estar totalmente de acuerdo que los colaboradores que se implementen estrategias para mejorar sus capacidades de desarrollar sus funciones.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1 Prueba de hipótesis de grado de correlación

Tabla 12

Rango del coeficiente de correlación

Rango	Grado 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 las 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.

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Condiciones

Nivel de confianza = 95%, $Z=1.96$, $\alpha = 0.05$

Reglas de decisión

Si $\alpha < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

Si $\alpha > 0.05$ se rechaza H_1 y se acepta H_0 .

Formulación de hipótesis

H_0 : No existe correlación entre la gestión de recursos humanos en el logro de competencias del colaborador en Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2020

H_1 : Existe correlación entre la gestión de recursos humanos en el logro de competencias del colaborador en Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2020

Tabla 13

Análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre gestión de recursos humanos y competencias

		V2: Competencia	
Rho de Spearman	V 1: Gestión de Recursos Humanos	Coeficiente de correlación	,470**
		Sig. (bilateral)	,001
	N	50	

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio

Interpretación: Se determinó en la Tabla 13, un coeficiente de correlación positiva media entre la gestión de recursos humanos y competencias de 0,470 y sig. b de $0.001 < 0.05$, por ello se rechazó H_0 y se aceptó H_1 .

4.3. Análisis R^2

H_0 : No existe influencia de la gestión de recursos humanos en el logro de competencias del colaborador en Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2020

H_1 : Existe influencia de la gestión de recursos humanos en el logro de competencias del colaborador en Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2020

Tabla 14

Coeficiente de discriminación R^2

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
,541	,292	,278	,533

Interpretación: Se observó que de acuerdo al coeficiente de discriminación R^2 el cambio que experimenta la variable dependiente competencias por efectos o acción de la variable independiente gestión de recursos humanos fue de 29.20%. Además, la sig. de $0,01 < 0,05$, por ello se rechazó H_0 y se aceptó H_1 por lo que se afirmó que existe influencia entre ambas variables.

4.4. Ecuación lineal de regresión

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X$$

Donde:

Y=Variable dependiente: Competencias

X=Variable independiente: Gestión de recursos humanos

β_0 =Valor del punto de corte de la recta de regresión con el eje Y =1.52

β_1 =Valor del porcentaje de aporte de la variable independiente gestión de recursos humanos para la alteración de la variable dependiente competencias 61%

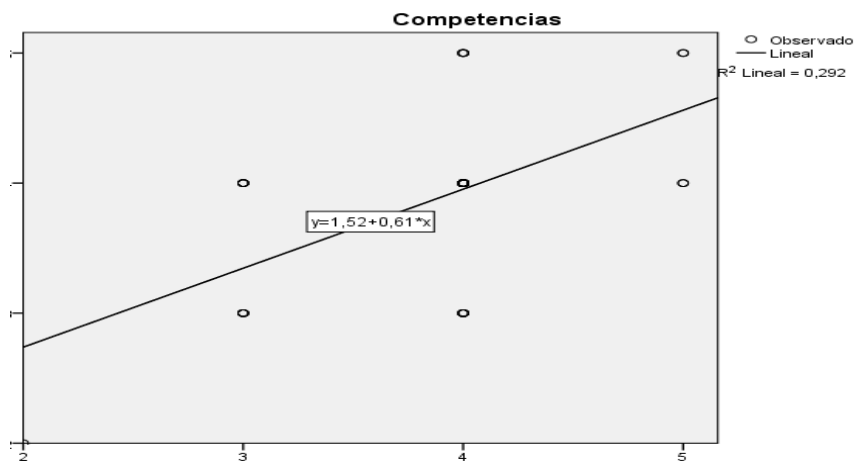


Figura 12: Ecuación de regresión lineal

Interpretación: Según lo expuesto en la Figura 12, se contempla que la variable Gestión de recursos humanos aporta un 61% para que se produzca la variación en logro de Competencias.

Formulación de hipótesis específicas

Hipótesis específicas 1

H₀: No existe influencia de la gestión de recursos humanos y las competencias cardinales del colaborador de Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2020

H₁: Existe influencia de la gestión de recursos humanos y las competencias cardinales del colaborador de Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2020

Tabla 15

Coefficiente de discriminación R²

V1:

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	7,747	1	7,747	28,101	,000
Residuo	13,233	48	,276		
Total	20,980	49			

Gestión de recursos humanos Y D1: Competencias cardinales

Resumen del modelo				
R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	
,608	,369	,356	,525	

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio

Tabla 16

Coefficientes

	Coefficientes					
	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Error estándar	Beta			
Gestión de Recursos Humanos	,712	,134	,608	5,301	,000	
(Constante)	1,217	,526		2,312	,025	

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio

Interpretación: Se observó que en la tabla 18 el coeficiente de discriminación R², la influencia que experimento las competencias cardinales por efectos de la gestión de recursos humanos fue de 13.4%. Además, al ser la significancia 0.000 < 0.05, se rechazó la hipótesis y se acepta la hipótesis alterna. Por lo que se afirmó que existe influencia de la gestión de recursos humanos en las competencias cardinales del colaborador de Teleatento distrito del Callao, 2020.

Hipótesis específicas 2

H₀: No existe influencia de la gestión de recursos humanos y las competencias específicas gerenciales del colaborador de Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2020

H₁: Existe influencia de la gestión de recursos humanos y las competencias específicas gerenciales del colaborador de Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2020.

Tabla 17

Coefficiente de discriminación R²

V1: Gestión de recursos humanos y D2: Competencias específicas gerenciales

Resumen del modelo				
R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	
,568	,323	,309	,591	

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio

Tabla 18

Coefficientes

	Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	t	Sig.
Gestión de Recursos Humanos	,723	,151	,568	4,782	,000
(Constante)	1,037	,592		1,751	,086

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio

Se observó que de acuerdo al coeficiente de discriminación R², la influencia que experimento las competencias específicas gerenciales por efectos a la gestión de recursos humanos fue de 15.1%. Además, la sig. de 0.000 < 0.05, por ello se rechazó H₀ y se aceptó H₁. Por lo que se afirmó que existe influencia de la gestión de recursos humanos en las competencias específicas gerenciales del colaborador de Teleatento distrito del Callao, 2020.

Hipótesis específicas 3

H₀: No existe influencia de la gestión de recursos humanos y las competencias específicas por áreas del colaborador de Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2020.

H₁: Existe influencia de la gestión de recursos humanos y las competencias específicas por áreas del colaborador de Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2020

Tabla 19

Coefficiente de discriminación R²

V1: Gestión de recursos humanos Y D3: Competencias específicas por áreas

Resumen del modelo				
R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	
,506	,256	,240	,622	

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio

Tabla 20

Coefficientes

	Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
Gestión de Recursos Humanos	,647	,159	,506	4,061	,000
(Constante)	1,471	,624		2,358	,023

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio

Se observó que, de acuerdo al coeficiente de discriminación R², la influencia que experimento las competencias específicas por áreas por efecto de la gestión de recursos humanos fue de 15.9%. Asimismo, el nivel de significancia encontrada es de $0.000 < 0.05$, por ello se rechazó H₀ y se aceptó H₁. Por lo que se afirmó que existe influencia en la gestión de recursos humanos en las competencias específicas por áreas del colaborador de Teleatento distrito del Callao, 2020.

V. DISCUSIÓN:

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en el logro de competencias del colaborador de Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2020. Para lograr el mismo, se planteó la hipótesis general la cual fue, existe influencia en la gestión de recursos humanos en el logro de competencias del colaborador de Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2020.

De acuerdo a los resultados mostrados durante el proceso de investigación de la variable independiente Gestión de recursos humanos, el 74% de los encuestados indicaron encontrarse de acuerdo con respecto a la aceptación de la misma, el 66% manifestó estar de acuerdo respecto a los elementos considerados en la variable dependiente competencias. Asimismo, por medio de la prueba de correlación de Rho Spearman se obtuvo 0.470, la cual expreso una correlación positiva media, misma que significo, que las competencias del colaborador de Teleatento sea factible, si se implementa una adecuada gestión de recursos humanos a los requerimientos actuales de la organización. A su vez, mediante la prueba de Anova se contempla que la variable independiente aporta un 61% para que se produzca la variación en el logro de Competencias también se identificó que el R^2 fue de 29.20% de la variación experimentada por las competencias es causada por la variable independiente, y el nivel de significancia fue menor a 0.05 por cual se aceptó la hipótesis alterna, que establece que existe influencia en la gestión de recursos humanos en el logro de competencias del colaborador de Teleatento distrito del Callao, 2020.

Estos hallazgos guardan relación con lo sostenido por Cruz, Zaragoza & Guerrero (2017), que evidencio que de acuerdo a los resultados, las competencias de los empleados fueron factibles para el desarrollo laboral acreditando de esta forma la eficacia para obtener mejores resultados mediante los requerimientos del proceso de formacion. Los hallazgos de este antecedente son beneficiosos, ya que al ser similar a los resultados logrados en esta indagacion, se dedujo que las competencias laborales permiten al trabajador desarrollar sus capacidades comportamiento y aptitudes ,promoviendo la colaboracion de todos los integrantes.

Por otro lado, Germar, Negrón, Guzmán, Lozano & Rosado (2019) que evidencio que la Gestión de recursos humanos obtuvo una calificación de 55% según la encuesta realizada, por lo que el procedimiento aplicado demostró que las organizaciones realizaban actividades relacionadas con la misma en base al reclutamiento de personal, selección y formación, por lo que se reafirmó la importancia que representaba la incorporación de este procedimiento en la empresa. En comparación a nuestra investigación existe diferencia en el resultado que se obtuvo en donde 74% de los encuestados manifestaron que la organización tiene establecido una correcta gestión de recursos humanos que permitirá que muchas organizaciones puedan desarrollar nuevos enfoques y procesos al momento de seleccionar al personal idóneo.

Por otro lado, Santamaría (2015), en su indagación evidencio que el resultado obtenido fue de 67% los encuestados indicaron que la empresa tiene establecido una buena práctica en la gestión de recursos humanos este proceso permite realizar un mejor reclutamiento, elección y formación del personal, que cumplan con todos los requerimientos establecidos, a diferencia de nuestra investigación el porcentaje que se obtuvo fue de 74% en donde los encuestados manifestaron estar de acuerdo con que se deba realizar un buen manejo de gestión dentro de la organización para tener mejores resultados para lo cual esta investigación contribuirá a cumplir con todos los estándares y procesos adecuados.

A su vez de acuerdo a Vera (2016), evidencio que el resultado obtenido fue de 16% de los encuestados indicaron que la empresa no utiliza un modelo de competencias como instrumento de mejora para la implementación de un adecuado sistema que ayude al empleado a la realización de sus labores, en comparación a nuestra investigación el porcentaje que se obtuvo fue de 66% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en el logro de competencias para lo cual se dedujo que las competencias laborales permite al trabajador desarrollar sus capacidades comportamiento y aptitudes.

Asimismo, los hallazgos guardan relación con lo sostenido por Celis & Vergara (2018), determino mediante las entrevistas y análisis de información el rediseño de procesos propuesto cumplió con los criterios de gestión, planeación estratégica acreditando de esta forma la efectividad de la empresa Grupo Mundo bajo los nuevos requerimientos organizacionales. Los hallazgos encontrados en este antecedente son muy beneficiosos ya que, al haber similitud a los resultados obtenidos en la investigación, se decidió que, al aplicar una gestión de recursos humanos ceñido a los parámetros establecidos en su formulación, contribuyo en la realización de un buen proceso de selección y sobre todo una sólida formación.

De igual forma, los resultados obtenidos fueron similares a lo elaborado por Obregón (2018), demostraron que el 56% de los encuestados manifestaron que la gestión de recursos humanos cumplió con todos los procesos tales como reclutamiento, escoger el personal y formación, a diferencia de nuestra indagación el porcentaje que obtuvo fue mayor 74% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con la gestión de recursos humanos que se da dentro de la organización a través de nuevos procesos de reclutamiento de personal.

Por otro lado, Rubio (2015), evidenció que el 86% de los encuestados indicaron que no han pasado por un proceso de selección es por ello que no tiene bien definidas sus respectivas son sus funciones dentro de la organización, a diferencia de nuestra investigación el porcentaje que se obtuvo fue que de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con la gestión de recursos humanos es por ello que si se realiza un adecuado proceso los resultados organizacionales van hacer factibles.

Por otra parte, Tapia (2020), determino que los resultados obtenidos evidenciaron que el 69% de los encuestados manifestaron que la atención recibida por parte del personal de la organización es buena y que están totalmente capacitados y orientados a brindar la información adecuada y que cumplen con todos los requerimientos establecido, en comparación a nuestra investigación el resultado que se obtuvo fue que el 74% de los encuestados manifestaron que la empresa tiene establecido una correcta gestión de recursos humanos que permitirá

que las empresas puedan desarrollar nuevos enfoques y procesos al momento de elegir al personal logrando desarrollar nuevos enfoques.

Asimismo, Tello (2015), evidenció que el 57% de los encuestados presentan competencias laborales buenas esto se da porque se ejecutó la implementación de una adecuada formación y capacitación al personal, a diferencia de nuestra investigación los resultados obtenidos fueron de mayor porcentaje en donde el 66% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en la manera como las competencias ayudan al colaborador a la eficiencia de su trabajo.

De igual manera, Valeriano (2016) determinó que el 14% de los encuestados indicaron que el personal que ingresa al municipio es por favoritismo político, es por ello que no todos llegan a cumplir los requerimientos necesarios que se solicita en el puesto laboral puesto que no han pasado por un adecuado manejo de gestión tales como reclutamiento, proceso de selección, formación y capacitación, a diferencia de nuestro trabajo el resultado que se obtuvo fue mayor en donde el 74% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con los procesos que realiza la organización al momento de seleccionar al personal.

VI. CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo con los resultados obtenidos se demostró que existe influencia entre gestión de recursos humanos en el logro de competencias del colaborador, ya que según el coeficiente de discriminación R^2 el cambio que experimenta la variable dependiente competencias por efectos o acción de la variable independiente gestión de recursos humanos es de 29.20% y su nivel de significancia es de $0.00 < 0.005$, por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna.

Segunda: Mientras en el objetivo específico 1, coeficiente de discriminación R^2 el cambio que experimenta la dimensión gestión de recursos humanos por efectos de las competencias cardinales es de 36.90% y su nivel de significancia es de $0.00 < 0.005$, por ello se aceptó la hipótesis alterna ya que existe influencia de la variable independiente hacia la dimensión de este estudio.

Tercera: Mientras en el objetivo específico 2, coeficiente de discriminación R^2 el cambio que experimenta la dimensión gestión de recursos humanos por efectos de las competencias específicas gerenciales es de 32.30% y su nivel de significancia es de $0.00 < 0.005$, por ello se aceptó la hipótesis alterna.

Cuarta: Mientras en el objetivo específico 3, coeficiente de discriminación R^2 el cambio que experimenta la dimensión gestión de recursos humanos por efectos de las competencias específicas gerenciales es de 25.60% y su nivel de significancia es de $0.00 < 0.005$, por ello se aceptó la hipótesis alterna ya que existe influencia de la variable independiente hacia la dimensión de estudio.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Mejorar la gestión de recursos humanos para que los trabajadores puedan mejorar sus competencias adecuadamente, motivando al empleado, y realizando acciones recreativas, mejorando la gestión del mismo, fomentando así un mejor desempeño laboral de los colaboradores.

Segunda: Se recomienda en el desarrollo de Competencias cardinales brindar las condiciones adecuadas para que el personal se desempeñe adecuadamente y mejore su productividad para así mejorar que los colaboradores desarrollen sus conocimientos y destrezas con el afán de lograr las metas de la empresa.

Tercera: Manejar una planeación de recursos humanos para proyectar las necesidades del colaborador en las distintas áreas laborales. Así también se recomienda ejecutar un análisis de las competencias que cada uno de los puestos debería tener y en base a ello, revisar perfiles, descripciones de puestos y aplicarlos.

Cuarta: Es conveniente la creación de un objetivo profesional por competencias, para motivar a los colaboradores a que realicen correctamente sus funciones y tengan la posibilidad de ascensos, promociones cuando la organización lo crea necesario.

REFERENCIAS

Acosta, G. (2018) *Gestión de Recursos Humanos en la Administración Tributaria Venezolana*. Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/43529412_Gestion_de_Recursos_Humanos_en_la_Administracion_Tributaria_Venezolana

Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos gestión por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Granica S.A.

América Economía (2017). *Las nuevas técnicas de selección de personal*. Recuperado de: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/las-nuevas-tecnicas-de-seleccion-de-personal>

Betancourt, E. (2018). *Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=7JBxDwAAQBAJ&pg=PA12&dq=Betancourt,+E.+\(2018\).+Responsabilidad+Social+Empresarial&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiJv6X3sonsAhU6EbkGHRGYBbwQ6AEwAXoECAQQAg#v=onepage&q=Betancourt%2C%20E.%20\(2018\).%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=7JBxDwAAQBAJ&pg=PA12&dq=Betancourt,+E.+(2018).+Responsabilidad+Social+Empresarial&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiJv6X3sonsAhU6EbkGHRGYBbwQ6AEwAXoECAQQAg#v=onepage&q=Betancourt%2C%20E.%20(2018).%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial&f=false)

Biewener, C y Bacque, M (2016). *El empoderamiento una práctica emancipadora*, Barcelona, Editorial Gedisa. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=VNynCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=empoderamiento&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwis7PWg1qzsAhVplbkGHRI2A0QQ6AEwAnoECAYQAg#v=onepage&q=empoderamiento&f=false>

Capacho, R. (2013). *La calidad educativa en ingeniería de sistemas mediante la Gestión de Recursos Humanos*. Colombia, Editorial Universidad del Norte. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=tsiVBAAAQBAJ&pg=PR2&dq=Capacho+\(](https://books.google.com.pe/books?id=tsiVBAAAQBAJ&pg=PR2&dq=Capacho+()

Calle, L. (2017). *Comunicación efectiva en entornos empresariales*, España, Editorial Cesa. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=4vmFDwAAQBAJ&pg=PA87&dq=comunicaci%C3%B3n+efectiva+y+eficaz+2014&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiYrLz6zsAhUilbkGHTG4B5sQ6AEwBHoECAMQAq#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20efectiva%20y%20eficaz%202014&f=false>

- Celis, S. & Vergara, A. (2018). *Rediseño de procesos en la gestión de recursos humanos de la empresa Grupo Mundo - Trujillo 2018*. (tesis de licenciamiento). Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11537/23411>
- Corona, M. (2016). *Metodología de la investigación* (6ª edición). México D.f., México: Secretaría de Educación Pública.
- Cruz,C., Zaragoza, N., y Almaguer , M. (2017). *Las competencias laborales de los trabajadores de la construcción en proceso de formación*. (Spanish). *Pedagogía Profesional*, 15(2), 173–185.
Recuperadode:<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=f3bd1b25-24a8-4cff-a54e-7aae2cbef28c%40sessionmgr4006>
- Chávez, L. (2018). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins*, Lima (Tesis de Grado) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11577>
- De la Rosa, M. (2019). *No podemos decir que las personas son estratégicas si no tenemos una política clara de Recursos Humanos*. (Spanish). *Capital Humano*, 342, 70. Recuperado de:<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=16&sid=7a3c054e-2fc9-4947-a909-9f0152464ac5%40sessionmgr101>
- Delgado, V. (2015). *Planificando Estratégicamente*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Zg4sCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=vision+estrategica&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiNgq6PxJ_IhXCwFkKHTL_Ds84KBD0AQgnMAA#v=onepage&q&f=false
- Garrido, A. y Álvaro , J. (1995) *Técnicas de análisis estadístico en ciencias sociales*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=WiGKiGr2EgkC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Gemar, A., Negrón, C., Lozano, V., Guzmán, V., y Rosado, N. (2019). *Procedure for the continuous improvement of human resource management; Procedimiento para la mejora continua de la gestión de recursos humanos*. Recuperado de: <https://doi.org/10.15446/ing.investig.v39n1.72402>

- Gutiérrez, J., Posada, D., y González, M. (2019). *Prácticas de recursos humanos que impactan la estrategia de sostenibilidad ambiental*. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 29(73), 11–23. Recuperado de: <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n73.78008>
- Gutiérrez R., F. (2015) Apuntes de conceptos básicos para muestreo estadístico: Para estudiantes de programas de doctorado en ciencias administrativas. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=EPUCCwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Gonzales y Pérez (2015). *Formación y orientación laboral*. (2ª ed.). Madrid, España, Editorial parinfo S.A. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=2Sd4CAAQBAJ&pg=PA106&dq=funciones+laborales+2015&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiN1fiN1KzsAhUhErkGHX8FAwoQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=funciones%20laborales%202015&f=false>
- Chavarría, C. (2016). *Auditoria Administrativa*. Colombia, Editorial Digital Unid. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=bopyDQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.). México, Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Juárez, J. y Carrillo, E. (2014). *Administración de la compensación, sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. México D.F.: Grupo editorial Patria.
- Jiménez, A. (2016). *Estatuto tributario en la Gestión Administrativa*. Colombia. Ecoes, Ediciones. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=MXw5DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Jim%C3%A9nez,+A.+estatuto+tributario&hl=es&sa=X&ved=2ahUK Ewjx7NDur4nsAhWIGbkGHf-PCPgQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=Jim%C3%A9nez%2C%20A.%20estatuto%20tributario&f=false>

Lacalle, G. (2016). *Desarrollo de la prestación laboral*. Madrid, España: Editex. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=66xcDAAAQBAJ&pg=PA119&dq=desarrollo+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjovN2FjqXsAhVPKLkGHZHiAplQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q=desarrollo%20laboral&f=false>

López (2016) *Productividad*. Estados Unidos: Palibrio. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=ObSOAgAAQBAJ&pg=PA15&dq=productividad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwje8c_SyoXsAhUGCrkGHUqoBZQQ6AEwAHOECAEQAg#v=onepage&q=productividad&f=false

Llanos (2015). *Gestión del Talento Humano Nuevos Escenarios Laborales*. Ecuador. Universidad Ecotec. Recuperado de: <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/gestion-talento->

Martínez, A. y Zumel, M. (2016). *Organizaciones de equipos de ventas*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A. Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=JEGXggAcH-UC&printsec=frontcover&dq=Mart%C3%ADnez+\(2013\)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwimyOuMgtLIAhVblrkGHUcECHcQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Mart%C3%ADnez%20\(2013\)&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=JEGXggAcH-UC&printsec=frontcover&dq=Mart%C3%ADnez+(2013)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwimyOuMgtLIAhVblrkGHUcECHcQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Mart%C3%ADnez%20(2013)&f=false)

Martínez, C. (2013). *La Gestión Empresarial equilibrando objetivos*. España, Madrid. Ediciones Díaz Santos S.A. Recuperado de :

https://books.google.com.pe/books?id=Kpw9ao_HqVIC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false

Núñez, M (2016). *Vivir con integridad y sabiduría persigue los valores que la sociedad ha perdido*. España. Ediciones Publishing Group. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=XmqvDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=integridad+nu%C3%B1ez&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwilubKuhaXsAUlJ7kGHXZ5BSQQ6AEwAHOECAEQAg#v=onepage&q=integridad%20nu%C3%B1ez&f=false>

Ñaupas (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa- cualitativa redacción de tesis* (4° edición). Bogotá, Colombia. Ediciones

- Obregón, B. (2018). *Influencia del control interno en la gestión de recursos humanos de la Municipalidad provincial de Huaylas* (tesis de licenciamiento). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26248>
- Orosco, A (2018). Impacto de la capacitación. Estado de Mexico. Editorial Unid
Recuperadode: <https://books.google.com.pe/books?id=RNRJDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=capacitacion+2017&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjGoKqqi6XsAhWwLLkGHbJ8Dqs4HhDoATABeqQIARAC#v=onepage&q=capacitacion%202017&f=false>
- Paz, G. (2017). *Metología de la investigación* (3ª edición). Cd. México, México: GrupoEditorialPatriaS.A. Recuperadode: <https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+investigacion+hernandez+2014&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjUpOWa3azsAhUmK7kGHVmBCvUQ6AEwBXoECACQAg#v=onepage&q=metodologia%20investigacion%20hernandez%202014&f=false>
- Pulido, S & Pablo, P. (2015). *Gestión Estratégica en la Gestión del Talento Humano*. Universidad de los Andes. Bogotá.
- Potente, M. (2015). *La evolución de los Departamentos de Recursos Humanos. Capital Humano*, 28(299), 82–84. Recuperado de: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=23&sid=7a3c054e-2fc9-4947-a909-9f0152464ac5%40sessionmgr101>
- Sánchez, S & Herrera, M. (2016). *Los Recursos Humanos Bajo el Enfoque de la Teoría de los Recursos y Capacidad*. Scielo, Volumen (2), 133-146. doi:18358
Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v24n2/v24n2a08.pdf>
- Sánchez (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Madrid, España, EditorialCEPS.L. Recuperadode: <https://books.google.com.pe/books?id=8OpCDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo+fernandez+2014&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjWIKvvgg6XsAhWLEbkGHsQmASQQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo%20fernandez%202014&f=false>

- Santamaría, G. (2015) *Las prácticas de recursos humanos de Alto Rendimiento y la Evaluación Desempeño Laboral: Evidencia empírica en la industria Manufacturera Española* (tesis doctoral) Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España. Recuperado de: <https://ddd.uab.cat/record/137913>
- Solé, C. (2019). *La pirámide de las necesidades humanas*. (1ª Edición). Madrid, España: Ediciones Parinfo
- Ramírez, A (2019) Control Interno en la Gestión de Recursos Humanos en la Junta Nacional de Justicia del distrito de San Isidro, 2019 (tesis de licenciamiento). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42950>
- Rendón, M. Villasís, E y Miranda, M (2016). *Estadística descriptiva*. Revista Alergia México, (Vol.63) pp397-407. Recuperado de:
- Romero, R. (2016). *Administración de Recursos Humanos*. Person. Recuperado de: [https://www.google.com/search?q=%2C+Romero+\(2016\)+afirma+que+la+falta+de+capacitaci%C3%B3n+es+otro+problema+en+la+pr%C3%A1ctica&oq=%2C](https://www.google.com/search?q=%2C+Romero+(2016)+afirma+que+la+falta+de+capacitaci%C3%B3n+es+otro+problema+en+la+pr%C3%A1ctica&oq=%2C)
- Rubio, M (2015). *Propuesta de un modelo de gestión de recursos humanos para incrementar la productividad de los trabajadores de la Caja Trujillo - Agencia Chepén 2014*. (tesis de licenciamiento). Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2030>
- Rusell, J. (2019), *Liderazgo: Lograr El Conocimiento Y El Desarrollo Empresarial A Través De Un Comunicación Poderosa*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=14WbDwAAQBAJ&pg=PT7&dq=libro+de+liderazgo+russell&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwie3ou9tlnsAhUjF7kGHT6KB5AQ6AEwAXoECAUQAq#v=onepage&q=libro%20de%20liderazgo%20russell&f=false>
- Tapia, R (2020), *Gestión de recursos humanos en la satisfacción de los usuarios en consulta externa de la UBAP Mantaro, 1(1), 59*. Recuperado de: <https://doi.org/10.47186/visct.v1i1.59>

- Tracy, B. (2015). *Liderazgo*. Mexico, Grupo Nelson. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=3h2MBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=liderazgo+rasy&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjphK mL2KzsAhVdJrkGHdCUC1AQ6AEwAHoECAYQAq#v=onepage&q&f=false>
- Tello, V. (2015). *La competencia laboral y el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 04 del distrito de Comas 2015* (Tesis de licenciamiento). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16118>
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la Administración*. México D.F: Patria
- Uruñuela, P. (2016). *Trabajar la convivencia en centros educativos: Una mirada al bosque de la convivencia*. Madrid: Narcea S.A.
- Valeriano, E. (2016). *Influencia de la gestión de recursos humanos en la productividad laboral de la oficina regional de administración del gobierno regional de Tacna, periodo 2015-2016*. (Tesis de licenciamiento). Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/187>
- Verástegui, R. (2015). *Gestión de los Recursos Humanos y Motivación Laboral de los trabajadores -Ministerio de Economía y Finanzas, 2015* (tesis de maestría). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6758>
- Vera, E. (2016). *La Gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano del banco Guayaquil agencia Portoviejo* (tesis de licenciamiento). Recuperado de: <http://repositorio.utm.edu.ec/handle/123456789/503>
- Werther, w., & Davis, K. (2014). *Administración de recursos humanos* (séptima edición ed.). México, México: Mc Graw H

Matriz de consistencia

Anexo 1

Gestión de Recursos Humanos en el logro de Competencias de los Colaboradores de Teletento S.A.C, distrito del Callao, 2020					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Método
				Análisis y descripción de puestos	Enfoque Cuantitativo
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		Atracción	Tipo Aplicada
¿Cuál es influencia de la gestión de recursos humanos en el logro de competencias del colaborador de Teletento S.A.C., distrito del Callao, 2020?	Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en el logro de competencias del colaborador de Teletento S.A.C., distrito del Callao, 2020.	Existe influencia de la gestión de recursos humanos en el logro de competencias del colaborador de Teletento S.A.C., distrito del Callao, 2020.	Variable Independiente: Gestión de Recursos Humanos	Evaluación de desempeño	Diseño No experimental de corte transversal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Específicas		Compensaciones	Nivel Explicativo
¿Cuál es influencia de la gestión de recursos humanos y las competencias cardinales del colaborador de Teletento S.A.C., distrito del Callao, 2020?	Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos y las competencias cardinales del colaborador de Teletento S.A.C., distrito del Callao, 2020.	Existe influencia de la gestión de recursos humanos y las competencias cardinales del colaborador de Teletento S.A.C., distrito del Callao, 2020.		Desarrollo y planes de sucesión	Método Hipotético Deductivo
¿Cuál es la influye la gestión de recursos humanos y las competencias específicas gerenciales del colaborador de Teletento S.A.C., distrito del Callao, 2020?	Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos y las competencias específicas gerenciales del colaborador de Teletento S.A.C., distrito del Callao, 2020.	Existe influencia de la gestión de recursos humanos y las competencias específicas gerenciales de colaborador de Teletento S.A.C., distrito del Callao, 2020.		Formación	
¿Cuál es la influencia de la gestión de recursos humanos y las competencias específicas por área del colaborador de Teletento S.A.C, distrito del Callao, 2020?	Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos y las competencias específicas por área del colaborador de Teletento S.A.C., distrito del Callao, 2020.	Existe influencia de la gestión de recursos humanos y las competencias específicas por área del colaborador de Teletento S.A.C., distrito del Callao, 2020.	Variable dependiente: Competencias	Competencias cardinales	Competencia específicas gerenciales
				Competencias específicas por área	

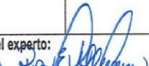
Matriz operacional de la variable independiente Gestión de Recursos Humanos

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Variable Independiente Gestión de Recursos Humanos	Definió como el proceso dedicado a la elección, ordenamiento, dirección, dominio, retribución y gestión al personal idóneo para que este desarrolle sus capacidades. Alles (2015)	De acuerdo a Alles (2015). La variable gestión de los recursos humanos se compone por: 6 dimensiones a su vez cada dimensión se ha identificado 3 indicadores tal información permite formular ítems	Análisis y descripción de puestos	Identificación de puestos	1. La empresa tiene identificado su puesto de trabajo	Ordinal- Cuestionario tipo Likert
				Condiciones físicas	2. La infraestructura de la empresa cuenta con todos requisitos de acuerdo a la ley de seguridad en el trabajo.	
				Funciones laborales	3. La organización tiene estructurado las funciones laborales para cada área de trabajo.	
			Atracción	Selección del personal	4. Al ser seleccionado por la empresa, prevalecieron sus habilidades y competencias	
				Incorporación del personal	5. Cuando la empresa integra personal se asigna un supervisor con el propósito de dar seguimiento a su trabajo.	
			Evaluación de desempeño	Relaciones laborales	6. Intercambia información con compañeros de trabajo para coordinar actividades laborales en las diferentes áreas de la organización.	
				Análisis de rendimiento	7. La empresa se preocupa por el rendimiento laboral del colaborador.	
				Análisis de desempeño	8. Cumple eficiente y oportunamente sus funciones asignadas.	
			Compensaciones	Evaluación final	9. La organización realiza evaluaciones continuas para medir el rendimiento del colaborador.	
				Remuneraciones	10. La remuneración que percibe por parte de la empresa está acorde al mercado laboral.	
				Beneficios	11. Cuenta con todos los beneficios que le brinda la empresa.	
			Desarrollo y planes de sucesión	Incentivos	12. La organización premia el esfuerzo realizado por la dedicación y entrega	
				Capital intelectual	13. La empresa vela por el bienestar y satisfacción de los colaboradores	
				Programas de desarrollo	14. Los programas que recibe por parte de la empresa le permiten desarrollar sus habilidades y capacidades.	
			Formación	Línea de carrera	15. La empresa le permite seguir creciendo y escalando posiciones laborales.	
				Capacitación	16. La compañía tiene como estrategia laboral las capacitaciones con el propósito de fortalecer las habilidades de sus colaboradores.	
				Desarrollo laboral	17. La empresa le brinda formación para alcanzar el éxito laboral.	
				Aprendizaje	18. Recibe orientación y formación por parte de los encargados de la Gestión de Recursos Humanos de la empresa.	

Matriz operacional de la variable dependiente Competencias


Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Variable dependiente Competencias	Conceptualiza el término competencia a las características de personalidad, comportamientos, aptitudes de los colaboradores con el propósito que generen un desempeño exitoso en la realización de sus funciones. Alles (2015)	De acuerdo a Alles (2015). La variable competencias se compone por 3 dimensiones a su vez cada dimensión se ha identificado 3 indicadores tal información permite formular ítems	Competencias cardinales	Iniciativa	1. Tiene iniciativa para realizar las responsabilidades en la organización.	Ordinal- Cuestionario Likert
				Integridad	2. La dirección de la organización muestra interés por la integridad en los colaboradores.	
				Compromiso	3. Se siente comprometido a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por la compañía.	
				Responsabilidad social	4. La organización ha realizado alguna campaña de medioambiental, salud, educación.	
			Competencias específicas gerenciales	Entrenador	5. Los entrenadores cuentan con un manual de enseñanza que ayude como guía para la formación de los colaboradores.	
				Liderazgo	6. El líder facilita una solución positiva ante problemas, para tomar decisiones en su puesto de trabajo.	
				Empowerment	7. Tiene el apoyo y la autoridad para tomar las decisiones necesarias para llevar a cabo las tareas asignadas.	
				Visión estratégica	8. Posee conocimiento y compromiso hacia la visión que tiene la empresa para sus objetivos.	
			Competencias específicas por área	Colaboración	9. Se recibe el apoyo y la colaboración de mis compañeros de trabajo para realizar mis labores.	
				Comunicación Eficaz	10. Existe comunicación eficaz entre los capacitadores y los trabajadores de la empresa.	
				Trabajo en equipo	11. El trabajo en equipo facilita la comunicación y la participación de todos para alcanzar los objetivos.	
				Productividad	12. La productividad que ejerce en las funciones es recompensada por la organización.	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: "Gestión de Recursos Humanos en el logro de competencias del colaborador de Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2019- 2020"								
Apellidos y nombres del investigador: Sulcarayme Mamani Arturo Jesus y Sumaran Villarreal Silvia Mardeli								
Apellidos y nombres del experto: Dra. Figueroa Villanueva Rosa Elvira								
Dra. en Administración; Mgtr. Marketing y Comercio Internacional; Mgtr. Gestión Pública; Mgtr. Educación; Lic. Administración; Metodóloga								
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
Gestión de Recursos Humanos	Análisis y descripción de puestos	Identificación de puestos	La empresa tiene identificado su puesto de trabajo.	TD = Totalmente en desacuerdo ED = En desacuerdo NDANED = Ni de acuerdo ni en desacuerdo D= De acuerdo TD= Totalmente de acuerdo	✓			
		Condiciones físicas	La infraestructura de la empresa cuenta con todos requisitos de acuerdo a la ley de seguridad en el trabajo.		✓			
		Funciones laborales	La organización tiene estructurado las funciones laborales para cada área de trabajo.		✓			
	Atracción	Selección del personal	Al ser seleccionado por la empresa, prevalecieron sus habilidades y competencias		✓			
		Incorporación del personal	Cuando la empresa integra personal se asigna un supervisor con el propósito de dar seguimiento a su trabajo.		✓			
		Relaciones laborales	Intercambia información con compañeros de trabajo para coordinar actividades laborales en las diferentes áreas de la organización.		✓			
	Evaluación de Desempeño	Análisis de rendimiento	La empresa se preocupa por el rendimiento laboral del colaborador.		✓			
		Análisis de desempeño	Cumple eficiente y oportunamente sus funciones asignadas.		✓			
		Evaluación final	La empresa realiza evaluaciones continuas para medir el rendimiento del colaborador.		✓			
	Compensaciones	Remuneraciones	La remuneración que percibe por parte de la empresa está acorde al mercado laboral.		✓			
		Beneficios	Cuenta con todos los beneficios que le brinda la empresa.		✓			
		Incentivos	La organización premia el esfuerzo realizado por la dedicación y entrega .		✓			
	Desarrollo y planes de sucesión	Capital intelectual	La empresa vela por el bienestar y satisfacción de los colaboradores.		✓			
		Programas de desarrollo	Los programas que recibe por parte de la empresa le permite desarrollar sus habilidades y capacidades.		✓			
		Línea de carrera	La empresa le permite seguir creciendo y escalando posiciones laborales.		✓			
	Formación	Capacitación	La organización tiene como estrategia laboral las capacitaciones con el propósito de fortalecer las habilidades de sus colaboradores.		✓			
		Desarrollo laboral	La empresa le brinda formación para alcanzar el éxito laboral.		✓			
		Aprendizaje	Recibe orientación y formación por parte de los encargados de la Gestión de Recursos Humanos de la empresa.		✓			
Firma del experto:	 205 07586867		Fecha 19/11/2019					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: "Gestión de Recursos Humanos en el logro de competencias del colaborador de Teletanto S.A.C, distrito del Callao, 2019- 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Sulcarayme Mamani Arturo Jesus y Sumaran Villarreal Silvia Mardeli							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Figueroa Villanueva Rosa Elvira							
Dra. en Administración; Mgtr. Marketing y Comercio Internacional; Mgtr. Gestión Pública; Mgtr. Educación; Lic. Administración; Metodóloga							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Competencias	Competencias cardinales	Iniciativa	Tiene iniciativa para realizar las responsabilidades en la organización.	TD = Totalmente en desacuerdo ED = En desacuerdo ND/ANED = Ni de acuerdo ni en desacuerdo D= De acuerdo TD= Totalmente de acuerdo	✓		
		Integridad	La dirección de la organización muestra interés por la integridad en los colaboradores.		✓		
		Compromiso	Se siente comprometido a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por la compañía.		✓		
		Responsabilidad social	La organización ha realizado alguna campaña de medioambiental , salud, educación, etc.		✓		
	Competencias específicas gerenciales	Entrenador	Los entrenadores cuentan con un manual de enseñanza que ayude como guía para la formación de los colaboradores.		✓		
		Liderazgo	El líder facilita una solución positiva ante problemas, para tomar decisiones en su puesto de trabajo.		✓		
		Empowerment	Tiene el apoyo y la autoridad para tomar las decisiones necesarias para llevar a cabo las tareas asignadas.		✓		
		Visión estratégica	Posee conocimiento y compromiso hacia la visión que tiene la empresa para sus objetivos.		✓		
	Competencias específicas por área	Colaboración	Recibe el apoyo y la colaboración de mis compañeros de trabajo para realizar sus labores.		✓		
		Comunicación Eficaz	Existe comunicación entre los capacitadores y los trabajadores de la empresa.		✓		
		Trabajo en equipo	El trabajo en equipo facilita la comunicación y la participación de todos para alcanzar los objetivos.		✓		
		Productividad	La productividad que ejerce en sus funciones es adecuada para la organización.		✓		
Firma del experto:	 DNI 0556867		Fecha 12/11/2019				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: "Gestión de Recursos Humanos en el logro de competencias del colaborador de Teletonto S.A.C, distrito del Callao, 2019- 2020"								
Apellidos y nombres del investigador: Sulcarayme Mamani Arturo Jesus y Sumaran Villarreal Silvia Mardeli								
Apellidos y nombres del experto: <u>Magister en Administración - Carlos Alberto Sarango Seminario</u>								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM/PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión de Recursos Humanos	Análisis y descripción de puestos	Identificación de puestos	La empresa tiene identificado su puesto de trabajo.		TD = Totalmente en desacuerdo ED = En desacuerdo NDANED = Ni de acuerdo ni en desacuerdo D= De acuerdo TD= Totalmente de acuerdo	/		
		Condiciones físicas	La infraestructura de la empresa cuenta con todos requisitos de acuerdo a la ley de seguridad en el trabajo.			/		
		Funciones laborales	La organización tiene estructurado las funciones laborales para cada área de trabajo.			/		
	Atracción	Selección del personal	Al ser seleccionado por la empresa, prevalecieron sus habilidades y competencias			/		
		Incorporación del personal	Cuando la empresa integra personal se asigna un supervisor con el propósito de dar seguimiento a su trabajo.			/		
		Relaciones laborales	Intercambia información con compañeros de trabajo para coordinar actividades laborales en las diferentes áreas de la organización.			/		
	Evaluación de Desempeño	Análisis de rendimiento	La empresa se preocupa por el rendimiento laboral del colaborador.			/		
		Análisis de desempeño	Cumple eficiente y oportunamente sus funciones asignadas.			/		
		Evaluación final	La empresa realiza evaluaciones continuas para medir el rendimiento del colaborador.			/		
	Compensaciones	Remuneraciones	La remuneración que percibe por parte de la empresa está acorde al mercado laboral.			/		
		Beneficios	Cuenta con todos los beneficios que le brinda la empresa.			/		
		Incentivos	La organización premia el esfuerzo realizado por la dedicación y entrega .			/		
	Desarrollo y planes de sucesión	Capital intelectual	La empresa vela por el bienestar y satisfacción de los colaboradores.			/		
		Programas de desarrollo	Los programas que recibe por parte de la empresa le permite desarrollar sus habilidades y capacidades.			/		
		Línea de carrera	La empresa le permite seguir creciendo y escalando posiciones laborales.			/		
	Formación	Capacitación	La organización tiene como estrategia laboral las capacitaciones con el propósito de fortalecer las habilidades de sus colaboradores.			/		
		Desarrollo laboral	La empresa le brinda formación para alcanzar el éxito laboral.			/		
		Aprendizaje	Recibe orientación y formación por parte de los encargados de la Gestión de Recursos Humanos de la empresa.			/		
Firma del experto: <u>[Firma]</u> 40339577			Fecha: <u>20/11/2019</u>					

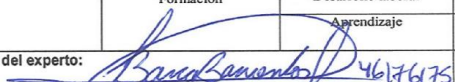
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: "Gestión de Recursos Humanos en el logro de competencias del colaborador de Teateento S.A.C, distrito del Callao, 2019- 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Sullearayme Mamani Arturo Jesus y Sumaran Villarreal Silvia Mardeli							
Apellidos y nombres del experto: <u>Magister en Administración Carlos Alberto Sarango Seminario</u>							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Competencias	Competencias cardinales	Iniciativa	Tiene iniciativa para realizar las responsabilidades en la organización.	TD = Totalmente en desacuerdo ED = En desacuerdo ND/NE = Ni de acuerdo ni en desacuerdo D= De acuerdo TD= Totalmente de acuerdo	/		
		Integridad	La dirección de la organización muestra interés por la integridad en los colaboradores.		/		
		Compromiso	Se siente comprometido a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por la compañía.		/		
		Responsabilidad social	La organización ha realizado alguna campaña de medioambiental , salud, educación, etc.		/		
	Competencias específicas gerenciales	Entrenador	Los entrenadores cuentan con un manual de enseñanza que ayude como guía para la formación de los colaboradores.		/		
		Liderazgo	El líder facilita una solución positiva ante problemas, para tomar decisiones en su puesto de trabajo.		/		
		Empowerment	Tiene el apoyo y la autoridad para tomar las decisiones necesarias para llevar a cabo las tareas asignadas.		/		
		Visión estratégica	Posee conocimiento y compromiso hacia la visión que tiene la empresa para sus objetivos.		/		
	Competencias específicas por área	Colaboración	Recibe el apoyo y la colaboración de mis compañeros de trabajo para realizar sus labores.		/		
		Comunicación Eficaz	Existe comunicación entre los capacitadores y los trabajadores de la empresa.		/		
		Trabajo en equipo	El trabajo en equipo facilita la comunicación y la participación de todos para alcanzar los objetivos.		/		
		Productividad	La productividad que ejerce en sus funciones es adecuada para la organización.		/		
Firma del experto:			Fecha: <u>20/11/2019</u>				

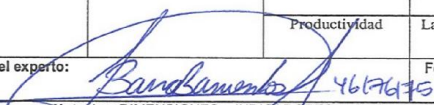
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: "Gestión de Recursos Humanos en el logro de competencias del colaborador de Teletanto S.A.C, distrito del Callao, 2019- 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Sulcarayme Mamani Arturo Jesus y Sumaran Villarreal Silvia Mardeli							
Apellidos y nombres del experto: <u>MBA. BARRA BARRIENTOS JESUS ENRIQUE</u>							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERAIONES / SUGERENCIAS
Gestión de Recursos Humanos	Análisis y descripción de puestos	Identificación de puestos	La empresa tiene identificado su puesto de trabajo.	TD = Totalmente en desacuerdo ED = En desacuerdo NDANED = Ni de acuerdo ni en desacuerdo D= De acuerdo TD= Totalmente de acuerdo	/		
		Condiciones físicas	La infraestructura de la empresa cuenta con todos requisitos de acuerdo a la ley de seguridad en el trabajo.		/		
		Funciones laborales	La organización tiene estructurado las funciones laborales para cada área de trabajo.		/		
	Atracción	Selección del personal	Al ser seleccionado por la empresa, prevalecieron sus habilidades y competencias		/		
		Incorporación del personal	Cuando la empresa integra personal se asigna un supervisor con el propósito de dar seguimiento a su trabajo.		/		
		Relaciones laborales	Intercambia información con compañeros de trabajo para coordinar actividades laborales en las diferentes áreas de la organización.		/		
	Evaluación de Desempeño	Análisis de rendimiento	La empresa se preocupa por el rendimiento laboral del colaborador.		/		
		Análisis de desempeño	Cumple eficiente y oportunamente sus funciones asignadas.		/		
		Evaluación final	La empresa realiza evaluaciones continuas para medir el rendimiento del colaborador.		/		
	Compensaciones	Remuneraciones	La remuneración que percibe por parte de la empresa está acorde al mercado laboral.		/		
		Beneficios	Cuenta con todos los beneficios que le brinda la empresa.		/		
		Incentivos	La organización premia el esfuerzo realizado por la dedicación y entrega .		/		
	Desarrollo y planes de sucesión	Capital intelectual	La empresa vela por el bienestar y satisfacción de los colaboradores.		/		
		Programas de desarrollo	Los programas que recibe por parte de la empresa le permite desarrollar sus habilidades y capacidades.		/		
	Formación	Línea de carrera	La empresa le permite seguir creciendo y escalando posiciones laborales.		/		
		Capacitación	La organización tiene como estrategia laboral las capacitaciones con el propósito de fortalecer las habilidades de sus colaboradores.		/		
Desarrollo laboral		La empresa le brinda formación para alcanzar el éxito laboral.	/				
Aprendizaje		Recibe orientación y formación por parte de los encargados de la Gestión de Recursos Humanos de la empresa.	/				
Firma del experto: 			Fecha <u>20 / 11 / 2019</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: "Gestión de Recursos Humanos en el logro de competencias del colaborador de Teletento S.A.C, distrito del Callao, 2019- 2020"								
Apellidos y nombres del investigador: Sulicarayme Mamani Arturo Jesus y Sumaran Villarreal Silvia Mardeli								
Apellidos y nombres del experto: <u>NBA. BARCA BARRIENTOS JESSY ENRIQUE</u>								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM /PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Competencias	Competencias cardinales	Iniciativa	Tiene iniciativa para realizar las responsabilidades en la organización.		TD = Totalmente en desacuerdo ED = En desacuerdo NDANED = Ni de acuerdo ni en desacuerdo D= De acuerdo TD= Totalmente de acuerdo	/		
		Integridad	La dirección de la organización muestra interés por la integridad en los colaboradores.			/		
		Compromiso	Se siente comprometido a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por la compañía.			/		
		Responsabilidad social	La organización ha realizado alguna campaña de medioambiental , salud, educación, etc.			/		
	Competencias específicas gerenciales	Entrenador	Los entrenadores cuentan con un manual de enseñanza que ayude como guía para la formación de los colaboradores.			/		
		Liderazgo	El líder facilita una solución positiva ante problemas, para tomar decisiones en su puesto de trabajo.			/		
		Empowerment	Tiene el apoyo y la autoridad para tomar las decisiones necesarias para llevar a cabo las tareas asignadas.			/		
		Visión estratégica	Posee conocimiento y compromiso hacia la visión que tiene la empresa para sus objetivos.			/		
	Competencias específicas por área	Colaboración	Recibe el apoyo y la colaboración de mis compañeros de trabajo para realizar sus labores.			/		
		Comunicación Eficaz	Existe comunicación entre los capacitadores y los trabajadores de la empresa.			/		
		Trabajo en equipo	El trabajo en equipo facilita la comunicación y la participación de todos para alcanzar los objetivos.			/		
		Productividad	La productividad que ejerce en sus funciones es adecuada para la organización.			/		
Firma del experto: 			Fecha: <u>20/11/2019</u>					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Instrumento Gestión de Recursos Humanos y Competencias

Gestión de Recursos Humanos en el logro de competencias del colaborador de Teleatento
S.A.C, distrito del Callao, 2020

OBJETIVO: Este cuestionario busca determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en el logro de competencias del colaborador en Teleatento S.A.C, distrito del Callao, 2020.

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

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La empresa tiene identificado su puesto de trabajo					
2	La infraestructura de la empresa cuenta con todos requisitos de acuerdo a la ley de seguridad en el trabajo.					
3	La organización tiene estructurado las funciones laborales para cada área de trabajo.					
4	Al ser seleccionado por la empresa, prevalecieron sus habilidades y competencias.					
5	Cuando la empresa integra personal se asigna un supervisor con el propósito de dar seguimiento a su trabajo.					
6	Intercambia información con compañeros de trabajo para coordinar actividades laborales en las diferentes áreas de la organización.					
7	La empresa se preocupa por el rendimiento laboral del colaborador.					
8	Cumple eficiente y oportunamente sus funciones asignadas.					
9	La empresa realiza evaluaciones continuas para medir el rendimiento del colaborador.					
10	La remuneración que percibe por parte de la empresa está acorde al mercado laboral.					
11	Cuenta con todos los beneficios que le brinda la empresa.					
12	La organización premia el esfuerzo realizado por la dedicación y entrega.					
13	La empresa vela por el bienestar y satisfacción de los colaboradores.					
14	Los programas que recibe por parte de la empresa le permite desarrollar sus habilidades y capacidades.					
15	La empresa le permite seguir creciendo y escalando posiciones laborales.					
16	La organización tiene como estrategia laboral las capacitaciones con el propósito de fortalecer las habilidades de sus colaboradores.					
17	La empresa le brinda formación para alcanzar el éxito laboral.					
18	Recibe orientación y formación por parte de los encargados de la Gestión de Recursos Humanos de la empresa.					

19	Tiene iniciativa para realizar las responsabilidades en la organización.						
20	La dirección de la organización muestra interés por la integridad en los colaboradores.						
21	Se siente comprometido a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por la compañía.						
22	La organización ha realizado alguna campaña de medioambiental, salud, educación, etc.						
23	Los entrenadores cuentan con un manual de enseñanza que ayude como guía para la formación de los colaboradores.						
24	El líder facilita una solución positiva ante problemas, para tomar decisiones en su puesto de trabajo.						
25	Tiene el apoyo y la autoridad para tomar las decisiones necesarias para llevar a cabo las tareas asignadas.						
26	Posee conocimiento y compromiso hacia la visión que tiene la empresa para sus objetivos.						
27	Recibe el apoyo y la colaboración de mis compañeros de trabajo para realizar sus labores.						
28	Existe comunicación entre los capacitadores y los trabajadores de la empresa.						
29	El trabajo en equipo facilita la comunicación y la participación de todos para alcanzar los objetivos.						
30	La productividad que ejerce en sus funciones es adecuada para la organización.						

Gracias por su colaboración

Resultados de la prueba de confiabilidad de los instrumentos

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Hernández, Fernández & Baptista (2014), nos definieron que la recolección y análisis de datos se refiere que los datos que son recibidos se deben estructurar e interpretar. Es por ello que para esta investigación luego de hacer la recolección de datos, se plasmara en tablas y gráficos que permitirán interpretar mejor los resultados.

2.4.1 Técnica de recolección de datos

Técnica: Encuesta en esta exploración se utilizaron técnicas más requeridas en los estudios cuantitativos como es la encuesta cuyo objetivo fue recopilación de información significativa de las variables de estudio a partir de un conjunto de preguntas comprendidas dentro de la muestra y se utilizó en esta exploración encuestas basadas en preguntas que ha sido dirigida a los encargados responsables del área de recursos humanos.

2.4.2 Instrumento de recolección de datos

Instrumento: Cuestionario para la recolección de información se manejó el cuestionario como herramienta. El cuestionario es el instrumento que estuvo compuesto por un conjunto de preguntas que miden los diferentes aspectos (dimensiones o indicadores) variables de estudio

Para medir la variable Gestión de Recursos Humanos se diseñó un cuestionario compuesto por 18 preguntas, las cuales tiene como opciones o alternativas de respuesta las correspondientes a la escala de medición.

Para medir la variable Competencias se ha esbozado un cuestionario elaborado por 12 ítems.

Tabla 3

Instrumento de recolección de datos

Variable	Técnica	Instrumento
Gestión de Recursos Humanos	Encuesta	Cuestionario elaborado por los investigadores
Competencias	Encuesta	Cuestionario elaborado por los investigadores

Fuente: Elaboración propia

El formato de Likert contiene 5 niveles:

- Totalmente en desacuerdo =1
- En desacuerdo =2
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo =3
- De acuerdo =4
- Totalmente de acuerdo =5

2.4.3. Validez del instrumento

Para la validación del juicio de expertos se tuvo que recurrir a tres docentes para que nos firmen el cuestionario ya que necesitamos de sus conocimientos.

Tabla 4

Validación por juicio de expertos

Nº	Experto	Especialidad	Calificación instrumento
Experto 1	Dra. Rosa Elvira Villanueva Figuroa	Doctora en Administración	Aplicable
Experto 2	Sarango Seminario Carlos Alberto	Magister en Administración	Aplicable
Experto 3	MBA. Jesús Enrique Barca Barrientos	Master Business Administración	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

El resultado promedio de la valoración alcanzado nos muestra que el instrumento es de consideración fue aplicable.

2.4.4. Confiabilidad del instrumento

A través del Alfa de Cronbach se ejecutó la confiabilidad del instrumento mediante el cual se señalaron los niveles del coeficiente de seguridad. Para lo cual se tomó una parte de la población que estuvo conformada por 30 encargados para ello se aplicó la prueba piloto.

Tabla 5

Tabla de valores

Valores	Nivel
≤ 0	No es confiable
$\leq 0,49$	Bajo confiabilidad
$\leq 0,75$	Moderada confiabilidad
$\leq 0,89$	Fuerte confiabilidad
≤ 1	Alta confiabilidad

Fuente: Sanpieri, Fernández & Baptista

Tabla 6.

Fiabilidad de la variable gestión de Recursos Humanos

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	9

De acuerdo los resultados adquiridos por el Alfa de Cronbach que se detalló en tabla 6 en este estudio se obtuvo como resultado 0,847 a través de los estándares se determinó que la prueba es aplicable.

Tabla 7.

Fiabilidad de la variable competencia

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	9

A través de los resultados obtenidos por el Alfa de Cronbach se detalló que en la tabla 7 tuvo como resultado 0.819 que es confiable.

2.5 Análisis descriptivo y diferencial

Para el proceso de la investigación se realizó a través de la encuesta se realizará mediante la utilización del programa de desarrollo investigativo y estadística SPSS 25, con el estadístico cuantitativo.

2.6 Aspectos éticos

Esta investigación tuvo en cuenta y respeto la veracidad de los resultados obtenidos, teniendo en consideración la no manipularon de los datos, ni la información obtenida para el beneficio del investigador, por lo que se busca exponer resultados reales y objetivos, además el trabajo se desarrolló con autenticidad y transparencia evitando alguna manifestación de plagio en la información obtenida, así como identidad de los individuos encuestados que formaron parte de la muestra, por lo que bajo ningún sentido se solicitara la identificación o dato personal de los individuos

La investigación se basó a la honestidad, responsabilidad, enfocándose en el cumplimiento de principios y valores respetando la propiedad intelectual en el desarrollo del tema y en la adquisición de información.

Principio de No Maleficencia: El Deber es importante ya que considera el no perjudicar a los demás existente en el entorno y dentro de la investigación.

Principio de Beneficencia: Hace referencia a la honradez del participante parte de la investigación obteniendo buenos beneficios y oprimiendo los peligros.

Principio de Justicia: Esta basado en el respeto y sobre todo a los ayudadores que posean e la voluntad de proporcionar información y no sentirse incómodos.

Principio de Autonomía: El objetivo es tener equidad y privación de los individuos para desarrollar valores y principios segmentados por la entidad para tomar medidas preventivas con responsabilidad.

Base de datos de la población de estudio

Variable Independiente																	
D1			D2			D3			D4			D5			D6		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
La empresa tiene identificada la infraestructura de la empresa	La organización tiene establecidos los procedimientos de selección	Al ser seleccionado por la empresa integra el equipo de trabajo	Cuando la empresa intercambia información con otros actores de la industria	La empresa se preocupa por cumplir con los estándares de eficiencia y oportunidad	La empresa realiza evaluaciones de la remuneración que perciben los empleados	Cuenta con todos los beneficios para los empleados	La organización premia a los empleados por sus logros	La empresa vela por el bienestar de sus empleados	Los programas de capacitación que recibe la empresa le permiten mejorar el desempeño de los empleados	La organización tiene con los empleados un canal de comunicación que brinda orientación y formación							
4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2
5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4
3	4	4	3	5	5	5	5	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
4	3	2	5	4	5	5	5	4	2	4	4	3	3	4	4	4	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	3	1	1	2
4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	1	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3
4	4	4	4	4	2	5	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
3	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	3	3	3	2	2	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4

Carta de autorización de la entidad

Lima, 15 de noviembre de 2019

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Señores

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela Profesional De Administración De Empresas

Por medio de la presente, Yo ANA MARIA LANDAZURI NEYRA en calidad como representante de la empresa como Gerente de Recursos Humanos de Teateento del Perú S.A.C., RUC. 20414989277, autorizo al Sr. ARTURO JESUS SULLCARAYME MAMANI identificado con DNI 48479575 y SILVIA MARDELI SUMARAN VILLAREAL identificado con DNI 75616399, estudiante de Administración de Empresas de la Universidad César Vallejo, para el desarrollo de su Proyecto de Investigación titulada: "Gestión de Recursos Humanos en el logro de competencias del colaborador de Teateento del Perú S.A.C, distrito del Callao, 2019- 2020"

Atentamente,



ANA MARIA LANDAZURI NEYRA

DNI: 10179057

Gerente de Recursos Humanos

