



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión por competencias y teletrabajo en un call
center, Independencia, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Arbieto Alfaro, Rudy Santiago (orcid.org/0000-0002-0644-8450)

ASESOR:

Dr. Casma Zárate, Carlos Antonio (orcid.org/0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada a mis padres, hermanos y amistades por su confianza y apoyo infinito e incondicional en el transcurso de mi formación profesional.

Agradecimiento

Agradezco a eternamente a mis padres por nunca desampararme, comprensión, por impulsar siempre mis ganas de superación y por haberme educado con valores y principios. A mi amigo Ricardo Villegas y Aarón Zuvia por la amistad y el apoyo incondicional en todo momento. A mi asesor Dr. Carlos Antonio Casma Zárate por el tiempo, dedicación, paciencia y conocimiento brindado.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASMA ZARATE CARLOS ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por competencias y teletrabajo en un call center, Independencia, 2023", cuyo autor es ARBIETO ALFARO RUDY SANTIAGO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASMA ZARATE CARLOS ANTONIO DNI: 06153553 ORCID: 0000-0002-4489-8487	Firmado electrónicamente por: CCASMAZ el 28-06- 2023 11:37:07

Código documento Trilce: TRI - 0554155

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASMA ZARATE CARLOS ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por competencias y teletrabajo en un call center, Independencia, 2023", cuyo autor es ARBIETO ALFARO RUDY SANTIAGO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASMA ZARATE CARLOS ANTONIO DNI: 06153553 ORCID: 0000-0002-4489-8487	Firmado electrónicamente por: CCASMAZ el 28-06- 2023 11:37:07

Código documento Trilce: TRI - 0554155

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MARCO TEÓRICO.....	14
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación Enfoque de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3 Población, muestra y muestreo	27
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .	27
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Resumen de casos de Gestión por competencias y Teletrabajo	20
Tabla 2	Nivel de Gestión por Competencias	20
Tabla 3	Nivel de Selección de Personal	21
Tabla 4	Nivel de Evaluación de desempeño	21
Tabla 5	Nivel de Desarrollo de personal	21
Tabla 6	Nivel Teletrabajo	22
Tabla 7	Nivel de Monitoreo	22
Tabla 8	Nivel de Productividad	23
Tabla 9	Nivel de Tecnología de la información y comunicación	23
Tabla 10	Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov	24
Tabla 11	Correlación de Pearson	25
Tabla 12	Correlación de Pearson para la variable Gestión de competencias con la dimensión Tecnología de la información y comunicación	26
Tabla 13	Correlación de Pearson para la variable Gestión de competencias con la dimensión Productividad	26
Tabla 14	Correlación de Pearson para la variable Gestión de competencias con la dimensión Monitoreo	27
Tabla 15	Expertos para la validación del instrumento	54
Tabla 16	Baremo para estimación del nivel de confiabilidad	55
Tabla 17	Resumen de procesamiento de casos del instrumento	55
Tabla 18	Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable Gestión por competencias	55
Tabla 19	Alfa de Cronbach de la variable Teletrabajo	56
Tabla 20	Estimación del nivel de correlación	56

RESUMEN

Esta investigación se llevó a cabo con el objetivo de analizar la relación entre la gestión por competencias y el teletrabajo en un call center, Independencia, 2023 y sus dimensiones fueron selección de personal, evaluación de desempeño, desarrollo personal, tecnología de la información y comunicación, productividad y monitoreo. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tipo aplicado con un nivel correlacional y descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal, la población estuvo conformada por 60 colaboradores y la muestra fue censal, se utilizó un instrumento con 16 ítems, el cual fue validado y avalado por cuatro jueces experimentados. Los resultados de confiabilidad dieron un alfa de Cronbach de 0.817 para la variable Gestión por competencias y para la variable Teletrabajo se obtuvo un 0.824, también se obtuvieron resultados como la prueba de normalidad e inferenciales. Finalmente, se concluyó que si existe relación entre la gestión por competencias y el teletrabajo (sig. =0.000; r =0.853).

Palabras clave: Gestión por competencias, teletrabajo, gestión organizacional.

ABSTRACT

This research was carried out with the objective of analyzing the relationship between competency management and telework in a call center, Independencia, 2023 and its dimensions were personnel selection, performance evaluation, personal development, information and communication technology, productivity and monitoring. The research had a quantitative approach, applied type with a correlational and descriptive level, non-experimental and cross-sectional design, the population consisted of 60 employees and the sample was census, an instrument with 16 items was used, which was validated and endorsed by four experienced judges. The reliability results gave a Cronbach's alpha of 0.817 for the variable Management by competencies and for the variable Teleworking a 0.824 was obtained, results such as the normality and inferential test were also obtained. Finally, it was concluded that there is a relationship between competency management and teleworking (sig. =0.000; $r = 0.853$).

Keywords: Competency-based management, teleworking, organizational management.

I. INTRODUCCIÓN

Con la coyuntura que se vivió se exige a las organizaciones que la dinámica sea más rápida y eficiente en las diferentes área laborales ya que se busca que se atienda de manera eficiente la demanda y se cumpla con las necesidades de los clientes, es por eso que el teletrabajo surgió como respuesta ante la disminución de la producción y el aumento de estrés en los trabajadores ya que es una manera innovadora en que se hace más fácil el trabajo ya que se cuenta con ayuda de las tecnologías generando así flexibilidad y satisfacción laborales. Así se tiene que este componente menciona una iniciativa novedosa que se viene aplicando en distintos países alrededor del mundo para aumentar la productividad y contribuyendo a organizar y direccionar de manera más efectiva sus competencias hacia el logro de un objetivo, no obstante, reduce los costos y perfecciona la calidad de vida de los colaboradores.

La gestión por competencias en las organizaciones está ahondando sus esfuerzos para capacitar a sus trabajadores para un mejor desempeño, en otro términos se busca brindar un mejor servicio, sirven para enfrentar a un mercado tan competitivo como el que se está viviendo en la actualidad, ya que conforme para el tiempo se requieren mayor cantidad de habilidades y destrezas para asumir un cargo, es aquí donde se tienen problemas para optar por diferentes mecanismo para contratar o seleccionar a su persona ya que no cuentan con velocidad ni adaptación al cambio, la fuerza de trabajo no está integrada y no existe diversidad de procesos y la falta de concentración en optimizar las competencias profesional de los colaboradores, además de esto no tienen en cuenta el desarrollo de sus capacidades ya que sus políticas son deficientes. En el mundo la gestión por competencias permite organizar y gestionar de manera adecuada el recurso humano para lograr resultados exitosos que van más allá de temas como la remuneración ya que se enfoca en formar y mejorar sus capacidades innatas para sacar provecho de para el logro de objetivos.

En América latina se está observando que antes de la pandemia ya se

venía aplicando esta modalidad y resulto ser una aplicación adecuada y con éxito en la mayoría de empresas, los avances de este factor son relativos, pero cada vez van en aumento, en países como Perú, Costa Rica, Colombia, Brasil cuenta con leyes y legislaciones que apoyan esta modalidad tanto en la administración privada y pública ya que se busca la aprobación de más leyes que vean por los derechos e intereses de los tele colaboradores y no solo esto sino transformar sus sistema laboral y adaptarlo a las nuevas tecnologías emergentes que se dando para lograr resultados significativos (Fernández y Bravo, 2019). Sin embargo, en la actualidad la Organización Internacional del Trabajo (2022), las buenas prácticas para defender los derechos y el bienestar de los trabajadores se pueden identificar a través del diálogo entre gobiernos, empleadores y trabajadores, mientras se desarrolla una cultura organizacional que permita a las empresas aprovecharlas de manera efectiva.

En el Perú dada la variedad de tipos de empresa que existe, es muy difícil para algunas organizaciones llevar a cabo un modelo de gestión por competencias para aumentar el nivel de productividad ya que muchas empresas como la pymes o pequeñas no cuentan con esta herramienta que brinda y orienta hacia un nuevo enfoque dejando atrás el habitual, es decir se prioriza el desarrollo de tareas y actividades ya que esto se está aplicando en las grandes empresas a nivel mundial, pero por falta de conocimientos no aplican generando y perjudicando el logro de metas planteadas. Últimamente con el tema de la pandemia, este nuevo método de trabajo está tomando cada día mayor jerarquía en las empresas peruanas, ya que en años pasados se exponía una perspectiva distinta. Según el Diario El Comercio (02 de setiembre, 2022) se aprobó una nueva ley para el teletrabajo la cual beneficia a los trabajadores ya que solo hasta el 2019 y 2022 personas estaban sujetas a esta modalidad y uno de los problemas que se dio con la pandemia fue que algunos trabajadores no contasen con aparatos tecnológicos para realizar esta labor, es así que esta ley establece como deber de la empresa proporcionar equipos y servicio de internet o en todo caso asignar capital para la compra de estos y finalmente para la

energía eléctrica. Si embargo no todo con el teletrabajo es beneficioso ya que Espinoza (2022) en su publicación asegura que algunas veces es más intenso que el trabajo presencial generando molestias y situación estresantes en los trabajadores.

Los call centers están teniendo problemas al momento de la atención al cliente ya sea por falta de capacitación o ausencia de profesionalismo y competencias laborales. Esto cada vez más dificulta y hace que no se brinde un excelente servicio y disminuye los índices de satisfacción. No obstante, ocurrieron otros inconvenientes a pesar de que se implementa el teletrabajo: No existe disciplina ya que no se cuenta con una supervisión ni monitoreo de las funciones que realiza el trabajador ya que muchas veces no se cumplen las metas diarias. Por otro lado, no se aprovecha de manera efectiva la tecnología. También no explotan sus competencias al 100% a pesar de que cuentan con flexibilidad, autonomía y la comodidad de su hogar. Algunas veces es más intenso que el trabajo físico generando situaciones de estrés y falta de compromiso, ausencia de conocimiento sobre el manejo de dispositivos tecnológicos, falta de autonomía para tomar decisiones ya que no cuentan con pensamiento estratégico, deficientes planes de capacitación y resultados empresariales. Falta de incentivos y estímulos para potenciar sus capacidades a la hora de la atención.

El problema general de investigación fue ¿Cómo se relaciona la gestión por competencias y el teletrabajo en un call center, Independencia, 2023? Los problemas específicos fueron: (a) ¿Cuál es la asociación entre la gestión por competencias y la tecnología de la información y comunicación (TIC) en un centro de atención telefónica en un call center, Independencia, 2023? (b) ¿Cuál es la asociación se relaciona la gestión por competencias y la productividad en un call center, Independencia, 2023? (c) ¿Cuál es la asociación se relaciona la gestión por competencias y el monitoreo en un call center, Independencia, 2023?

El estudio se justificó teóricamente ya que se utilizaron normas, leyes y teorías científicas ya establecidas como sustento teórico de las variables de investigación, además de ello se identificaron cuáles fueron brechas de conocimientos existentes para reducirlas y ampliar el campo científico. En lo metodológico se planteó un nuevo método o modelo de medición para las variables para generar conocimiento válido y confiable y que pueda ser empleado por investigadores en futuros estudios. En lo práctico se describió de qué manera los resultados cambian o mejoran la realidad del ámbito de estudio, además de proponer soluciones para el fenómeno planteado. En lo social se cumplió de manera más oportuna las demandas de la sociedad con respecto a la adquisición de servicios de los call centers, Independencia ya que será trascendente y logrará un impacto positivo y proyección social.

El objetivo general se delimitó de la siguiente manera: Analizar la relación de la gestión por competencias y el teletrabajo en un call center, Independencia, 2023. Los objetivos específicos fueron: (a) Analizar la relación de la gestión por competencias y la tecnología de la información y comunicación (TIC) en un call center, Independencia, 2023. (b) Analizar la relación de la gestión por competencias y la productividad en un call center, Independencia, 2023. (c) Analizar la relación de la gestión por competencias y el monitoreo en un call center, Independencia, 2023.

Se plantearon como hipótesis general si existe relación significativa entre la gestión por competencias y el teletrabajo en un call center, Independencia, 2023. Las hipótesis específicas fueron: (a) Existe relación significativa entre la gestión por competencias y la tecnología de la información y comunicación (TIC) en un call center, Independencia, 2023. (b) Existe relación significativa entre la gestión por competencias y la productividad en un call center, Independencia, 2023. (c) Existe relación significativa entre la gestión por competencias y el monitoreo en un call center, Independencia, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En México, Camacho (2021) en su informe científico propuso como objetivo principal estudiar la importancia del teletrabajo en la pandemia COVID 19. Se empleo un enfoque cualitativo y un estudio de alcance descriptivo y analítico, llegando a la conclusión que en México aún el teletrabajo es una modalidad que no está bien implementada en la mayoría de las empresas ya que está limitada e incompleta ya que no existe mecanismos de garantía que avalen esta modalidad en las empresas, ya que si los trabajadores tienen la oportunidad de laborar desde casa no habría una inspección ni control sobre las actividades que realizan.

En Chile, Bustamante, Campos, y Lapo (2022) en su artículo científico identificaron como objetivo principal analizar las dimensiones más importantes para la implementación del trabajo remoto. La metodología fue una investigación de tipo cualitativo a 307 empleados, llegando a la conclusión que se permitió conocer los elementos que aplica el teletrabajo como es la resistencia al cambio, flexibilidad, uso de nuevas tecnologías en los procesos de trabajo, además de que esta modalidad es aceptada por los supervisores ya que aumenta la productividad es por eso que las organizaciones disponen de tales recursos y conocimientos facilitando la implementación, no obstante la falencia radica en la seguridad de la información sin embargo existen múltiples ventajas como el compromiso, proactividad, responsabilidad.

En Cuba, Sánchez et al (2017) Tiene como objetivo inicial de la tesis determinaron y entregaron materiales para el crecimiento conjunto de las competencias de los compañeros de trabajo, realizar investigaciones de gestión de competencias y aplicar un enfoque para el estudio de variables. La contribución de las teorías existentes está en los estudios de competencias y sistemas de gestión de los socios dando herramientas para el progreso de competencias, los resultados de la investigación en gestión de competencias son un factor decisivo para el crecimiento organizacional.

En Guatemala, Vásquez (2018) En su tesis sostuvo como objetivo

fundamental fue delimitar la conexión entre la motivación intrínseca y la productividad laboral de los colaboradores, el diseño de la investigación fue descriptivo, utilizando herramientas de investigación para recolectar datos mediante la realización de encuestas a los compañeros de trabajo. La muestra poblacional estuvo conformada por 42 empleados, y los autores concluyeron en lo siguiente, la motivación intrínseca se relaciona con la productividad de la empresa cooperativa de manera relevante, por lo que las actividades realizadas se relacionan con el trabajo ya que las hace productivas.

En Ecuador, Gavilánez, Silva, García, y Salazar (2021) en su artículo científico indicaron como objetivo inicial establecer la evolución del teletrabajo en la pandemia, el método usado fue un análisis documental, obteniendo la conclusión que en el Ecuador esta modalidad va en aumento no solo debido a la pandemia sino como factores menos relevantes como el acoso laboral, así tuvo muchas dificultades en la implantación debido a la resistencia al cambio e insuficiencia de infraestructura, falta de tecnología en los hogares y capacitación. Es por eso por lo que gracias a la normativa que se ha ido implementando se está regularizando el teletrabajo como un método necesario para alcanzar un mayor rendimiento y potenciar las capacidades de los teleoperadores.

En Cuba, los autores Arévalo y Juanes (2022) en su artículo científico propusieron como propósito general estudiar el valor y alcance de las competencias laborales en la actualidad, llegando a la conclusión que son herramientas para desarrollar y potenciar el recurso humano en las organizaciones ya que fomenta el desarrollo de los trabajadores, ya que las competencias no se generan en un solo instante, sino que su formación va a depender de aprendizaje y conocimiento de la persona. Los sistemas de educación y formación profesional tienen que hacer frente a los retos que plantea una nueva cultura del trabajo en la que la adquisición continua de valores, competencias, habilidades y destrezas técnicas y organizativas, el espíritu empresarial y las capacidades autónomas se convierten en ejes propios del trabajo. Las necesidades de la sociedad actual también pueden ser una

interesante referencia a nuestra propia realidad.

En Lima (Perú), los autores Tejada y Torres (2020) manifestaron en su informe de investigación tuvieron como propósito general determinar la mejora de la productividad por medio del teletrabajo. La metodología usada fue un estudio preexperimental de tipo aplicado con una muestra de 7 sujetos de estudio, se empleó como técnicas la entrevista a profundidad y encuestas. Se obtuvo como resultado de la prueba estadística de correlación un (sig. =0.614) y un Rho de Spearman (sig. =0.000; $r = 0.614$), en los hallazgos un 15% manifiesta que casi nunca se trabaja con responsabilidad, un 45% que a veces se emplea la tecnología como mecanismo de ayuda, un 5% que pocas veces se labora con eficiencia y por último un 40% que casi siempre se logran las metas establecidas. Se llegó a concluir que el trabajo remoto es importante para maximizar la producción ya que brinda mayor flexibilidad, seguridad y autonomía a los colaboradores para motivarlos a realizar las funciones con mayor predisposición y compromiso.

En Lima (Perú), Concha y López (2021) manifestaron en su trabajo de investigación indicaron como objetivo universal analizar de qué manera el teletrabajo se relaciona con el desempeño de los trabajadores en una caja municipal de ahorro y crédito. Se empleó la prueba estadística de Pearson (sig. =0.002; $r = 0.541$), el método que se aplicó fue estudio de corte transaccional de tipo descriptivo y basado en la medición numérica, la población se conformó por 30 empleados. En los hallazgos encontrados un 45% indicó que el desempeño se encuentra en un nivel alto y un 70% que el trabajo remoto es eficiente. Concluyendo que existe asociación directa y positiva entre las variables dado que se tienen factores como la tecnología, cumplimiento de tareas que muestran una relación alta con el desempeño, por otro lado, las condiciones laborales y el tipo de trabajo si están relacionadas de manera significativa con el desempeño.

En Lima (Perú), Vargas (2021) en su artículo de investigación manifestó como objetivo fundamental delimitar la relación que existe del teletrabajo con la

gestión administrativa. En la metodología se empleó un diseño transversal y correlacional, el universo poblacional estuvo formado por el personal y la muestra fue de 50 empleados se empleó un cuestionario con 61 preguntas. En los hallazgos encontrados un 30% indico que el teletrabajo no es eficiente para el cumplimiento de deberes y mejora del rendimiento y un 27% que la gestión administrativa si es eficaz. Se dedujo que si existe asociación según la tabla de correlaciones es una correlación positiva media entre las variables ya que en los resultados inferenciales se encontró una $Rho = 0.602$.

En Lima (Perú), Valencia (2021) en su tesis manifestó como objetivo fundamental fue delimitar la relación del trabajo remoto y la competencia laboral en instituciones del estado. El método empleado fue un estudio correlacional de tipo aplicada de carácter cuantitativo, se empleó una muestra de 35 docentes que se determinó por un muestreo probabilístico intencional, se usó un cuestionario con 59 preguntas. En los resultados un 35% opinó que el trabajo remoto es regular y un 32% que la competencia laboral está en un nivel superior. Se concluyo que existe relación directa, además que las disposiciones del trabajo remoto son fundamental para ejecutar las labores correspondientes de manera coherente ya que muchos no cuentan con tecnología y existe una falta de acceso.

En Tarapoto (Perú), Tenazoa (2021) en su tesis expuso como propósito general establecer la asociación del teletrabajo y desempeño laboral. El método empleado fue una investigación básica y su alcance fue correlacional. La población fue de 130 empleados y la muestra fue de 67. En los hallazgos encontrados un 41% manifestó que el teletrabajo se encuentra en un nivel regular y un 50% que el desempeño laboral es bueno. En conclusión, existe una relación media ya que en los resultados inferenciales se encontró un $Rho = 0.604$, por lo que se hace mención el apoyo de equipos tecnológicos para facilitar esta modalidad con el fin de brindar condiciones óptimas para que puedan desarrollar sus competencias.

En Lima (Perú), Espinoza y Gordillo (2021) en su informe de investigación propusieron como objetivo general estudiar los niveles de competencias laborales en un Call center. El método empleado fue un estudio descriptivo y analítico de corte transversal, la población estuvo conformada por 100 teleoperadores, se usó como instrumento el cuestionario. En los resultados encontrados 45% de los encuestados tuvo un nivel de competencias favorable, así como la adaptabilidad y el liderazgo, por último, un 72% manifestó que el desempeño laboral es favorable, un 20% que la orientación al logro es favorable y un 37% que el autocontrol es regular. En conclusión, hay falencias en temas de mayor capacitación ya que cada vez son más exigentes el grado de competencias que requiere un individuo para ejecutar sus funciones con efectividad y así aumentar y desarrollar sus habilidades de aprendizaje para potenciar el rendimiento, productividad y el logro de metas.

En Lima (Perú), Atencio (2019) en su informe de investigación expuso como primer objetivo establecer la relación de las competencias laborales y la selección de personal. El método usado tuvo un alcance de estudio correlacional de corte transversal de carácter descriptivo, el universo de estudio fue de 30 personas y la muestra censal, se usó un cuestionario de tipo Likert conformado por 30 ítems. En los resultados obtenidos un 53% opinó que las competencias son malas, el 66% que el conocimiento es malo, un 33% que las habilidades son regulares y un 10% que la selección de personal es buena. En conclusión, existe relación directa entre las variables ya que en los resultados inferenciales se encontró una $Rho = 0.699$, por lo tanto, hay que considerar el perfil del trabajador y su formación a la hora de seleccionar personal y gestionar de manera más adecuada el talento humano.

En Lima (Perú), Romero (2017) En su informe de investigación expuso como objetivo principal determinar como la gestión por competencias contribuye de manera significativa en la productividad del colaborador de la empresa rectificaciones Alvarado S.R.L. En la investigación se utilizó el nivel descriptivo causal con una muestra poblacional conformada por 75 trabajadores, Romero

llega a la conclusión que la gestión de capacidades afecta al rendimiento de los trabajadores de rectificaciones Alvarado S.R.L. De modo que, es conveniente realizar una correcta gestión por competencias para poder medir la producción y el rendimiento de la empresa.

En Lima (Perú), Villegas (2022) en su tesis manifestó como objetivo principal estudiar la relación que existe de las competencias digitales y el teletrabajo en un Call center. El método usado fue un estudio descriptivo correlacional con un enfoque numérico y un diseño no experimental. La población estuvo compuesta por 60 teleoperadores, se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de 18 preguntas para medir las variables. En los hallazgos encontrados la dimensión fluidez tecnológica obtuvo una media de 3.66, aprendizaje- conocimiento de 3.55, la competencial digital de 3.49 y el teletrabajo de 3.22. En conclusión, existe relación directa entre las variables ya que en los resultados inferenciales se encontró un $Rho = 0.664$, por consiguiente, la empresa no cuenta con una planificación de programas ni objetivos claros y precisos para su cumplimiento.

La teoría base que sustenta la variable competencias laborales es la teoría de gestión por competencias de la autora Martha Alles (2010) la cual se concentra en definir y determinar las competencias de cada colaborador con la finalidad de saber dónde se necesita reforzar y capacitar para que obtengan las competencias y niveles deseados, también es importante conocer las competencias de los diferentes perfiles, la evaluación de competencias en el proceso ayuda a gestionar la educación y desarrollo del talento de tal forma que logren la satisfacción laboral, el desarrollo personal y la mejora del desempeño, ya que se convierten en un equipo más eficaz y, en última instancia, también aumentan la motivación y establecen metas y objetivos alcanzables.

La teoría base que sustenta la variable teletrabajo es la Ley N° 31572, la cual se promulgó el 11 de Septiembre del 2022 y tiene como base que la empresa ya sea pública o privada, la cual este sujeta o desee aplicar esta

modalidad de trabajo debe de brindar todos los recursos necesarios al trabajador con el fin de que se mejore la productividad, otro punto a tomar en cuenta es que el empleado puede exigir a su empleador que se cambien o regulen las condiciones laborales, además la empresa está en la obligación de brindar servicio como el internet o en todo caso asignar capital para que este pueda provisionarse de estos y por ultimo pagar el consumo de energía eléctrica que genera sus labores. Además también se tiene la teoría de la contingencia, la cual sustenta que las empresas deben de contar con planes de contingencia en situaciones que afecten la estabilidad o ambiente en que se labore permitiendo de igual manera el cumplimiento de objetivos, es así que el teletrabajo surgió como un modalidad o plan de contingencia para optimizar la productividad y más con la llegada de la pandemia permitió el uso de la tecnología y su adaptabilidad a nuevas medidas además de esto genero una comunicación y accesibilidad de las funciones mediante nuevos esquemas y sistema de trabajo.

Los conceptos teóricos de las variables se detallan a continuación: Según Alisbo (2017) menciona que las competencias laborales están enfocadas en el aprendizaje continuo de las personas mediante la innovación, esto está estrechamente relacionado con el desempeño de sus funciones dado que permite el desarrollo y crecimiento tanto personal como profesional, el trabajador debe de estar siempre a la vanguardia de las nuevas tendencias y potenciar sus capacidades y habilidades en aprendizajes novedosos ya que las empresas buscan personal que muestre ciertas características que no todos los trabajadores poseen ya que buscan profesionales con el perfil idóneo y adecuado para el puesto de trabajo ahorrándose los procesos de capacitación.

Así mismo Alles (2010) conceptualiza la competencia como la capacidad o habilidad que permite lograr con éxito una determinada tarea o función y se basa en tres perspectivas: la primera es el enfoque que define a las competencias como la capacidad para ejecutar actividades, la segunda se enfoca en las características personales y la tercera llamada holística se centra en los dos anteriores.

Además, Robbins y Judge, (2017) indican que es un conjunto de habilidades y capacidades que utilizan los trabajadores combinándolos juntamente con el conocimiento y experiencia para desempeñar de manera efectiva las funciones laborales.

Los enfoques conceptuales de la variable teletrabajo son los siguientes: Así mismo, Barbosa (2015) define como teletrabajo que es una manera en que el trabajador realiza su gestión laboral desde la comodidad de su hogar aprovechando de manera más oportuna y productiva la tecnología, tiempo y autonomía (p. 9). Desde otro enfoque Por otro lado, Jason & Heinemeier (2013) definen que el teletrabajo es una alternativa eficaz si se quiere lograr conseguir mayor productividad, además de que este tipo de trabajo recalca en que no se labora en la infraestructura de la empresa sino desde el hogar, haciendo sentir más cómodo y satisfechos al trabajador, así mismo se necesita de la tecnología y la comunicación con clientes y proveedores, pero desde una manera electrónica (p. 22). Por último, Por su parte realizado (Allen, et al, 2015) conceptualizan que es una forma que no requiere que los empleados estén físicamente presentes en la organización. y tiene las siguientes maneras de trabajo, la primera cuando el trabajador se separa de la empresa y pierden contacto con los compañeros de trabajo y la segunda que el uso de la tecnología permite esta separación al proporcionar la comunicación ya que al trabajar de manera remota se brinda mayor flexibilidad y gestión de tiempo para que se pueda desempeñar el trabajador con mayor autonomía y responsabilidad ya que el mismo debe autocontrolarse y autodirigirse para cumplir con las metas diarias.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque de investigación

Sánchez (2019), indica que la investigación que utiliza un enfoque cuantitativo se llama así porque se ocupa de fenómenos que pueden medirse mediante el uso de métodos estadísticos para analizar los datos recopilados (pag104).

Método

El método hipotético implicó observar fenómenos para formular hipótesis, e interpretar los resultados que determinará su verdad o falsedad para alcanzar una conclusión determinada y característica.

Tipo de investigación

Aplicada. Según Nicaragua (2018) indica que la investigación aplicada es un proceso reflexivo, sistemático, verificable y crítico. Su finalidad es descubrir o explicar hechos, fenómenos, relaciones y leyes en un definido campo de la realidad (p. 1).

Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue corte transversal no experimental, el estudio es responsable de la percepción de las variables que se muestran en su forma natural sin modificaciones para su posterior análisis (Hernández, et al., 2014, p. 152).

3.2. Variables y operacionalización

Cauas (2015) menciona que las variables son elementos esenciales ya que se centran en las relaciones entre las variables que componen determinadas unidades de investigación. Por lo tanto, en este estudio de investigación se describieron las siguientes variables: Gestión por competencias y Teletrabajo.

A continuación, se procedió a precisar conceptual y operacionalmente con los indicadores a desarrollar y una escala de medición (ver anexo 5).

Variable: Competencias Digitales Definición conceptual

Para Alles (2015) La gestión por competencias es un representativo modelo de gestión que contribuye a los colaboradores que integran una empresa, puedan gestionar adecuadamente la selección, evaluación y desarrollo de las competencias necesarias y fundamentales para alcanzar el objetivo de la organización. (p.79).

Definición operacional

La variable Gestión por competencias se midió por sus 3 dimensiones: Selección de personal, evaluación de desempeño y desarrollo profesional para posterior a ello procesar los datos mediante el SPSS 25.

Dimensión de la variable

Selección del personal. Chiavenato (2007) consiste en elegir al empleado más apto para el puesto adecuado. En la selección, entre los candidatos seleccionados, se debe encontrar el que mejor se ajuste al perfil del puesto y así los empleados puedan desarrollarse plenamente en su área de trabajo. (p.169).

Evaluación de desempeño. Alles (2015) La evaluación más completa es una evaluación 360°, ya que brinda información desde diferentes perspectivas desde la valoración del jefe, compañeros, subordinados y clientes. Evaluar el desempeño, el cumplimiento de metas y tareas en un área es dar la valoración del desarrollo de las tareas con la que el responsable realiza las actividades en un tiempo definido (p. 309).

Desarrollo personal. Según (Chiavenato, 2007) Los recursos de la empresa deben administrarse adecuadamente. Las personas tienen la capacidad de liderar y desarrollarse a sí mismas. Por lo tanto, tienen una abundante aptitud para el desarrollo. De esta forma, las empresas deben prestar atención al capital humano para surgir y ser altamente competitivas en el mercado, motivándolos con un ascenso de cargo, mejor salario, autorrealización. (p. 412).

Indicadores

Diagnostico. Ballesteros (2019) Es un proceso que comprender lo que verdaderamente está aconteciendo en el ámbito organizacional en un momento establecido, delimitar las áreas y enmendar los problemas y aprovechar las oportunidades.

Perfil del puesto. Gonzales (2015) el perfil de puesto son las competencias, experiencia y conocimientos para cumplir con los requisitos y exigencias demandadas.

Desempeño laboral. RALE (2020) señala que el desempeño es la realización y ejecución de las tareas para cumplir objetivos.

Evaluación. Gonzales Merino (2015) la evaluación es evaluar y analizar los documentos y las pruebas realizadas a diferentes postulantes para identificar el cargo al que se quiere abarcar (p.165).

Cumplimiento de tareas. El cumplimiento de tareas según la RALE (2017) es el cumplimiento de los deberes y obligaciones para alcanzar los resultados esperados.

Cumplimiento de metas. Por ello para alcanzar las metas es necesario contar con los objetivos ya propuesto para que poco a poco se pueda cumplir con los establecidos y llegar al éxito empresarial (MEF, 2017, párr. 12).

Ascenso de cargo. Según el Blog Sesame (2021) Tiene que ver con promover a un colaborador a un cargo mayor, con mejores condiciones y mejor salario.

Mejor salario. Según Palma (2004) indicó que es cuando se aumenta el capital a un colaborador por las metas alcanzadas y su efectividad en el trabajo.

Autorrealización. Palma (2004) indicó que es un estado en que un trabajador se siente satisfecho en su cargo laboral, con lo que percibe por parte de la empresa.

Escala de medición

La escala de medición fue ordinal por ende se empleó un instrumento con escala tipo Likert en nuestra variable que es cuantitativa.

Variable: Teletrabajo

Definición conceptual

Barbosa, V (2013). Nos indica que el teletrabajo mediante el uso de las TICs, a través de su uso permiten que los teletrabajadores tengan una mejor productividad a la hora de ejecutar las actividades y apoyar con otros colaboradores desde sus casas o desde cualquier lugar, sin necesidad de asistir consecutivamente al trabajo de manera presencial, en este concepto se deja de lado otro aspecto esencial con lo es el uso de las buenas prácticas y normas de seguridad en el teletrabajo (p. 13).

Definición operacional

La variable teletrabajo se midió por tres dimensiones: Tecnologías de la información y comunicación (TIC), Productividad, Monitoreo para luego de ello procesar los datos mediante el SPSS 25.

Dimensión de la variable

Tecnologías de la información y comunicación (TIC). Chavez (2020) el uso de las TIC en las organizaciones es un mecanismo que beneficia la competitividad en las empresas y la necesidad de reconsiderar el uso de las herramientas y técnicas para la digitalización relacionadas con las actividades del teletrabajador.

Productividad. Subaeva et al. (2020) la productividad se considera el nivel de utilización de diversos recursos, que contribuye al crecimiento de la productividad y la rentabilidad de la organización. Con base en esto, se mencionó que la productividad se mide por la eficiencia y la eficacia.

Monitoreo. García (2013) menciona que un monitoreo es un desarrollo continuo y sistemático que mide el compromiso y los resultados de un conjunto de actividades que viene ejecutando el teletrabajador.

Indicadores

Digitalización. Murolo (2010) indico que la digitalización muestra que la proliferación de datos e información nos hará crítico y más perspicaz.

Herramientas digitales. Mamani y Huamani (2021) indico que las herramientas digitales fueron diseñadas para administrar, reunir, generar, distribuir e interactuar con una variedad de información en el ciberespacio, conectadas para su uso en un entorno de aprendizaje virtual.

Técnicas. Sued (2020) no indica que las técnicas son aplicadas referente del espacio que ocupan en una sucesión de investigación y consta de cuatro fases las cuales son recolección de datos, limpieza, procesamiento y visualización.

Eficiencia. Subaeva et al. (2020) la eficiencia es definida como el vínculo que existe entre el resultado alcanzado y los recursos empleados.

Eficacia. Subaeva et al. (2020) en términos de eficacia, significa la implementación de actividades planificadas de acuerdo con las metas o tareas establecidas para lograr los resultados deseados.

Compromiso. Coronado et al. (2020) señaló que su nombre está asociado a la conexión entre las organizaciones y los colaboradores de las unidades estructurales, pues al conectarlos es posible percibir el trabajo que realizan las personas en su área correspondiente.

Control de actividades. Chiavenato (2011) indica que es un proceso que busca cumplir con los objetivos deseados mediante políticas y métodos para gestionar y regular el correcto funcionamiento de la empresa, ayuda a gerenciar que las soluciones y respuestas a los riesgos son empleadas de manera correcta, segura y oportuna.

Escala de medición

La escala de medición fue ordinal por ende se empleó un instrumento con escala tipo Likert en nuestra variable que es cuantitativa.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población fue protagonizada por 60 colaboradores de la organización. Según Bernal (2010) Es la cantidad total de personas u objetos que poseen las características similares y son útiles para una investigación, por lo que es necesario definir el tamaño de una población (p. 160).

Se tomo muestra de una porción representativa de la población, de la cual se extrajo valiosa información para desarrollar el estudio de la investigación (Bernal, 2010, p. 161).

Para esta investigación no existió muestra por llevarse a cabo de manera censal puesto que es una parte de la población.

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

La técnica que se realizo fue la encuesta. Según Bernal (2010) es un método para la investigación descriptivo basado en la recopilación de información mediante cuestionarios para recabar información sobre varios temas, por lo que depende mucho el método que se utilice y que es lo que se desea lograr.

El instrumento de la recolección de datos con el cual se ejecuto fue el cuestionario. Según Behar (2016) el cuestionario son estructuras o instrumentos de investigación basados en preguntas abiertas o cerradas para comprender la apreciación de los encuestados, se utilizan principalmente para el análisis estadístico ya que está relacionado con la asignación de alcance o calificaciones debido a la evaluación de la aplicación. En la presente investigación se utilizó un cuestionario, por lo que contamos con dos variables, las cuales son gestión por competencias que está constituido por 9 preguntas y teletrabajo que está constituido por 7 preguntas. Los ítems tienen 5 alternativas de respuesta, para comprender y determinar la cobertura de los objetivos planteados del proyecto de investigación.

La validez, Según Hernández (2018) manifiesta que es el grado que un concepto determinado se mide con precisión, la investigación fue revisada al juicio de cuatro experimentados de la escuela de Administración, en la

siguiente Tabla 15 (ver anexo 9) en donde consideraron aceptable la realización del instrumento a los clientes de la empresa.

Se empleo el Alfa de Cronbach para hallar la fiabilidad del instrumento de medición para ello se realizó una prueba piloto en 21 colaboradores como se puede observar en la Tabla 17 (ver anexo 10) se empleó el Software estadístico SPSS 25, logrando como resultado una confiabilidad de Alfa de Cronbach 0,817 para la variable gestión por competencias evidenciado en la Tabla 18 (ver anexo 10), mientras que para la variable teletrabajo se obtuvo una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,824 como se visualiza en la Tabla 19 (ver anexo 10). Ambos valores se encuentran en el intervalo de confiabilidad: Muy alta. En la Tabla 16 (ver anexo 10).

3.5. Procedimientos

Según Pino (2016) considera que un procedimiento o etapa es el modo de recabar información (p. 153). Por ello se realizó un cuestionario compuesto por 16 ítems para ello se utilizó los formularios de Google para que los colaboradores puedan responder de manera online, luego de ello se procesaron los resultados en Excel para poder ser analizado en el SPSS 25.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos fueron estudiados con el programa SPSS 25.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se realizó con total sinceridad, sin ambigüedades y libremente abierto al análisis crítico de manera pública. También se hizo uso de la norma APA 2022 para citar todas las referencias encontradas. Asimismo, se aplicaron los principios éticos como la honestidad, objetividad, la confidencialidad, la admiración y estima hacia los autores, responsabilidad, claridad y transparencia de toda la información obtenida.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

De acuerdo con los resultados recaudados en las variables estudiadas. Se procedió a ejecutar baremo donde agruparemos dándole un valor asignado a cada uno de los niveles en escala ordinal con medición Likert obteniendo los siguientes rangos: Nivel Bajo: comprende total desacuerdo (1) y desacuerdo (2); Nivel Medio: comprende a Indiferente (3); y Nivel Alto: compuesta por Total acuerdo (4) y acuerdo (5).

Tabla 1
Resumen de casos de Gestión por competencias y Teletrabajo

	Casos			
	Válido N	Perdidos Porcentaje	Perdidos N	Total Porcentaje
Gestión por competencias	60	100.0%	00.0%	60 100.0%
Teletrabajo	60	100.0%	00.0%	60 100.0%

Fuente: Elaboración SPSS 25

Tabla 2
Nivel de Gestión por Competencias en un Call Center de Independencia, 2023

	Respuestas N	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Gestión por competencias	Nivel Bajo	23	4%
	Nivel Medio	16	12%
	Nivel Alto	475	100%
Total	540	100%	

Fuente: Elaboración SPSS 25

Interpretación: Los resultados obtenidos en la tabla 2, se evidencia que un 88% representa un nivel alto ya que cuentan con el nivel adecuado de gestión por competencias para desarrollar sus funciones, un 8% es indiferente y un 4% no está de acuerdo con el nivel de gestión por competencias.

Tabla 3*Nivel de Selección de Personal en un Call Center de Independencia, 2023*

		N	Respuestas Porcentaje	Porcentaje acumulado
Selección de personal	Nivel Bajo	7	4%	4%
	Nivel Medio	8	4%	8%
	Nivel Alto	165	92%	100%
Total		180	100%	

Fuente: Elaboración SPSS 25

Interpretación: Los resultados obtenidos en la tabla 3, se determinó un 92% cuentan con los métodos y procesos adecuados de selección (nivel alto), mientras un 4% es indiferente y un 4% no está de acuerdo con los métodos y procesos.

Tabla 4*Nivel de Evaluación de desempeño en un Call Center de Independencia, 2023*

		Respuestas N	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Evaluación de desempeño	Nivel Bajo	5	3%	3%
	Nivel Medio	2	9%	12%
	Nivel Alto	158	88%	100%
Total		180	100%	

Fuente: Elaboración SPSS 25

Interpretación: Los resultados obtenidos en la tabla 4. Se determinó que un 88% está de acuerdo y brindan un servicio eficiente ya que tienen las competencias necesarias, un 9% es indiferente y un 3% no brinda un servicio eficiente.

Tabla 5*Nivel de Desarrollo de personal en un Call Center de Independencia, 2023*

		Respuestas N	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desarrollo personal	Nivel Bajo	11	6%	6%
	Nivel Medio	8	9%	16%
	Nivel Alto	152	84%	100%

Total	180	100%
-------	-----	------

Fuente: Elaboración SPSS 25

Interpretación: Los resultados adquiridos en la tabla 5. Un 84% representa un nivel alto y ofrecen oportunidades para desarrollarse como profesionales, ascender de puesto y crecer en su puesto de trabajo, un 9% es indiferente y un 6% no está de acuerdo con las oportunidades para desarrollarse como profesionales.

Tabla 6

Nivel Teletrabajo en un Call Center de Independencia, 2023

	N	Respuestas		
		Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Teletrabajo	Nivel Bajo	22	5%	5%
	Nivel Medio	20	9%	14%
	Nivel Alto	361	86%	100%
Total	420		100%	

Fuente: Elaboración SPSS 25

Interpretación: Los resultados alcanzados en la tabla 6. Un 86% representa un nivel alto ya que cuenta con un nivel adecuado de teletrabajo para poder desarrollar sus funciones, un 9% es indiferente y un 5% no está de acuerdo con el teletrabajo.

Tabla 7

Nivel de Monitoreo en un Call Center de Independencia, 2023

	N	Respuestas		
		Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Monitoreo	Nivel Bajo2		2%	2%
	Nivel Medio11		9%	11%
	Nivel Alto107		89%	100%
Total	120		100%	

Fuente: Elaboración SPSS 25

Interpretación: Los resultados obtenidos en la tabla 7. Un 89% representa un nivel alto ya que les brindan herramientas de monitoreo para desarrollarse como profesionales, un 9% es indiferente y un 2% no está de acuerdo con las herramientas de monitoreo.

Tabla 8*Nivel de Productividad en un Call Center de Independencia, 2023*

		Respuestas		Porcentaje acumulado
		N	Porcentaje	
Productividad	Nivel Bajo	5	4%	4%
	Nivel Medio	4	10%	14%
	Nivel Alto	103	86%	100%
Total		120	100%	

Fuente: Elaboración SPSS 25

Interpretación: Los resultados alcanzados en la tabla 8. Un 86% representa un nivel ya que les brindan oportunidades para desarrollarse y lograr la productividad deseada, un 10% es indiferente y un 4% no está de acuerdo con las oportunidades para desarrollarse y lograr la productividad.

Tabla 9*Nivel de Tecnología de la información y comunicación en un Call Center de Independencia, 2023*

		Respuestas		Porcentaje acumulado
		N	Porcentaje	
Tecnología de la información y comunicación	Nivel Bajo	15	8%	8%
	Nivel Medio	14	8%	16%
	Nivel Alto	151	84%	100%
Total		180	100%	

Fuente: Elaboración SPSS 25

Interpretación: Los resultados obtenidos en la tabla 9. Un 84% representa un nivel alto ya que les brindan un nivel adecuado de tecnología de la información y comunicación para desarrollarse como profesionales, un 8% es indiferente y un 8% no está de acuerdo con la tecnología de la información y comunicación.

Tabla 10*Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por Competencias	0.107	60	0.085	0.927	60	0.002

Teletrabajo	0.134	60	0.009	0.92	60	0.001
-------------	-------	----	-------	------	----	-------

Fuente: Elaboración SPSS 25

Interpretación: En base a la Tabla 10, Se obtuvo una significación asintótica bilateral de 0.085, lo cual es mayor a 0.05. Esto puede ser interpretado que si existe normalidad en la frecuencia en cada una de mis variables. Por lo tanto, se utilizó la prueba paramétrica mediante el estadístico Pearson.

Prueba de hipótesis general

H0: Si existe relación significativa entre la gestión por competencias y el teletrabajo en un call center, Independencia, 2023.

H1: No existe relación significativa entre la gestión por competencias y el teletrabajo en un call center, Independencia, 2023.

Tabla 11

Correlación de Pearson

Gestión_por_Competencias		Teletrabajo	Tecnología_de_la_Información_y_Comunicación	D5_Productividad	D6_Monitoreo
Correlación de Pearson	1	,853**	,750**	,757**	,669**
Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000	0.000
N	60	60	60	60	60

Fuente: Elaboración SPSS 25

De acuerdo con la tabla 11, se identificó un valor de sig.bilateral de $0.000 < 0.05$ lo que significa que se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una relación significativa entre la gestión por competencias y el teletrabajo, con una correlación de Pearson de 0.853, se concluye que es una correlación positiva considerable de acuerdo con la tabla 20 (ver anexo 10).

Prueba de Hipótesis específico 1

H0: No existe relación significativa entre la gestión por competencias y la tecnología de la información y comunicación (TIC) en un call center, Independencia, 2023.

H1: Si existe relación significativa entre la gestión por competencias y la tecnología de la información y comunicación (TIC) en un call center, Independencia, 2023.

Tabla 12

Correlación de Pearson para la variable Gestión de competencias con la dimensión Tecnología de la información y comunicación

		Gestión por Competencias	Tecnología de la Información y Comunicación
Gestión por competencias	Correlación de Pearson	1	,750**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	60	60

Fuente: Elaboración SPSS 25

De acuerdo con la tabla 12, se identificó un valor de sig. bilateral de $0.000 < 0.05$ lo que significa que se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una relación significativa entre la gestión por competencias y la tecnología de la información y comunicación, con una correlación de Pearson de 0.750, se concluye que es una correlación positiva considerable de acuerdo con la tabla 20 (ver anexo 10).

Prueba de Hipótesis específico 2

H0: No existe relación significativa entre la gestión por competencias y la productividad en un call center, Independencia, 2023.

H1: Si existe relación significativa entre la gestión por competencias y la productividad en un call center, Independencia, 2023.

Tabla 13

Correlación de Pearson para la variable Gestión de competencias con la dimensión Productividad

		Gestión por Competencias	Productividad
--	--	--------------------------	---------------

Gestión por competencias	Correlación de Pearson	1	,757**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	60	60

Fuente: Elaboración SPSS 25

De acuerdo con la tabla 13, se identificó un valor de sig. bilateral de $0.000 < 0.05$ lo que significa que se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una relación significativa entre la gestión por competencias y la productividad, con una correlación de Pearson de 0.757, se concluye que es una correlación positiva considerable de acuerdo con la tabla 20 (ver anexo 10).

Prueba de Hipótesis específico 3

H0: No existe relación significativa entre la gestión por competencias y el monitoreo en un call center, Independencia, 2023.

H1: Si existe relación significativa entre la gestión por competencias y el monitoreo en un call center, Independencia, 2023.

Tabla 14

Correlación de Pearson para la variable Gestión de competencias con la dimensión Monitoreo

	Gestión por Competencias	Monitoreo	
Gestión por competencias	Correlación de Pearson	1	,669**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	60	60

Fuente: Elaboración SPSS 25

De acuerdo con la tabla 14, se identificó un valor de sig.bilateral de $0.000 < 0.05$ lo que significa que se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una relación significativa entre la gestión por competencias y monitoreo, con una correlación de Pearson de 0.669, se concluye que es una correlación positiva media de acuerdo con la tabla 20 (ver anexo 10).

V. DISCUSIÓN

Dado que se planteó como objetivo general analizar la asociación de la gestión por competencias y el teletrabajo en un call center, Independencia, 2023, en cuanto a ello se evidencio una sig. asintótica bilateral de $0.085 < 0.05$, siendo mayor a la regla de decisión de (sig. =0.05), por lo tanto se utilizó la prueba paramétrica mediante el estadístico de Pearson, teniendo como un resultado una correlación de 0.853, lo que nos permite señalar que ambas variables tienen un nivel de correlación positiva media de acuerdo con la tabla de correlaciones (ver anexo 10), concluyendo que si existe una asociación significativa entre las variables gestión por competencias y el teletrabajo. Bajo estos criterios se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, de tal modo que se cumple el objetivo general evidenciando la relación existente entre la gestión por competencias y el teletrabajo en un call center, en el distrito de Independencia.

Los resultados mencionados anteriormente se constatan en la teoría de Martha Alles (2010) quien se concentra en definir la gestión por competencias de cada uno de los colaboradores con objetivo de conocer las debilidades y fortalecerlas para logren obtener las competencias y que se requieren para los diferentes perfiles organizacionales. Por otro lado, evaluar las competencias de los colaboradores contribuye positivamente a que se pueda gestionar de forma adecuada el desarrollo personal a fin de que se logre la satisfacción laboral.

De la misma manera tiene coherencia con el objetivo presentado por Atencio (2019) el cual se llevó a cabo en Lima (Perú). donde se tuvo como primer objetivo establecer la asociación que existe entre las competencias laborales y la selección de personal, el método utilizado fue un estudio correlacional de corte transversal, la muestra estuvo compuesta por 30 colaboradores donde se tuvo como instrumento el cuestionario conformado por 30 items y se empleó la prueba estadística de Rho Spearman obteniendo una correlación moderada de (Rho = 0.699). Finalmente, concluyó que si existe una asociación directa entre las competencias laborales y la selección.

Además, tiene coherencia con lo expuesto por Villegas (2022) donde su objetivo fue estudiar la asociación de las competencias digitales y el teletrabajo; el lugar dónde se llevó a cabo la investigación fue en Lima (Perú), empleó un enfoque cuantitativo en su tesis con una muestra censal de 80 colaboradores, realizó la prueba estadística de Rho de Spearman (sig. =0.000; r =0.664). Finalmente determinó con su investigación que, si hay asociación entre las competencias digitales y el teletrabajo.

De tal modo que, tiene relación con lo expuesto por Valencia (2021) donde se llevó a cabo en Lima (Perú), teniendo como primer objetivo analizar la asociación que existe entre del trabajo remoto y la competencia laboral, el enfoque fue cuantitativo y el método realizado fue un estudio correlacional con una muestra de 35 colaboradores, Finalmente, Vargas (2021) llego a la conclusión que existe una asociación directa entre el trabajo remoto y la competencia laboral

Asimismo tiene coherencia con la investigación presentada por Espinoza y Gordillo (2021) el cual se realizó en Lima (Perú), donde su objetivo general fue estudiar los niveles de competencias laborales, el método empleado fue un estudio analítico, la población estuvo compuesta por 100 colaboradores y se tuvo como instrumento el cuestionario, donde se evidencia que un 45% de encuestados sustentan tener un alto nivel de competencias favorables así como positiva adaptación al cambio y liderazgo sin embargo existen falencias debido a que cada vez son más estrictas y exigentes las competencias que se necesita el colaborador para poder efectuar sus labores con un impacto efectivo, es por ello que , Espinoza y Gordillo (2021) concluyeron que el desempeño, la adaptabilidad y el nivel de competencias son favorables.

Considerando el primer objetivo específico, la investigación pretende establecer la asociación entre la gestión por competencias y la productividad en un call center, Independencia, 2023, con respecto a lo mencionado se demuestra

que una sig. asintótica bilateral de $0.085 < 0.05$, siendo mayor a la regla de decisión de (sig.=0.05), de modo que se utilizó la prueba paramétrica mediante el estadístico de Pearson, teniendo como un resultado una correlación de 0.757, lo que nos permite señalar que la variable y la dimensión tienen un nivel de correlación positiva media de acuerdo con la tabla de correlaciones tabla 20 (ver anexo 10).

Asimismo, los resultados obtenidos y mencionados anteriormente tienen coherencia con la investigación presentada por Romero (2017) el cual se realizó en Lima (Perú), donde se tuvo como objetivo principal analizar como la gestión por competencias se relaciona con la productividad, se utilizó un nivel descriptivo causal y una muestra compuesta por 75 colaboradores. Finalmente, Romero (2017) concluyó que es necesario realizar una efectiva y correcta gestión por competencias para poder calcular la producción y rendimiento en la organización. Por otro lado, tiene coherencia con lo presentado por Tejada y Torres (2020) que se llevó a cabo en Moyobamba (Perú), teniendo como objetivo su enfoque cuantitativo sosteniendo una muestra de 7 colaboradores, tuvo como objetivo determinar la asociación entre la mejora de la productividad mediante el teletrabajo, realizando la prueba estadística correlacional (sig. =0.614) y llegaron a la conclusión que el teletrabajo es esencial para la productividad porque brinda a los empleados independencia y flexibilidad.

Teniendo en cuenta el primer objetivo específico, la investigación pretende establecer la asociación entre la gestión por competencias y la tecnología de la información y comunicación en un call center, Independencia, 2023, con respecto a lo mencionado se demuestra que una sig. asintótica bilateral de $0.085 < 0.05$, siendo mayor a la regla de decisión de (sig. =0.05), de modo que se utilizó la prueba paramétrica mediante el estadístico de Pearson, teniendo como un resultado una correlación de 0.750, lo que nos permite señalar que la variable y la dimensión tienen un nivel de correlación positiva media de acuerdo con la tabla de correlaciones (ver anexo 3.4.5).

Asimismo, el resultado obtenido y mencionados anteriormente guardan coherencia con el estudio planteado por Concha y López (2021) que se llevó a cabo en Lima (Perú) donde su objetivo principal fue analizar la asociación del teletrabajo y el desempeño laboral, el estudio tiene un enfoque mixto con una muestra de 30 colaboradores empleando la prueba estadística de Rho de Spearman (sig. =0.002; $r = 0.541$), En conclusión, Concha y López (2021) determinaron que se evidencia una considerada asociación entre el teletrabajo y el desempeño laboral.

De tal manera que tiene coherencia con el trabajo de investigación presentado por Vargas (2021) que se realizó en Lima (Perú) donde su objetivo general fue delimitar la asociación del teletrabajo y la gestión administrativa, el estudio tiene un enfoque cuantitativo con una muestra de 50 colaboradores empleando la prueba estadística de Rho de Spearman obteniendo un resultado (sig. =0.002; $r = 0.602$), En conclusión, Vargas (2021) menciona que si existe una asociación levemente positiva entre el teletrabajo y la gestión administrativa

Asimismo, tiene coherencia con la tesis presentada por Tenazoa (2021) el cual se realizó en Tarapoto (Perú), donde su objetivo principal fue establecer la asociación que existe entre el teletrabajo y el desempeño laboral, el método realizado fue un estudio correlacional con una población de 130 empleados y la muestra fue de 67 y se empleó la prueba estadística de Rho de Spearman obteniendo un resultado de $r = 0.604$. En conclusión, Tenazoa (2021) menciona que si existe una considerada relación media entre el teletrabajo y el desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativamente entre la Gestión por competencias y el teletrabajo en un call center, Independencia, 2023, donde se obtuvo una correlación de Pearson (sig. =0.000; $r = 0,853$) lo que significa que es una correlación positivamedia según la tabla de correlación (ver anexo 10) por lo que la Gestión por competencias es un factor de gran envergadura en los call center.
2. Existe relación significativamente entre la Gestión por competencias y la tecnología de la información y comunicación en un call center, Independencia, 2023, donde se obtuvo una correlación positiva media de Pearson (sig. =0.000; $r = 0,750$) ya que es fundamental contar con un nivel adecuado de tecnología de la información y comunicación para desarrollarse como profesionales
3. Existe relación significativamente entre la Gestión por competencias y la productividad en un call center, Independencia, 2023, donde se obtuvo una correlación de Pearson (sig. =0.000; $r = 0,757$).
4. Existe relación significativamente entre la Gestión por competencias y el monitoeo en un call center, Independencia, 2023, donde se obtuvo una correlación de Pearson (sig. =0.000; $r = 0,669$)

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente general supervisar y evaluar la gestión por competencias, ya que repercute considerablemente en el teletrabajo, para que así los colaboradores trabajen de manera conjunta para alcanzar los objetivos de la organización.
2. Se recomienda al jefe de operaciones dar mayor énfasis a la gestión por competencias, ya que repercute notoriamente en la tecnología de la información y comunicación, para que los colaboradores logren desarrollar sus habilidades tecnológicas.
3. Se recomienda al supervisor enfocarse en la gestión por competencias, ya que repercute de modo significativo en la productividad, para que así los colaboradores mediante el uso de los recursos empleados puedan lograr los resultados deseados.
4. Se recomienda al jefe de operaciones centrarse en la gestión por competencias, ya que repercute moderadamente en el desarrollo continuo y sistemático para que así los colaboradores optimicen las actividades que vienen desempeñando.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alisbo, A. (2017). The 21st Century Skills and Job Performance of Teachers. *Journal of Education and Practice*, 8(32). <https://eric.ed.gov/?id=ED578609>.
- Allen, T., Golden, T. y Shockley, K. (2015). How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. *Psychological science in the public interest*, 16(2), 40-68. <https://doi.org/10.1177/1529100615593273>.
- Alles, M.(2010). *Gestión por competencias*. México :Editorial Granica S.A.
- Arévalo, J., y Juanes, B. (2022). La formación de competencias desde el contexto latinoamericano. *Revista Universidad y Sociedad*,14(1), pp.517-523. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000100517&lng=es&tlng=es.
- Atencio, B.(2019). *Competencias laborales y selección de personal en la oficina de telemarketing de una universidad*. Los Olivos, 2018. (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42765/Atencio_ABN.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Ballesteros, M (11 de febrero del 2019). ¿Qué es un análisis de negocios de Recursos humanos? *Recursos Humanos*. <https://www.gbsrecursoshumanos.com/blog/que-es-un-analisis-diagnostico-de-los-recursos-humanos/#:~:text=En%20resumen%2C%20el%20an%C3%A1lisis%20diagn%C3%B3stico,no%20poner%20en%20marcha%20despu%C3%A9s>.
- Barbosa, B. (2013). *Teletrabajo: Liderar y trabajar con equipos a distancia*. Buenos Aires. Argentina: Editorial Dunken.
- Behar, D. (2016). *Metodología de la investigación*.

Bogotá, Colombia: EditorialShalom.

Bernal (2010). Metodología de la investigación (3ª ed). Colombia: Pearson.

Bustamante, M., Campos, R., y Lapo, M. (2022). Percepción del teletrabajo de directivos y supervisores de empresas de la Región del Maule (Chile) en tiempos de la pandemia COVID-19. *Información tecnológica*, 33(1), pp. 157-168. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000100157>.

Camacho, J.(2021). El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del COVID-

19. *Revista latinoamericana de derecho social*32,pp.125-155.<https://www.scielo.org.mx/pdf/rlds/n32/2448-7899-rlds-32-125.pdf>.

Cauas, D. (2015). Definición de las variables,

enfoque y tipo de investigación. Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia, 2, 1-11. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36805674/l-Variables-with-cover-pagev2.pdf?Expires=1664338206&Signature=au130l6k72DZRyKQUgb3EvrRaC~6Lz89rBZ4lhrkw5ARrVra2UGmx3tl5zixlhBP0g6SVusx0XpUa-2JbvSuUt~N403n9iDdpSmJ7Z1SAoL5s04kl~4ku7y7i5KkfKfAf2rsQTD5aAfoRxeva8Y0CotioZOXFQUEi5D6UN3SfiPZOMZSWjk8HA1uwhi1LZ8MwcTQ4I3Ns4VsrQVR8yzqSpUbTApO88SIBvlx5ZcWYcK3d11xzVKIBBBT FV~Gr7LshPE0bO6J5EQa70NAbL9kqsY27gOQDMH5PpgdRV172r1upJ JscA5c2yD-3lflQg9OdCoLOd~fi4AslKzi7k-RQ&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA>.

Chávez, J.D. (2020). Entendiendo el teletrabajo.

Universidad Politécnica Territorial Del Estado Aragua, April. https://www.researchgate.net/profile/Jorge-DominguezChavez/publication/340952399_Entendiendo_el_teletrabajo/links/5ea72f592851c1a90747fba/Entendiendo-el-teletrabajo.pdf

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. (9ª ed). Paseo de la reforma, México. McGraw Hill.

Concha, E., y López, F. (2021). Teletrabajo y desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Piura, 2020. (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58733/Concha_BED-L%c3%b3pez_RFB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Coronado-Guzmán, G., Valdivia-Velasco, M., Aguilera-Dávila, A., & Alvarado-Carrillo, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia tecnológica*, (60).
<https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>

El Comercio (02 de septiembre, 2022). Congreso aprobó por insistencia la nueva ley de teletrabajo. <https://elcomercio.pe/tecnologia/gadgets/asus-zenbook-2022-las-especificaciones-y-caracteristicas-de-las-nuevas-laptops-ultraportables-con-procesador-intel-12-gen-empresas-noticia/>.

Espinoza, E., y Gordillo, S. (2021). Competencias laborales en los trabajadores de una empresa de call center, 2020. (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Callao, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62965/Espinoza_CBR-Gordillo_BSJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Espinoza, F. (08 de agosto, 2022). Bata Perú: “El teletrabajo funciona, aunque a veces es más intenso que el presencial”. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/bata-peru-el-teletrabajo-funciona-aunque-a-veces-es-mas-intenso-que-el-presencial-noticia/>.

Fernández, J y Bravo, R. (2019). El teletrabajo en América Latina: derecho de segunda y cuarta generación y de ciudadanía digital. *Crítica y Resistencias. Revista de Conflictos Sociales Latinoamericanos*, (9), pp. 7-33. <https://www.criticayresistencias.com.ar/revista/article/view/118/110>.

- García, E. (25 de febrero del 2013). Monitoreo, Seguimiento y Evaluación. <http://edwingarcia1975.blogspot.com/2013/02/monitoreo-seguimiento-y-evaluacion.html?m=1>
- Gavilánez, F., Silva, C., García, M., & Salazar, J. (2021). Modalidad teletrabajo en tiempos de pandemia COVID- 19 en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), pp. 168-180. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28068276015>.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014) *Metodología de la Investigación*. (6ª . Ed.) México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill Education
- Jason, F., & Heinemeier, D. (2013). *Remote: no office required*. Active Company.
- Ley N° 31572, Nueva ley del teletrabajo(02 de septiembre, 2022) <https://elcomercio.pe/respuestas/nueva-ley-del-teletrabajo-que-establece-la-norma-aprobada-por-insistencia-en-el-congreso-teletrabajo-tramites-revtli-tdex-noticia/>.
- Mamani, F. D. M. C., & Huamaní, C. G. A. (2021). Herramientas digitales para entornos educativos virtuales. *LEX-REVISTA DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS*, 19(27), 315-330. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/2265>
- Murolo, N.L. (2010). Cuatro conceptos para interpretar el cruce entre digitalización y sociedad. *Kairós: Revista de temas sociales*, (26), 6. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3702504>
- Nicaragua, E. (2018). *Metodología de la investigación e investigación aplicada para Ciencias Económicas y Administrativas*. *Revista de La Universidad Autónoma*, 1-89. <https://opomania.net/wpcontent/uploads/2021/05/Metadologia-de-la-investigacion-basica-e-investigacion-aplicada.pdf>. OIT (2022). *Desafíos y*

oportunidades de teletrabajo en América Latina. pp.1-31. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/--ro-lima/documents/publication/wcms_811301.pdf.

Robbins, S., y Judge, T. (2017). Comportamiento Organizacional. México: Pearson.

Romero, K. (2017) Gestión por competencia y su influencia en la productividad del personal de rectificaciones Alvarado SRL San Martín de Porres, 2017 (Tesis de pregrado) Universidad César Vallejo, Lima, Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14428>.

Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. Revista digital de investigación en docencia universitaria, 13(1), 102-122. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>.

Sánchez, A., Martínez, R., y Moreno, J. (2017) Gestión por competencias laborales en el contexto del proceso de cambios políticos y económicos en Cuba. Innovar.27(66), 169-184. <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v27n66.66811>.

Subaeva, A. K., Nizamutdinov, M. M., Mavlieva, L. M., & Kalimullin, M. N. (2020). Labor productivity in digital agriculture. In BIO Web of Conferences (Vol. 17, p.00226). EDP Sciences. https://www.bioconferences.org/articles/bioconf/abs/2020/01/bioconf_fies2020_00226/bioconf_fies2020_00226.html

Sued, G. E. (2020). Repertorio de técnicas digitales para la investigación con contenidos generados en redes sociodigitales. PAAKAT: revista de tecnología y sociedad, 10(19). <http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/498>

Tejada, E., y Torres, M. (2020). Teletrabajo para mejorar la productividad de la gestión administrativa en la I.E. Serafín Filomeno de Moyobamba, San

- Martin, 2020. (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58396/Tejad_a_MEJ-Torres_GMDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Tenazoa, T. (2021). Trabajo remoto y desempeño laboral en el Ministerio Público del Distrito de Tarapoto. (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66396/Tezania_HJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Valencia, E. (2021). Gestión del trabajo remoto y competencia laboral en instituciones educativas públicas del Rímac, 2021. (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70470/Valencia_TEM-SD.pdf?sequence=8.
- Vargas, C. (2021). El Teletrabajo y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021. (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65634/Vargas_PCR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Vásquez, M. (2018) Motivación intrínseca y productividad laboral (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Vasquez-Mayra.pdf>.
- Villegas, R. (2022). Competencias digitales y teletrabajo de un call center, Independencia, 2022. (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93848/Villegas_CRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALADA DE MEDICION	RANGOS
VARIABLE 1: GESTION POR COMPETENCIAS	La gestión por competencias es un modelo de gestión que ayuda dirigir a los individuos que conforman una organización mediante la selección; evaluación y desarrollo a través de las competencias necesarias para alcanzar la estrategia organizacional (Alles, 2015, p.79).	La variable 1, Gestión por competencias se medirá por sus tres dimensiones selección de personal, evaluación de desempeño y desarrollo profesional para luego procesar los datos en el SPSS 25.	Selección de personal	Diagnostico	Ordinal tipo Likert 1. TOTAL, DESACUERDO (TD) 2. DESACUERDO (D) 3. INDIFERENTE (I) 4. ACUERDO (A) 5. TOTAL, ACUERDO (TA)	1. BAJO 2. MEDIO 3. ALTO
				Perfil del puesto		
				Desempeño laboral		
			Evaluación de desempeño	Evaluación		
				Cumplimiento de tareas		
				Cumplimiento de metas		
Desarrollo profesional	Ascenso de cargo					
	Mejor salario					
				Autorrealización		
VARIABLE 2: TELETRABAJO	Barbosa, V. K. (2013). Nos indica que el teletrabajo mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a través de su uso permiten que los teletrabajadores tengan una mejor productividad a la hora de realizar sus actividades y colaborar con otras personas desde sus hogares o desde cualquier otro sitio, sin necesidad de concurrir diariamente al tradicional lugar de trabajo. Pero en esta definición se deja de lado otro aspecto esencial con lo es el uso de las buenas prácticas y normas de seguridad en el teletrabajo (p.13).	La variable 2, Teletrabajo se medirá por medio de sus tres dimensiones Tecnologías de la información y comunicación, productividad y monitoreo para luego procesar los datos en el SPSS 25.	Tecnologías de la información y comunicación (TIC)	Digitalización	Ordinal tipo Likert 1. TOTAL, DESACUERDO (TD) 2. DESACUERDO (D) 3. INDIFERENTE (I) 4. ACUERDO (A) 5. TOTAL, ACUERDO (TA)	1. BAJO 2. MEDIO 3. ALTO
				Herramientas digitales		
				Técnicas		
			Productividad	Eficiencia		
				Eficacia		
			Monitoreo	Compromiso		
Evaluación de resultados						

Anexo 2. Declaratoria de consentimiento informado.

FORMATO PARA LA OBTENCION DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: Gestión por competencias y Teletrabajo en un Call Center, Independencia, 2023.

Investigador principal: Arbieta Alfaro Rudy Santiago
Asesor: Casma Zárate, Carlos Antonio

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: **Gestión por competencias y Teletrabajo en un Call Center, Independencia, 2023**, cuyo propósito es Analizar la relación entre la Gestión por competencias y Teletrabajo en un Call Center, Independencia, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de

aproximadamente [número] minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De deseárselo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor **Casma Zárate Carlos Antonio**, al correo electrónico **ccasmaz@ucvvirtual.edu.pe** o con el Comité de Ética de la Facultad de Ciencias Empresariales/ Escuela de Administración.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

Anexo 3. Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA

Nombre del Trabajo de Investigación	
Nombre del Programa Académico:	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:

IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma y sello: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “f” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se**

llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 4. Ficha de evaluación de los proyectos de investigación.

Título del proyecto de Investigación: **Gestión por competencias y teletrabajo en uncall center, Independencia, 2023**

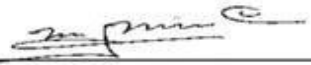
Autor/es: Arbieta Alfaro Rudy Santiago Escuela Profesional: Administración

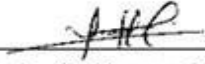
Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Independencia – Lima, Perú

Criterios de evaluación	Alt	MEDIO	Bajo	o precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación	Cumple totalmente	---	No cumple	---
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación	Lapoblación/participantes están claramente establecidos	---	Lapoblación/participantes no están claramente establecidos	---
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación	Los aspectos éticos están claramente establecidos	---	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	---
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución	Cuenta con documento debidamente suscrito	---	No cuenta con documento debidamente suscrito	No aplica
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos	Ha incluido el ítem	---	No ha incluido el ítem	---


 Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente


 Dr. Jorge Alberto Vargas Merino
Vicepresidente


 Dr. Miguel Bardales Cárdenas
Vocal 1


 Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleon
Vocal 2

Anexo 5. Dictamen del comité de Ética en investigación.

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de La escuela Profesional de Administración deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Gestión por competencias y teletrabajo en un call center, Independencia, 2023”, presentado por el autor Arbieto Alfaro, Rudy Santiago, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable (x) observado () desfavorable ().

14, de noviembre de 2022



Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Escuela Profesional de Administración

C/c

- Sr. Arbieto Alfaro Rudy Santiago, investigador principal.

El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.

Anexo 6. Instrumento de investigación.

GESTION POR COMPETENCIAS Y TELETRABAJO EN UN CALL CENTER, INDEPENDENCIA 2023

OBJETIVO: Analizar la relación de gestión por competencias y el teletrabajo en un call center, Independencia, 2023.

INSTRUCCIONES: Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales. Así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

Total en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	Total de acuerdo	De acuerdo
1	2	3	4	5

Generalidades:

_____ Acepto tener el conocimiento pleno del objetivo académico de la investigación.

_____ Sexo

_____ Edad

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Tiene la habilidad para diagnosticar errores para luego corregirlos	1	2	3	4	5
2	La organización capta recurso humano de acuerdo al perfil del puesto que requiere la empresa	1	2	3	4	5
3	Para obtener una plaza de trabajo, ¿la empresa evaluadora hace énfasis del desempeño de los trabajos previos?	1	2	3	4	5
4	La empresa supervisa constantemente el rendimiento del colaborador con la finalidad de realizar un feedback de los procedimientos del puesto	1	2	3	4	5
5	Me preocupo de realizar paso a paso cada uno de los protocolos propios de mis tareas asignadas	1	2	3	4	5
6	La empresa cuenta con un sistema de evaluación para determinar el cumplimiento de las metas asignadas para el logro de los objetivos empresariales	1	2	3	4	5
7	Los trabajadores son promovidos en su puesto de trabajo porque existe línea de carrera en la organización	1	2	3	4	5
8	La promoción del puesto laboral es bien acogida por los colaboradores debido a que hay diferencia de remuneración por el cargo	1	2	3	4	5
9	Me siento a gusto en la empresa debido a que me permite tener estabilidad laboral	1	2	3	4	5
10	En la empresa se emplea la digitalización como método de información	1	2	3	4	5
11	La empresa cuenta con la aplicación de herramientas digitales para una mejor gestión de la información	1	2	3	4	5
12	Los trabajadores utilizan técnicas digitales para recopilar datos y procesar información	1	2	3	4	5
13	Los trabajadores realizan sus funciones empleando recursos de manera óptima y gestionando adecuadamente su tiempo	1	2	3	4	5
14	Los trabajadores ejecutan tareas logrando cumplir con lo programado en las tareas diarias	1	2	3	4	5
15	Los trabajadores están comprometidos con la empresa y son proactivos para realizar sus funciones	1	2	3	4	5
16	El supervisor controla y monitorea las actividades de los trabajadores que realizan el método de home-office	1	2	3	4	5
17						
18						

Gracias por su colaboración

Anexo 7: Captura de pantalla del software Turnitin.

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?student_user=1&o=2105709650&u=1126001652&lang=es

feedback studio RUDY SANTIAGO ARBIETO ALFARO TURNITIN.docx

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión por competencias y teletrabajo en un call center, Independencia, 2023
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
Arbieto Alfaro, Rudy Santiago (orcid.org/0000-0002-0644-8450)

ASESOR:
Dr. Casma Zárate, Carlos Antonio (orcid.org/0000-0002-4489-8479)

Resumen de coincidencias X

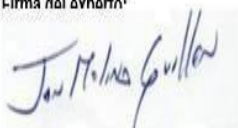
20 %

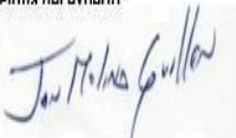
Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
3	repositorio.autonomad... Fuente de Internet	1 %
4	Herramientas de descarga y de información Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 34 Número de palabras: 8941 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

21°C Nublado 22:17 2/06/2023

Anexo 8: Ficha de validación de expertos.

Título de la investigación: "GESTION POR COMPETENCIAS Y TELETRABAJO EN UN CALL CENTER, INDEPENDENCIA, 2023"							
Apellidos y nombres del investigador: Arbieta Alfaro Rudy Santiago							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Molina Guillen, Jan Kei Samir							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
V1: GESTION POR COMPETENCIAS	SELECCIÓN DE PERSONAL	DIAGNOSTICO	1. Tiene la habilidad para diagnosticar errores para luego corregirlos	5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Indiferente 2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo	X		
		PERFIL DEL PUESTO	2. La organización capta recurso humano de acuerdo al perfil del puesto que requiere la empresa		X		
		DESEMPEÑO LABORAL	3. Para obtener una plaza de trabajo, ¿la empresa evaluadora hace énfasis del desempeño de los trabajos previos		X		
	EVALUACION DE DESEMPEÑO	EVALUACION	4. La empresa supervisa constantemente el rendimiento del colaborador con la finalidad de realizar un feedback de los procedimientos del puesto		X		
		CUMPLIMIENTO DE TAREAS	5. Me preocupo de realizar paso a paso cada uno de los protocolos propios de mis tareas asignadas		X		
		CUMPLIMIENTO DE METAS	6. La empresa cuenta con un sistema de evaluación para determinar el cumplimiento de las metas asignadas para el logro de los objetivos empresariales		X		
	DESARROLLO PERSONAL	ASCENSO DE CARGO	7. Los trabajadores son promovidos en su puesto de trabajo porque existe línea de carrera en la organización.		X		
		MEJOR SALARIO	8. La promoción del puesto laboral es bien acogida por los colaboradores debido a que hay diferencia de remuneración por el cargo		X		
		AUTORREALIZACIÓN	9. Me siento a gusto en la empresa debido a que me permite tener estabilidad laboral		X		
Firma del experto: 			Fecha <u>2 / 11 / 2022</u>				

TÍTULO de la investigación: "GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y TELETRABAJO EN UN CALL CENTER, INDEPENDENCIA, 2023"							
Apellidos y nombres del investigador: Arrieto Altaro, Rudy Santiago							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Molina Guillen, Jan Kei Samir							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
V2: TELETRABAJO	TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN (TIC)	DIGITALIZACION	1. En la empresa se emplea la digitalización como método de información	5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Indiferente 2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo	X		
		HERRAMIENTAS DIGITALES	2. La empresa cuenta con la aplicación de herramientas digitales para una mejor gestión de la información		X		
		TECNICAS	3. Los trabajadores utilizan técnicas digitales para recopilar datos y procesar información		X		
	PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	4. Los trabajadores realizan sus funciones empleando recursos de manera óptima y gestionando adecuadamente su tiempo		X		
		EFICACIA	5. Los trabajadores ejecutan tareas logrando cumplir con lo programado en las tareas diarias		X		
	MONITOREO	COMPROMISO	6. Los trabajadores están comprometidos con la empresa y son proactivos para realizar sus funciones		X		
		CONTROL DE ACTIVIDADES	7. El supervisor controla y monitorea las actividades de los trabajadores que realizan el método de home-office		X		
Firma del experto: 			Fecha <u>2 / 11 / 2022</u>				

Titulo de la investigación: "GESTION POR COMPETENCIAS Y TELETRABAJO EN UN CALL CENTER, INDEPENDENCIA, 2023"							
Apellidos y nombres del investigador: Arbleto Alfaro Rudy Santiago							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Castillon Matos, Ovidio Julián							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
V1: GESTION POR COMPETENCIAS	SELECCIÓN DE PERSONAL	DIAGNOSTICO	1. Tiene la habilidad para diagnosticar errores para luego corregirlos	5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Indiferente 2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		PERFIL DEL PUESTO	2. La organización capta recurso humano de acuerdo al perfil del puesto que requiera la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
		DESEMPEÑO LABORAL	3. Para obtener una plaza de trabajo, ¿la empresa evaluadora hace énfasis del desempeño de los trabajos previos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EVALUACION DE DESEMPEÑO	EVALUACION	4. La empresa supervisa constantemente el rendimiento del colaborador con la finalidad de realizar un feedback de los procedimientos del puesto		<input checked="" type="checkbox"/>		
		CUMPLIMIENTO DE TAREAS	5. Me preocupo de realizar paso a paso cada uno de los protocolos propios de mis tareas asignadas		<input checked="" type="checkbox"/>		
		CUMPLIMIENTO DE METAS	6. La empresa cuenta con un sistema de evaluación para determinar el cumplimiento de las metas asignadas para el logro de los objetivos empresariales		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DESARROLLO PERSONAL	ASCENSO DE CARGO	7. Los trabajadores son promovidos en su puesto de trabajo porque existe línea de carrera en la organización		<input checked="" type="checkbox"/>		
		MEJOR SALARIO	8. La promoción del puesto laboral es bien acogida por los colaboradores debido a que hay diferencia de remuneración por el cargo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		AUTORREALIZACION	9. Me siento a gusto en la empresa debido a que me permite tener estabilidad laboral		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto:			Fecha <u>14 / 11 / 2022</u>				

Nota: Se observa que los interrogantes propuestos si guarda relación con los indicadores y dimensiones propuestos.

Mg. Castillón Matos Ovidio J.
Administrador
DNI 15421219





Título de la investigación: "GESTION POR COMPETENCIAS Y TELETRABAJO EN UN CALL CENTER, INDEPENDENCIA, 2023"							
Apellidos y nombres del investigador: Arbielo Alfaro, Rudy Santiago							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Castillon Matos, Ovidio Julián							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
V2: TELETRABAJO	TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN (TIC)	DIGITALIZACION	1. En la empresa se emplea la digitalización como método de información	5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Indiferente 2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		HERRAMIENTAS DIGITALES	2. La empresa cuenta con la aplicación de herramientas digitales para una mejor gestión de la información		<input checked="" type="checkbox"/>		
		TECNICAS	3. Los trabajadores utilizan técnicas digitales para recopilar datos y procesar información		<input checked="" type="checkbox"/>		
	PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	4. Los trabajadores realizan sus funciones empleando recursos de manera óptima y gestionando adecuadamente su tiempo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		EFICACIA	5. Los trabajadores ejecutan tareas logrando cumplir con lo programado en las tareas diarias		<input checked="" type="checkbox"/>		
	MONITOREO	COMPROMISO	6. Los trabajadores están comprometidos con la empresa y son proactivos para realizar sus funciones		<input checked="" type="checkbox"/>		
		CONTROL DE ACTIVIDADES	7. El supervisor controla y monitorea las actividades de los trabajadores que realizan el método de home-office		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto:			Fecha <u>14 / 11 / 2022</u>				

Nota: Se observa que los interrogantes propuestos si guarda relación con los indicadores y dimensiones propuestos.



Mg. Castillón Matos Ovidio
 Administrador
 DNI 15421219

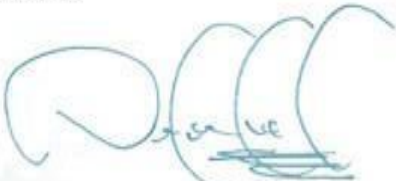
Titulo de la investigacion: "GESTION POR COMPETENCIAS Y TELETRABAJO EN UN CALL CENTER, INDEPENDENCIA, 2023"							
Apellidos y nombres del investigador: Arbieta Alfaro Rudy Santiago							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Jimenez Calderon, Cesar Eduardo							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
V1: GESTION POR COMPETEN CIAS	SELECCION DE PERSONAL	DIAGNOSTICO	1. Tiene la habilidad para diagnosticar errores para luego corregirlos	5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Indiferente 2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo	X		
		PERFIL DEL PUESTO	2. La organizacion capta recurso humano de acuerdo al perfil del puesto que requiera la empresa		X		
		DESEMPEÑO LABORAL	3. Para obtener una plaza de trabajo, ¿la empresa evaluadora hace énfasis del desempeño de los trabajos previos		X		
	EVALUACION DE DESEMPEÑO	EVALUACION	4. La empresa supervisa constantemente el rendimiento del colaborador con la finalidad de realizar un feedback de los procedimientos del puesto		X		
		CUMPLIMIENTO DE TAREAS	5. Me preocupo de realizar paso a paso cada uno de los protocolos propios de mis tareas asignadas		X		
		CUMPLIMIENTO DE METAS	6. La empresa cuenta con un sistema de evaluación para determinar el cumplimiento de las metas asignadas para el logro de los objetivos empresariales		X		
	DESARROLLO PERSONAL	ASCENSO DE CARGO	7. Los trabajadores son promovidos en su puesto de trabajo porque existe línea de carrera en la organizacion.		X		
		MEJOR SALARIO	8. La promoción del puesto laboral es bien acogida por los colaboradores debido a que hay diferencia de remuneración por el cargo		X		
		AUTORREALIZACION	9. Me siento a gusto en la empresa debido a que me permite tener estabilidad laboral				
Firma del experto:							
			Fecha <u>10 / 11 / 2022</u>				


Título de la investigación: "GESTION POR COMPETENCIAS Y TELETRABAJO EN UN CALL CENTER DE INDEPENDENCIA, 2023"						
Apellidos y nombres del investigador: Arbielo Alfaro, Kudy Santiago						
Apellidos y nombres del experto: Dr. Jimenez Calderon, Cesar Eduardo						
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
V2: TELETRABAJO	TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN (TIC)	DIGITALIZACION	1. En la empresa se emplea la digitalización como método de información	5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Indiferente 2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	
		HERRAMIENTAS DIGITALES	2. La empresa cuenta con la aplicación de herramientas digitales para una mejor gestión de la información		<input checked="" type="checkbox"/>	
		TECNICAS	3. Los trabajadores utilizan técnicas digitales para recopilar datos y procesar información		<input checked="" type="checkbox"/>	
	PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	4. Los trabajadores realizan sus funciones empleando recursos de manera óptima y gestionando adecuadamente su tiempo		<input checked="" type="checkbox"/>	
		EFICACIA	5. Los trabajadores ejecutan tareas logrando cumplir con lo programado en las tareas diarias		<input checked="" type="checkbox"/>	
	MONITOREO	COMPROMISO	6. Los trabajadores están comprometidos con la empresa y son proactivos para realizar sus funciones		<input checked="" type="checkbox"/>	
		CONTROL DE ACTIVIDADES	7. El supervisor controla y monitorea las actividades de los trabajadores que realizan el método de home-office		<input checked="" type="checkbox"/>	
Firma del experto:						
			Fecha <u>10 / 11 / 2022</u>			

Título de la investigación: "GESTION POR COMPETENCIAS Y TELETRABAJO EN UN CALL CENTER, INDEPENDENCIA, 2023"

Apellidos y nombres del investigador: Arbieta Alfaro Rudy Santiago

Apellidos y nombres del experto: Dr. Garcia Yovera, Abraham Jose

ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
V1: GESTION POR COMPETEN CIAS	SELECCIÓN DE PERSONAL	DIAGNOSTICO	1. Tiene la habilidad para diagnosticar errores para luego corregirlos	5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Indiferente 2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		PERFIL DEL PUESTO	2. La organización capta recurso humano de acuerdo al perfil del puesto que requiera la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
		DESEMPEÑO LABORAL	3. Para obtener una plaza de trabajo, ¿la empresa evaluadora hace énfasis del desempeño de los trabajos previos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EVALUACION DE DESEMPEÑO	EVALUACION	4. La empresa supervisa constantemente el rendimiento del colaborador con la finalidad de realizar un feedback de los procedimientos del puesto		<input checked="" type="checkbox"/>		
		CUMPLIMIENTO DE TAREAS	5. Me preocupo de realizar paso a paso cada uno de los protocolos propios de mis tareas asignadas		<input checked="" type="checkbox"/>		
		CUMPLIMIENTO DE METAS	6. La empresa cuenta con un sistema de evaluación para determinar el cumplimiento de las metas asignadas para el logro de los objetivos empresariales		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DESARROLLO PERSONAL	ASCENSO DE CARGO	7. Los trabajadores son promovidos en su puesto de trabajo porque existe línea de carrera en la organización		<input checked="" type="checkbox"/>		
		MEJOR SALARIO	8. La promoción del puesto laboral es bien acogida por los colaboradores debido a que hay diferencia de remuneración por el cargo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		AUTORREALIZACION	9. Me siento a gusto en la empresa debido a que me permite tener estabilidad laboral		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto:							
			Fecha <u>01 / 11 / 2022</u>				

Título de la investigación: "GESTION POR COMPETENCIAS Y TELETRABAJO EN UN CALL CENTER DE INDEPENDENCIA, 2023"							
Apellidos y nombres del investigador: Arbielo Alfaro, Rudy Santiago							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Garcia Yovera, Abraham Jose							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
V2: TELETRABAJO	TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN (TIC)	DIGITALIZACION	1. En la empresa se emplea la digitalización como método de información	5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Indiferente 2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo	X		
		HERRAMIENTAS DIGITALES	2. La empresa cuenta con la aplicación de herramientas digitales para una mejor gestión de la información		X		
		TECNICAS	3. Los trabajadores utilizan técnicas digitales para recopilar datos y procesar información		X		
	PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	4. Los trabajadores realizan sus funciones empleando recursos de manera óptima y gestionando adecuadamente su tiempo		X		
		EFICACIA	5. Los trabajadores ejecutan tareas logrando cumplir con lo programado en las tareas diarias		X		
	MONITOREO	COMPROMISO	6. Los trabajadores están comprometidos con la empresa y son proactivos para realizar sus funciones		X		
		CONTROL DE ACTIVIDADES	7. El supervisor controla y monitorea las actividades de los trabajadores que realizan el método de home-office		X		
Firma del experto:			Fecha <u>01 / 11 / 2022</u>				
							

Anexo 9. Validación de expertos.Tabla 15

Expertos para la validación del instrumento

GRADO ACADEMICO	NOMBRE DEL EXPERTOVALIDADOR	OPINIÓN DE EXPERTO
MG	Molina Guillen Jan Kei Samir	Aplicable
MG	Castillon Matos Ovidio	Aplicable
DR	Jiménez Calderon Cesar Eduardo	Aplicable
DR	Garcia Yovera Abraham José	Aplicable

Nota: Elaborado por el autor

De acuerdo con las tablas, la documentación y el instrumento de recolección de datos fueron revisados por 4 expertos con grados de doctorado y maestría en administración de empresas y se encontró que confirmaron la idoneidad del instrumento para recolectar los datos requeridos.

Anexo 10. Resultados de fiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach por variable, baremo para estimación del nivel de confiabilidad, resumen de procesamiento de casos del instrumento y tabla de correlaciones.

Tabla 16

Baremo para estimación del nivel de confiabilidad

RANGO	EVALUACION DEL COEFICIENTE
Coeficiente alfa >,9	Es excelente
Coeficiente alfa >,8	Es bueno
Coeficiente alfa >,7	Es aceptable
Coeficiente alfa >,6	Es cuestionable
Coeficiente alfa >,5	Es probable
Coeficiente alfa <,5	Es inaceptable

Fuente: Sánchez, J. E. (2019). *Cadena de valor e innovación*. Durango, México: Universidad Juárez del Estado de Durango.

Tabla 17

Resumen de procesamiento de casos del instrumento

		N	%
Casos	Válido	21	100,0
	Excluido	0	0,0
Total		21	100,0

Fuente: La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 18

Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable Gestión por competencias

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.817	9

Nota: Elaborado por SPSS 25.

Tabla 19

Alfa de Cronbach de la variable Teletrabajo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.824	7

Nota: Elaborado por SPSS 25.

Tabla 20

Estimación del nivel de correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.9	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa muy considerable.
-0.5	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.1	Correlación negativa muy débil.
0	No existe relación alguna entre las variables.
0.1	Correlación positiva muy débil.
0.25	Correlación positiva débil.
0.5	Correlación positiva media.
0.75	Correlación positiva considerable.
0.9	Correlación positiva muy fuerte.
1	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Hernandez, Fernandez y Baptista (2014)