



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**EVALUACIÓN DE 360 GRADOS Y SU INFLUENCIA EN LA
COMPETITIVIDAD EN EL CALL CENTER SERVEX DE MAGDALENA
DEL MAR – 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autora:

FUENTES HUAMANÍ, Silvina Milagros

Asesor:

Dr. BARRUTIA BARRETO, Israel

Línea de investigación:

Gestión del Talento Humano

PERÚ

2018



ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0050-2018-DPI /UCV/DA-EP-ADM-FL-C

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, presentado en la modalidad de Desarrollo de Proyecto de Investigación.

Presentado por Doña:

FUENTES HUAMANÍ, SILVINA MILAGROS.

Cuyo Título es:

“EVALUACIÓN DE 360 GRADOS Y SU INFLUENCIA EN LA COMPETITIVIDAD EN EL CALL CENTER SERVEX DE MAGDALENA DEL MAR - 2018”.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
15	QUINCE	APROBADO POR UNANIMIDAD

- DESAPROBADO 00-10 PUNTOS ()
- APROBAR POR MAYORIA 11-13 PUNTOS ()
- APROBADO POR UNANIMIDAD 14-17 PUNTOS (X)
- APROBADO POR EXCELENCIA 18-20 PUNTOS ()

PRESIDENTE : DR. LEON ESPINOZA LESSNER

FIRMA

SECRETARIO : DR. BARRUTIA BARRETO ISRAEL

FIRMA

VOCAL : MGTR. LOPEZ LANDAURO RAFAEL ARTURO

FIRMA

Nota: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

Callao, 09 de Julio de 2018



Mgtr. ~~Rafael~~ López Landauro
Coordinador de la Carrera Profesional de Administración
UCV-Filial Callao

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a Dios por el don de la vida, a mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional y a mis hermanos que no han permitido que me falte nada durante este proceso educativo.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por estar en cada paso de nuestro camino, a cada uno de mis maestros, que me han brindado su apoyo en este largo camino y en especial a mi asesor por este trabajo de investigación que es fruto de mucho esfuerzo y perseverancia.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo FUENTES HUAMANÍ, SILVINA MILAGROS con DNI N. ° 71059381, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 Julio del 2018



FUENTES HUAMANÍ, SILVINA MILAGROS

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Evaluación de 360 grados y su influencia en la competitividad en el call center Servex de Magdalena del Mar - 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

INDICE GENERAL

PÁGINA DEL JURADO	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	
5	
PRESENTACION	6
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
I) INTRODUCCIÓN .	13
1.1. Realidad Problemática.	13
1.2. Antecedentes.	15
1.2.1. Internacionales.	15
1.2.2. Nacionales.	17
1.3. Teorías relacionadas al tema.	19
1.3.1. Variable Independiente: Evaluacion de 360 grados	19
1.3.2. Variable dependiente: La Competitividad	23
1.4. Formulación del problema	25
1.4.1. Problema General.	25
1.4.2. Problema Específicos.	25
1.5. Justificación del estudio.	25
1.6. Hipótesis.	27
1.6.1. Hipótesis General.	27
1.6.2. Hipótesis Específicos.	27
1.7. Objetivo.	28
1.7.1. Objetivo General.	28
1.7.2. Objetivos Específicos.	28
II)METODOLOGÍA.	29
2.1. Diseño de investigación.	29
2.2. Variables, operacionalización.	35
2.2.1 Operacionalización de variables	35
2.2.2 Matriz operacional de variables.	35
2.3. Población y muestra.	37
2.3.1. Población	37

2.3.2. Muestra.	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	38
2.4.1. Técnica.	38
2.4.3. Validez.	38
2.4.4. Confiabilidad.	38
2.4.5. Métodos de análisis de datos.	38
2.5. Aspectos éticos.	40
III. RESULTADOS.	41
4.1. Análisis Descriptivo	41
4.2. Analisis de la prueba de influencia.	42
IV. DISCUSIÓN	50
4.1. Discusión - Hipótesis general	50
4.2. Discusión - Hipótesis específica: El Desempeño del Personal	51
4.3. Discusión - Hipótesis específica: Las competencias	52
4.4. Discusión - Hipótesis específica: Programas de Desarrollo	53
V. CONCLUSIÓN	54
VI. RECOMENDACIÓN	56
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	57
VIII. ANEXOS.	60

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Fiabilidad General (variable 1)	39
Tabla 2: Variable 2 (Competencias)	40
Tabla 3: Variable 1 y variable 2	41
Tabla 4: Interpretacion del coeficiente	41
Tabla 5: CORRELACIONES DE VARIABLES DE HIPÓTESIS GENERAL	42
Tabla 6: Resumen del modelo	43
Tabla 7: Prueba de Anova independiente	43
Tabla 8: Coeficientes según la variable independiente	43
Tabla 9: Correlaciones de Dimensión 1 y variable dependiente.	44
Tabla 10: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la dimensión	44
Tabla 11: Prueba de Anova, dimensión 1	44
Tabla 12: Coeficientes, de acuerdo a la variable independiente	45
Tabla 13: Correlaciones de Dimensión 2 y variable dependiente	46
Tabla 14: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la dimensión 2	46
Tabla 15: Prueba de Anova, dimensión 2 (Las Competencias	47
Tabla 16: Coeficientes, según la dimensión 2	47
Tabla 17: Correlaciones de Dimensión 3 y variable dependiente	48
Tabla 18: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la dimensión 3	48
Tabla 19: Prueba de Anova, dimensión 3	49
Tabla 20: Coeficientes, según la dimensión 3.	49

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la influencia entre la evaluación de 360 grados y la competitividad, lo cual implicó la búsqueda de fuentes de información científicas para la realización de esta. La población de estudio fue, los trabajadores de la empresa Servex, Magdalena del Mar”; la muestra del estudio estuvo conformada por 170 colaboradores. Como instrumento el cuestionario estuvo compuesto por 20 preguntas en medición de escala de Likert, luego de ello estos resultados fueron procesados, analizados mediante el programa de estadístico SPSS, a través de ellos se logró medir el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el Alfa de Cronbach, asimismo para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba de correlación de Pearson y por último se analizaron e interpretaron los gráficos estadísticos obtenidos por cada pregunta. Finalmente se obtuvo resultados significativos que, si existe una gran influencia entre la Evaluación de 360 grados y la competitividad en el Call Center Servex de Magdalena del Mar.

Palabras clave: Evaluación de 360 grados en el distrito de Magdalena del Mar, Competitividad.

ABSTRACT

The main objective of this research work is to determine the influence between the 360 degree evaluation and competitiveness, which involved the search of scientific information sources for the realization of this. The study population was, the workers of the company Servex, Magdalena del Mar "; the study sample consisted of 170 collaborators. As an instrument, the questionnaire was composed of 20 questions in Likert scale measurement, after which these results were processed, analyzed through the SPSS statistical program, through which the reliability level of the questions was measured using the Alpha of Cronbach, likewise to measure the level of correlation of the variables, the Pearson correlation test was used and, finally, the statistical graphs obtained for each question were analyzed and interpreted. Finally, significant results were obtained that, if there is a great influence between the 360 degree Evaluation and the competitiveness in the Servex Call Center of Magdalena del Mar.

Key words: 360 degree evaluation in the district of Magdalena del Mar, Competitiveness.

GENERALIDADES

Título

Evaluación de 360 grados y su influencia en la competitividad en el *call center* Servex de Magdalena del Mar - 2018

Autora

Fuentes Huamaní, Silvina Milagros

Asesor

Dr. Israel Barrutia Barreto

Tipo de Investigación

Aplicada

Línea de investigación

Gestión del Talento Humano

Localidad

Magdalena del Mar

Duración de la investigación

Setiembre – 2017

Julio - 2018

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

La evaluación de 360 grados constituye un instrumento que muchas organizaciones internacionales utilizan para medir el desempeño de sus colaboradores, para poder evaluar si un colaborador está apto a ascender o tener mayores oportunidades, o si podría dársele de baja. Es por tal motivo que este instrumento resulta de total importancia, debido a que permite que se pueda contar con un personal más eficiente y eficaz en la organización.

Actualmente, en el Perú, las empresas están tomando esta herramienta, ya que ha logrado resultados muy buenos en las organizaciones, y esto hace que la empresa pueda llegar a las metas que tienen trazadas. Si bien es cierto los colaboradores son los pilares de toda organización, también resulta de suma importancia saber con qué tipo de colaboradores se cuenta, si están o no comprometidos con la organización.

Para las compañías resulta vital hacer una evaluación a su equipo de trabajo, puesto que el éxito de toda organización se basa mayormente en el rendimiento de los colaboradores, y mientras aquello se mida y se monitoree va a ser posible la toma de decisiones correctas. Este reporte se logra comenzando por la evaluación que realizan de un colaborador sus subordinados, compañeros, clientes internos y externos, jefes directos. Está basado en las conductas y destrezas que posee y presenta la persona dentro de su ámbito profesional.

Resulta vital que, cuando se realice dicha evaluación, los colaboradores confíen en que sus aportes van a poseer confidencialidad, tanto cuando se actúa como evaluador así como cuando se someten a evaluación. Si se logra transmitir seguridad durante este proceso, habrá más posibilidades de que la implementación resulte exitosa y posea los resultados deseados.

En los call center a nivel de Perú, hay demasiada competencia entre colaboradores de forma interna y eso es bueno, pero en muchas ocasiones a veces la competitividad conlleva a no hacer un buen trabajo, quizás por el deseo de mantenerse arriba en un puesto o por comisionar. Son tantos los factores, pero hay que saber manejar más la competitividad, de ser competitivos manteniendo la calidad de servicio, ya que todo trabajo de un *call center* consiste en mantener la calidad de servicio.

La evaluación 360 grados constituirá un instrumento bastante beneficioso para el desarrollo de las competencias que posea un equipo de trabajo, siempre que este se haya elaborado considerando las conductas y habilidades esperadas por la compañía. De esta forma, se asegurará que dichas conductas van a ser las que se necesiten para lograr los objetivos estipulados por las empresas.

Para este caso, en un call center de atención al cliente se aplica de la misma forma. Como se sabe, se va a medir por la calidad de servicio brindado por el cliente. Si se logra solucionar el problema del cliente es porque se está preparado o por otra parte para poder darle una buena atención, respetando las políticas de la organización.

De igual forma sucede con un call center de cobranzas. Su objetivo es cobrar, pero hay cosas que se tienen que respetar para que el proceso de cobranza sea tomado como válido. Si un colaborador no toma en cuenta estos pasos a seguir y cobra, pero quizá no respeta algunos procesos que se le indicaron en un inicio, pues el proceso de cobranzas no es el adecuado. Por lo tanto, este personal podrá ser muy bueno, pero si no respeta lo que le indican es como si estuviese fallando en la calidad que se le debería brindar al cliente, ya que la empresa se debe a ellos.

Servex es una empresa dedicada al rubro de cobranzas y en esta organización la evaluación de 360 grados sí se aplica, pues mensualmente se evalúa al personal en general, ya sea para que suban de nivel o para que den de baja a un determinado colaborador. Esto ha ayudado a que la empresa cada vez cuente con personal más comprometido con la organización y con esto, la organización ha crecido debido a esta herramienta utilizada.

La evaluación de 360 grados es un instrumento excelente, pues ha ayudado a la empresa poder desprenderse de personal que no sumaba a la organización. Si bien es cierto, en toda organización va a ver buen y mal personal, justamente esta herramienta ayuda a disminuir lo malo, porque, como se sabe, el mercado cada vez está más competitivo, y si no se empieza por sus propios pilares que son los colaboradores, siempre se va a estar en un mismo nivel, ya que ellos son los que ejecutan los trabajos.

La competitividad en toda organización siempre se va a dar de forma interna como de forma externa, pero el detalle es contar con personas comprometidas con lo que hacen y es ahí donde la empresa tiene que compensar los esfuerzos que brinda cada asesor para que los colaboradores sientan que sí toman en cuenta su opinión o valoran el trabajo que realizan.

El propósito de la evaluación 360 consiste en otorgar a los colaboradores un *feedback* que contribuya con la mejora de su comportamiento y desempeño de una forma más objetiva, pues posee diferentes perspectivas y opiniones provenientes de sus compañeros, jefes, clientes externos e internos, subordinados, etc.

De la misma forma, resulta relevante plantear, a modo de comentario, que se debe incluir la autoevaluación dentro del proceso, pues permite mostrar al colaborador una visualización e introspección de su rendimiento. Es así que, al contar con el propio punto de vista de la persona evaluada y el *feedback* del resto, se puede sostener la mayor objetividad posible y un equilibrio para una correcta toma de decisiones.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes internacionales.

Mencionamos a Fuentes, L., (2014) y su tesis titulada *Aproximación a los factores determinantes de la competitividad de la empresa de distribución comercial desarrollada en el país de Argentina para obtener el bachillerato en Administración de Negocios*. Utiliza un tipo de investigación descriptiva. Su objetivo general es determinar los factores que deben incorporarse a la modelización de la competitividad en las compañías comerciales minoristas y mayoristas, al lograr integrar las perspectivas ex-ante y ex-post de la competitividad. En conclusión, los resultados confirman que la gran empresa ha ido reduciendo plantilla, haciéndose intensiva en capital, lo cual se refleja en la mejor posición de los ratios analizados respecto a empresas de menor dimensión. El análisis pone de manifiesto que tanto la empresa muy grande como la de dimensión media ofrecen un nivel de apertura exterior más elevado, debido a las economías de escala. Se determina el perfil de la compañía innovadora española como perteneciente a un sector básico o estratégico consolidado y de ámbito nacional, aunque con participación de capital extranjero o filial de una multinacional, y exportadora.

La tesis guarda similitud, porque en la empresa Servex también se utiliza mucho lo que es la competitividad para que así el personal compita internamente y que a los colaboradores que tengan un mejor desempeño se les recompense. Esto debido a que ser competitivo ayuda a la compañía a que todos puedan tener un crecimiento y es claro que la empresa también crece si sus colaboradores brindan un mejor desempeño.

También mencionamos a Cornejo, A. y Pérez, E. (2015) con su tesis titulada *Modelo de evaluación 360 grados para fortalecer el desempeño laboral del personal de la*

Corporación Salvadoreña de Turismo (Corsatur), ubicada en el municipio de San Salvador, departamento de San Salvador, para lograr la licenciatura en Administración de Empresas. La investigación fue descriptiva y tuvo como objetivo principal tener un conocimiento de los eventos y situaciones al describir los procesos, actividades, objetos y personas. Se presentó como objetivo principal que se pueda predecir e identificar aquellas relaciones existentes entre dos variables o más. Así, se procede a analizar la situación, eligiendo un conjunto de cuestiones que pueden medirse o evaluarse con una adecuada precisión, para finalmente realizar la descripción de aquello que se está investigando, donde se presenta como objetivo principal lograr una mejora considerable en la imagen turística de El Salvador y establecer la consolidación del desarrollo del rubro de turismo, utilizando racionalmente los recursos naturales y culturales como un recurso efectivo de la creación sostenible e inmediata tanto de divisas como de empleos que mejoren las condiciones de vida de cada miembro de la población. A modo de conclusión, se plantearon cuatro herramientas evaluadoras del rendimiento basadas en los puestos y funciones que se presentan en la entidad, y en el modelo de evaluación del desempeño 360, al ser este el que permite la evaluación integral del actuar del colaborador a través de distintos puntos de vista, lo que disminuye la subjetividad dentro del modelo.

La tesis busca el mejoramiento de la empresa para que pueda tener mejor acogida en el mercado o por los clientes es por ello que se trabaja con la evaluación porque permite identificar en qué se está fallando para poder mejorar esos aspectos.

Tenemos a Figueroa, X. (2013) y su investigación titulada *Modelo de evaluación del desempeño 360 grados para aplicarla en el área administrativa de una ONG ubicada en el país de Guatemala*. Este estudio se elaboró a través del modelo descriptivo, donde se presentó como principal objetivo permitir que se conozca por parte del evaluado la opinión que poseen sobre su rendimiento o desempeño. A modo de conclusión, se puede mencionar que la institución objeto de investigación ha evaluado de forma empírica a todos los miembros de su personal, usando la entrevista personal como método de estudio. Se pudo observar que esta entidad al momento de la evaluación de su personal no cuenta con un cuestionario correctamente conformado que se relacione con sus principales objetivos, así como con su filosofía. El evaluador no está capacitado ni posee conocimientos relacionados al tema, lo que resulta una condición elemental para que se logre la aplicación del método antes mencionado. Así también, se evidenció que a los miembros del personal no se les

otorga ningún tipo de feedback de cada resultado logrado, lo que constituye un error bastante grave, pues el evaluado no conocerá qué aspectos de su rendimiento están por mejorarse a esto se le suma el poco interés mostrado por parte de la institución en la creación de planes de acción que fomenten la corrección de estas fallas. Así pues, se determina que se desperdicia de recursos y tiempo, los cuales son usados en un proceso que jamás logrará ver el éxito.

Esta tesis guarda relación debido a que como organización se busca contar con el personal eficiente y eficaz, brindándole todas las herramientas para su desenvolvimiento en el área que se encuentre.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Mi investigación fundamenta sus bases en investigaciones como la de Alcalde, J. y Lalangui, T., (2014) con su trabajo titulado *Modelo de evaluación del desempeño de 360° para la mejora de la gestión del recurso humano, en la empresa Mw Business S.A.C. de Chiclayo en el 2014 desarrollado en el Perú*. El tipo del estudio fue descriptivo. El objetivo principal de esta tesis fue lograr la medición del desempeño del recurso humano de la empresa objeto de estudio con el fin de mejorar la gestión del recurso humano en el año de estudio. A modo de conclusión, se puede determinar que el modelo evaluador de 360 grados es un método que evalúa con miras al futuro, pues constituye un instrumento de retroalimentación el cual se basa en la recolección de datos a través de diversas fuentes. Esto va a permitir la apreciación más clara de competencias, habilidades, desempeño y específicos comportamientos de los colaboradores de la mencionada empresa, esto con la finalidad de lograr una mejora considerable en la efectividad y el rendimiento del servicio ofrecido por los mismos.

Se mide al personal con esta herramienta para poder contar con colaboradores más competitivos, y así se logrará llegar al objetivo de la organización. También ayudará a tener o identificar potenciales en la empresa.

Por otra parte, mencionamos Vivanco, Y. (2014) con su tesis titulada *Análisis, diseño e implementación de una herramienta web de evaluación del desempeño por competencias - evaluación de 360 grados para lograr su licenciatura en Ingeniería Informática*. El estudio se basó en una tipología descriptiva. El objetivo general de la tesis fue lograr la verificación periódica de la productividad de cada colaborador, así como hacer que se logre cumplir con

el perfil del puesto laboral para el que se le contrató. Para conseguir ello, se determinaron una serie de pruebas, que puede resultar algo limitadas o sesgadas si es que los evaluadores consideran el número de objetivos logrados o el conocimiento, o tal vez la cantidad de dinero ingresado por medio de los proyectos que estuvieron a cargo del colaborador. Como conclusión, a lo largo de este proyecto se pudo analizar, diseñar e implementar el sistema evaluador 360 grados de forma idónea y alineada con lo establecido por RUP. Este marco pudo permitir que se afiancen los conocimientos logrados tanto en la universidad como en el plano laboral. Así se pusieron en práctica todas las nociones informáticas en cada entregable, así también al momento de cumplir los propósitos trazados.

La empresa también realiza esta evaluación para identificar si efectivamente se está realizando la adecuada evaluación para así contar con el personal adecuado para la organización y al mismo tiempo descartar personas que no aportan a la empresa.

Finalmente mencionamos a Beltrán, J. y Urrea, M. (2013) con su tesis *Diseño de un sistema de evaluación del desempeño 360 grados del personal de la planta industrial Chemoto S.A.C. Lambayeque – 2015* para lograr la licenciatura en Ingeniería. Se planteó como objetivo principal establecer el diseño y la implementación de un modelo de gestión por competencia para la compañía, en donde se puedan definir aquellas competencias por cargo. Se empleó un método de medición que permita la identificación de brechas de comportamiento para posteriormente diseñar planes de mejora de estas competencias, por medio de la formación que permita incrementar el nivel de rendimiento de la compañía y así conseguir la acreditación de acuerdo a la norma ISO 9001. A modo de conclusión se puede establecer que los resultados de la evaluación 360 grados fueron realizados con histogramas para cada área. En esta investigación se optó por el mencionado modelo 360 grados, pues las competencias recolectadas se obtuvieron de los mismos colaboradores. Destaca la relevancia que tiene el determinar programas de formación, lo cual constituye la finalidad posterior de esta evaluación de desempeño. Todos esos datos nos van a servir para la propuesta de nuestro modelo.

Al utilizar esta herramienta se busca mejoras para la organización, para que pueda crecer como empresa y sus colaboradores también crezcan y brinden oportunidades de trabajo a otros.

1.3. Teorías relacionadas al tema (bases teóricas)

1.3.1. Variable independiente.

1.3.1.1. Definición de evaluación de 360 grados.

Zúñiga, A. (2015) indica que a la evaluación 360 grados se le conoce además como:

Evaluación integral y que esta constituye un instrumento que se usa cada día con más frecuencia con el fin de lograr la evaluación del resultado y el desempeño, del que forma parte otros individuos que laboran junto a la persona evaluada, además de su jefe directo. Los usos principales que se le designan a este sistema son la medición de las conductas o competencias, el desempeño personal y el diseño de programas de desarrollo (p. 6).

El autor indica que dicho instrumento ayudará a identificar en qué está fallando la organización con el personal, para poder capacitarlos y llegar a tener un personal eficiente. Esta herramienta es para identificar con qué clase de colaboradores contamos, y si efectivamente se puede invertir o no en un personal. Si efectivamente va a sumar a la empresa, de ser así, tomar medidas que ayuden al crecimiento del personal.

Para Herra, S y Rodríguez, N. (2013), la evaluación 360 grados buscar ofrecer al personal una opinión sobre su desempeño y que esta resulte lo más adecuada posible, por medio de la obtención de aportes que vienen desde los clientes internos, supervisores, subordinados, compañeros y su misma autoevaluación.

El autor nos da a conocer que al tomar una evaluación de 360 grados vamos a obtener un resultado con menos probabilidad de error, lo cual va a generar que haya un mejor rendimiento por parte de todos los colaboradores de la organización, ya que esta evaluación consiste en que todos te evalúan.

Herra, S y Rodríguez, N., (2013) indican que aquellos métodos de investigación que se basan en el desempeño pasado posee la ventaja de evaluar respecto a algo ya ocurrido y que puede medirse, hasta un determinado punto. Mientras que su desventaja se centra en la no posibilidad de poder transformar lo que ha pasado.

Por su lado, Para Parra, M. (2015) señala que:

La evaluación de 360 grados constituye en aquella manera de evaluar que se encarga de romper con los paradigmas que establecen que el jefe es el único individuo capaz de realizar evaluaciones sobre las competencias de cada subordinado, pues ahora se considera también las opiniones de otros individuos que conocen a los evaluados y que observan su actuar, ya sean como subordinados, proveedores, clientes internos o como pares (P. 25).

Este autor indica que en los beneficios que ofrece la evaluación de desempeño, es necesario resaltar que estos permiten las condiciones para medir el potencial humano respecto a la determinación de su acción plena, además, permiten que los recursos humanos sean tratados como recursos de carácter básico para la compañía cuya productividad se puede desarrollar de forma indefinida, dependiendo, claro, del modo en que se le administre, y por último, otorgan condiciones de efectiva participación y oportunidades de crecimiento para todas las personas que forma parte del personal, considerando por un lado los objetivos de la empresa, y, por otro, los personales.

Beneficios para el individuo. Esto debido a que se conocen las características de desempeño y comportamiento de los colaboradores que resultan más valorados por las empresas. Además, se conoce el rango de expectativa que se tiene con relación a su desempeño. Permite realizar una autoevaluación (explícita o implícita) para su propio desarrollo y autocontrol. Así mismo, sostiene una relación de justicia y equidad con el resto de colaboradores. Finalmente, logra estimular al personal para que ejecuten sus mejores esfuerzos.

Beneficios para el jefe. Debido a que cuenta con la posibilidad de hacer una evaluación del comportamiento y el desempeño de cada subordinado, basándose en factores y variables de evaluación, considerando, además, un sistema de medición capaz de eliminar la subjetividad. Así también, estas mediciones pueden tomarse con el propósito de lograr una mejoría en el comportamiento de los colaboradores. Resulta beneficioso también porque se logra una comunicación más óptima con el personal para lograr que comprendan toda la mecánica de esta evaluación a manera de un sistema objetivo y su forma de desarrollarse. Finalmente, va a permitir organizar y planificar el trabajo de modo que se puede lograr la organización de todo el plantel para que este se maneje y funcione como un engranaje.

Beneficios para la empresa. Y es que la empresa posee la oportunidad de lograr la evaluación de su potencial humano a largo, mediano y corto plazo, y de esta forma establecer una definición sobre el aporte de cada colaborador. Además, permite la identificación de aquellos colaboradores que requieran perfeccionarse en ciertas áreas de actividad, así como la selección de aquellos que poseen condiciones para lograr una transferencia o promoción. Permite que la política de recursos humanos de la empresa se pueda dinamizar, otorgando oportunidades a los colaboradores, así como la estimulación de la productividad y el mejoramiento de las relaciones humanas dentro del trabajo. Es beneficioso para la empresa pues permite señalar con claridad a los colaboradores, cada una de sus obligaciones y lo que se espera de estos. Finalmente, porque va a permitir la programación de actividades de la unidad, dirigir y controlar el trabajo, además de establecer los procedimientos y las normas para que se ejecute. Invita a los colaboradores a que forme parte de la resolución de conflictos y consulta sus opiniones antes de que se proceda con los cambios.

Herra, S. y Rodríguez, N. (2013) señalan que:

El fin de la aplicación de la evaluación de 360 grados es otorgarle al colaborador el feedback necesario que le permita tomar medidas en pro de la mejora de su desempeño, su conducta, o ambos, y otorgar a los directivos toda información requerida para la futura toma de decisiones. La evaluación 360 grados será válida dependiendo de su propio diseño, de aquello que se busca medir, de la consistencia de los grupos evaluados y de la eliminación de cada fuente de error (P.43).

Así mismo, Harper y Lynch sostienen que esta evaluación es un procedimiento o técnica que busca la apreciación, objetiva y sistemática, del rendimiento de cada colaborador de la compañía. Se realiza basándose en las metas planteadas, las características personales y las responsabilidades asumidas.

El proceso de retroalimentación o evaluación 360 grados se constituiría de la siguiente manera:

En la primera fase, se van a fijar los propósitos, los resultados que se desean y las posibilidades de acciones, los mismos que se elaborarán en un plan de acción para esta introducción.

Desarrollo (comunicación, proceso e instrumento). En esta etapa, se plantea como pregunta principal ‘¿En qué se va a centrar la retroalimentación o evaluación?’. El siguiente paso consistirá en traducir las descripciones de los perfiles de competencia y los puestos laborales a un sistema de 360 grados.

Implantación. Para implantar definitivamente la evaluación 360 grados, se debe establecer un contacto con los colaboradores con el propósito de designar a los informantes del *feedback*. Luego de ello se repartirán los cuestionarios y se van a planificar las entrevistas.

Evaluación y mejora. La fase final se compone de la evaluación de todo el proceso y de sus resultados. Se puede efectuar a través de un estudio sobre la felicidad de los colaboradores. Por medio de foros de discusión, entrevistas o cuestionarios reducidos se puede lograr la investigación sobre la forma en que los receptores y los investigadores de la evaluación 360 grados hayan experimentado el estudio.

Como podemos notar, la evaluación 360 grados busca ofrecer a los colaboradores una opinión sobre su rendimiento que resulte la más adecuada posible, al lograr aporte de distintos ángulos, como subordinados, jefes, compañeros, clientes internos, etc.

La aplicación de la evaluación 360 grados es brindarle al colaborador el feedback necesario para que tome las medidas respectivas que le permiten el desarrollo de su rendimiento, su comportamiento o ambos, y otorgar a los directivos toda información requerida para la futura toma de decisiones.

Logra efectuarse de forma efectiva, la evaluación 360 grados resulta bastante eficaz al usarse como instrumento de desarrollo. El proceso del feedback les otorga a las personas la chance de emitir opiniones anónimas sobre algún compañero de trabajo que en otra circunstancia podría resultar incómodo de dar. Esto va a permitir que se conozca mejor la forma en la que los demás nos ven, y se va obtener la oportunidad de hacer un ajuste en nuestro comportamiento, a la vez que podemos desarrollar destrezas que nos puedan permitir alcanzar la distinción en nuestro centro de labores.

Sin embargo, resulta determinante también saber lo que cada encuesta de retroalimentación 360 grados no evalúa. Así, se tiene que:

La retroalimentación de 360 grados no constituye una forma de medición de los objetivos de rendimiento de los colaboradores (MBO).

La retroalimentación de 360 grados no es una forma de establecer si un colaborador cumple o no con los requerimientos básicos del centro laboral.

La retroalimentación de 360 grados no se enfoca en aquellas habilidades básicas, sean de trabajo específico o de carácter técnico.

La retroalimentación de 360 grados, no se debe utilizar con el fin de lograr la medición de cosas estrictamente objetivas como las cuotas de ventas, la asistencia, etc.

Por medio de esta evaluación, en nuestra empresa se logrará:

La validación y redefinición de toda actividad de la compañía (tal como la capacitación y la selección)

Ofrecer información a los colaboradores que busquen la mejora de su rendimiento futuro

Por tanto, por medio del presente estudio podemos llegar a la conclusión de que este método de evaluación podría colaborar con la revelación de áreas en la que nuestra empresa en mención muestra dificultades mayores. Además, esto nos va a permitir lograr la mejoría del modo en el que efectuamos nuestras labores, originando, de esta forma, una productividad y armonía deseadas dentro del centro laboral.

Constituye un proceso que orienta a un continuo aprendizaje, trabajo grupal, en el que cada vez se logra evidenciar mayor confianza dentro de sí y una productividad mayor en beneficio nuestro y de nuestra compañía.

1.3.2. Variable dependiente: La competitividad.

1.3.2.1. Definición de la competitividad.

Según Milesi, (2016) se basa en la teoría de Scott y Lodge en donde señalan que la competitividad constituye aquella habilidad que un país posee para poder lograr la creación, producción, distribución y/o servicio de productor dentro del mercado internacional, a su vez que va ganando retornos mayores sobre cada uno de sus recursos.

Porter, M. (2014) va a definir la competitividad como:

Aquella capacidad que poseen las empresas para incrementar y sostener su participación dentro de un mercado internacional, con un paralelo aumento del nivel de vida poblacional. La única vía sólida para lograrlo se basa en el incremento de la productividad.

Este autor aportó una cantidad de conocimientos interesantes acerca de la ciencia empresarial, muchos de ellos se heredaron por otro conjunto de autores quienes siguieron desarrollando teorías sobre esta, siempre basándose en los estudios de Porter.

Factores que determinan la competitividad

Situaría la dotación del país. Resulta vital establecer cuál es la calidad y la cantidad que poseen los factores productivos básicos, los recursos capitales, naturales, tejido empresarial e infraestructuras. Tener un conocimiento de aquellos recursos llamados humanos, en otras palabras, los conocimientos, habilidades y tecnología usados, debido a que serán estos la base de la que se verá beneficiada la empresa.

Hablaríamos de la demanda interna. Resulta importante saber qué necesita el producto con respecto a la oferta que se presenta. Es fundamental que exista una demanda exigente que busque artículos que anticipen y superen todas las necesidades.

Determinar si realmente existe una estructura productiva. Con relación a empresas de diversos tamaños, que presenten relaciones entre ellas, verticales como horizontales, y que promueva la competitividad generando una oferta que se encargue de promover la innovación.

Predisposición social hacia la innovación. Esto va a incluir el tratamiento legal referido a la innovación y demás medidas que faciliten o dificulten estas. La innovación constituye un valor sumamente positivo para toda compañía, el aumento de ventas se relaciona con productos de mejor calidad.

De acuerdo con Porter (2014), estos puntos mencionados son los que van a determinar si es que la competitividad constituye una nación real o si no lo es.

Por su parte, Fajnzylber (2013), indica que la competitividad es:

Desde una visión de largo y mediano plazo, aquella capacidad que posee un país para que expanda y sostenga su actuación en todo mercado internacional, y de

esta forma incrementar de forma simultánea la calidad de vida de su población. Aquello requiere del aumento de la productividad, en consecuencia, el incorporar el progreso técnico.

Por otro lado, Haguenaer, J. (2014), define la competitividad como:

La capacidad que posee una industria con la que produce bienes que cuentan con patrones específicos de calidad, solicitados por determinados mercados, empleando recursos en igual nivel o inferior al que prevalece en industrias similares en todo el mundo, en un cierto lapso de tiempo.

Para Chesnais (2013), la competitividad es:

Aquella capacidad que posee un grupo de países o un país en solitario de afrontar las competencias mundiales. Se incluyen las capacidades de vender y exportar en mercados externos como propias capacidades que defienden lo propio con relación a una exagerada penetración de la importación.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general.

¿Cómo influye la evaluación de 360 grados a la competitividad en el call center Servex de Magdalena del mar - 2017?

1.4.2. Problemas específicos

¿Cómo influye la medición del desempeño del personal a la competitividad en el call center Servex de Magdalena del mar - 2017?

¿Cómo influye la medición de las competencias o conductas a la competitividad en el call center Servex de Magdalena del mar - 2017?

¿Cómo influye el diseño de los programas de desarrollo a la competitividad en el call center Servex de Magdalena del mar - 2017?

1.5. Justificación.

Hoy en día la evaluación de 360 grados, en toda organización, es de suma importancia porque gracias a esta evaluación se va a poder contar con un mejor personal, es decir, con colaboradores más eficientes. Es por ello que se optó por esta investigación, ya

que es relevante debido a que va a ayudar a seleccionar a colaboradores que en realidad aporten a la organización, y así la empresa va a poder cumplir con todas las metas que tiene trazadas.

Mi investigación va a aportar a la organización porque les va a ampliar el conocimiento en la evaluación del personal, y también de igual forma apreciar a los colaboradores que ya forman parte de la organización, y si no están cumpliendo con lo que deberían hacer pues buscar formas para que se comprometan con la empresa para lograr con los objetivos.

Es por ello el aporte que va a brindar mi investigación es de suma importancia porque al realizar una evaluación de 360 grados en la empresa Servex va a influenciar en la competitividad ya que si contamos con personal calificado la empresa va a tener mejores resultados por ende va a ser más competitiva ante otros estudios de su mismo rubro.

Al realizar este estudio los beneficios que va a tener la empresa son que va a contar con colaboradores que brinden aportes a la organización, lo cual generará mayor productividad en la empresa, por ende, será más reconocida ante los estudios, clientes y competencias. También va a disminuir la rotación de personal, lo cual va a ayudar a que la organización sea más estable y se trabaje mucho más a fondo el trabajo en equipo.

Este estudio implica a la sociedad de que se va a crecer como empresa, lo cual indica que al crecer como organización va a brindar más oportunidades de trabajo para diferentes áreas. Esto es bueno debido a que se va a reducir la tasa de desempleo dentro del país, por ende, también, de cierta forma, se va a disminuir el desempleo porque generará más puestos de trabajo.

El campo de aplicación de mi investigación puede ser en el campo laboral, lo que significa que al realizar una buena selección de personal vamos a tener mejores resultados para la organización. Es decir, poseer un personal comprometido y capacitado con la visión y la misión de la compañía. Esto generará un buen clima y, al contar con un ambiente de trabajo agradable, el personal va a estar más motivado, lo cual de forma interna generará la competitividad.

La investigación se puede aplicar al campo social, debido a que va a beneficiar a la clientela de la compañía, señalando que el servicio otorgado va a poseer más calidad, por lo tanto, el cliente va a sentirse más satisfecho con el producto que recibirá. Esta situación

conllevara a la compañía a obtener mayores ingresos, pues sus consumos incrementarán. Si la empresa se logra posicionar dentro de las mejores, el personal se beneficiará. Se van a identificar deficiencias y aciertos, debilidades y fortalezas, se diagnosticarán problemas y se recomendarán acciones para mejorar la calidad laboral de estos, aportando, de esta forma, con una mejor eficacia dentro del desarrollo de sus funciones.

La tesis en el campo científico causa mejoramientos porque al realizar la evaluación de 360 grados va a aumentar la competitividad y al ser ello, las teorías son cada vez más reales ante sociedad lo cual ay más confianza, y al realizar esta evaluación voy a ver en que estoy fallando porque voy tener una crítica constructiva, en donde voy a identificar mis errores.

Por otro la tesis también impacta en el campo tecnológico porque esto nos ayudara a poder ver las cosas con mayor realismo, buscando siempre el mínimo error para poder mejorar en ese aspecto ya sea en tecnología brindándoles las facilidades de uso de los servicios, como también en cualquier aporte tecnológico acciones, etc.

De igual forma causa un impacto en el campo económico, ya que si contamos con un personal eficiente crecerá la organización y al crecer la empresa va a necesitar más personal, lo cual el personal antiguo pasara a otro estilo de vida porque sus ingresos serán mayores.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general.

Existe una influencia entre la evaluación de 360 grados y la competitividad en el call center Servex de Magdalena del Mar - 2017

1.6.2. Hipótesis específica

Existe una influencia entre la medición del desempeño del personal y la competitividad en el call center Servex de Magdalena del Mar – 2017.

Existe una influencia entre la medición de las competencias o conductas y la competitividad en el call center Servex de Magdalena del Mar - 2017

Existe una influencia entre el diseño de los programas de desarrollo y la competitividad en el call center Servex de Magdalena del Mar - 2017

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general.

Determinar la influencia entre la evaluación de 360 grados y la competitividad en el *call center* Servex de Magdalena del Mar – 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar la influencia de la medición del desempeño del personal y la competitividad en el *call center* Servex de Magdalena del Mar – 2017

Determinar la influencia de la medición de las competencias o conductas y la competitividad en el *call center* Servex de Magdalena del Mar – 2017

Determinar la influencia del diseño de los programas de desarrollo y la competitividad en el *call center* Servex de Magdalena del Mar – 2017

II. Método, tipo, nivel y diseño de investigación

El estudio es cuantitativo. Peñuelas, R. (2010), señala que:

Este método concentra su atención en las causas o los hechos del fenómeno o evento social, con un bajo interés sobre los subjetivos estados de la persona. Este método va a usar inventarios, cuestionarios, análisis demográficos, entre otros, que van a generar cifras, las cuales pueden analizarse de forma estadística para lograr la verificación, aprobación o rechazo de las relaciones halladas entre variables que se han definido de forma operacional. Además, con regularidad, la muestra de resultados cuantitativos se sustenta de la mano con gráficas, tablas estadísticas y análisis numéricos.

2.1. Método de investigación

Se llevó a cabo un método de estudio Hipotético- Deductivo. De acuerdo con Pascual, J., Frías D. y García, F. (2009), plantea que:

Este método constituye un proceso de carácter iterativo, esto es, que llega a repetirse de forma constante, mientras que se van examinando hipótesis de la mano con los datos que los experimentos van generando. Cuando la teoría no se

acomode a los datos, se tendrá que cambiar la hipótesis o transformarla, mediante la inducción.

2.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación viene a ser Aplicada. De acuerdo a Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2013), este tipo de estudio es el que le da solución a problemas prácticos.

2.3. Nivel de investigación

Explicativa - causal es el nivel de la presente investigación. Al respecto, Hernández, R. (2006) señala que su interés se centra en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o porque se relaciona dos o más variables (p. 108).

2.4. Diseño de investigación

El diseño elaborado para esta investigación es no experimental. De acuerdo con Hernández, R. (2009),

Esta investigación se desarrolla sin la manipulación deliberada de variables. En conclusión, no se varían de forma intencional las variables independientes. Lo que se hace en este estudio es hacer una observación de los eventos tal cual se presentan en su natural contexto para posteriormente efectuar su análisis.

2.5. Variables, Operacionalización

2.5.1. Operacionalización de variables.

a) Variable X: Evaluación de 360 grados

Definición conceptual.

De acuerdo con Zúñiga, A. (2015), indica que:

La evaluación 360 grados se le conoce además como evaluación integral y que esta constituye un instrumento que se usa cada día con más frecuencia con el fin de lograr la evaluación del resultado y el desempeño, del que forma parte otros individuos que laboran junto a la persona evaluada, además de su jefe directo. Los usos principales que se le designan a este sistema son la medición de las conductas o competencias, el desempeño personal y el diseño de programas de desarrollo.

Dimensión del desempeño personal

Según León, T. (2013), plantea que:

La evaluación del desempeño personal constituye una herramienta utilizada para realizar la comprobación del nivel de cumplimiento de cada objetivo propuesto. Este sistema va a permitir que se pueda medir de forma integral, objetiva y sistemática del comportamiento profesional y el rendimiento o el alcance de resultados (aquellos que los individuos hacen, logran y son).

Indicadores

Rendimiento

Según Pérez, J. (2013), tiene que ver con la utilidad o el producto que ofrece o rinde un individuo o cosa. Estableciéndolo en términos de matemática, el rendimiento equivaldría a la proporción entre el resultado que se logra y los medios que se utilizaron para lograrlo (p.6).

Logro de resultados

Alles, M. (2015) señala que:

La orientación al logro de resultados constituye aquella facultad para accionar con sentido de urgencia y velocidad cuando resulte necesario tomar decisiones determinantes tanto para cumplir con el resto de sus competidores o terminar superándolos, así como para tomar en cuenta las exigencias del cliente o establecer una mejora a la empresa (p.120).

Dimensión las competencias

El autor Villamor, J. (2013) se basa en la definición de Parry indica que:

La cual señala que la competencia es la relación de un conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que corresponden en su mayoría a un trabajo (responsabilidades o roles), o que terminan relacionándose con el desempeño en el trabajo, el mismo que puede medirse frente a los estándares aceptados correctamente y que se puede perfeccionar a través de acciones de desarrollo y formativas (p. 5).

Indicadores

Conocimientos

Según Daedaluz, R. (2013), indica que son:

Los conocimientos son adquiridos por los individuos por medio de la educación o la experiencia. Es la comprensión sobre un asunto en lo que se conoce como un ambiente en particular o la totalidad de los hechos, así como la conciencia que se adquiere por la experiencia de una situación (p.9).

Habilidades

Según Cañedo, C. (2014), son las capacidades que adquieren los individuos al usar de forma creadora sus hábitos y conocimientos, tanto en la práctica como en la actividad teórica (p.4).

Actitudes

Rodrigues (2013) sostiene que las actitudes son las organizaciones duraderas de cogniciones y creencias, generalmente dotadas de cargas afectivas en contra o a favor de un objeto definido, el cual va a predisponer una acción que vaya acorde a los afectos y cogniciones de tal objeto (pp.337 - 338).

Dimensión de Programas de desarrollo:

Fiorucci, L. (2012) va a definirlo como un conjunto de acciones que se organizan con el fin de lograr la mejorías de las condiciones de vida en una región determinada o un país de modo sostenible e integral (p.12).

Indicadores

Condiciones de vida

Según Pérez, J. (2011) indica que constituyen aquellas formas en que los individuos van a desarrollar su existencia, rodeadas por ciertas particularidades individuales y por la situación histórica, económica, política y social en el que viven. Se mide a través de indicadores observables (p. 31).

b) Variable Y: competitividad

Definición conceptual

Milesi, R. (2015) se basa en la definición de Scott y Lodge, quienes señalan que la competitividad constituye aquella habilidad que un país posee para poder lograr la creación, producción, distribución y/o servicio de productor dentro del mercado internacional, a su vez que va ganando retornos mayores sobre cada uno de sus recursos.

Dimensión de crear:

Según Guilford, (2013), refiere a aquellas aptitudes propias de todo individuo creador. Entre ellas se encuentran la flexibilidad, la fluidez, el pensamiento divergente y la flexibilidad (p.11).

Indicadores

Fluidez

Salg, E. (2015) indica que constituye aquella capacidad propia de los hablantes para manifestarse de forma correcta y con un nivel fácil y espontáneo, en su idioma nativo así como en su segunda lengua. Esto va a permitir a los hablantes su correcto desenvolvimiento (p. 6).

Originalidad

López, P. (2006) señala que originalidad tiene que ver con esa capacidad que poseen los individuos para producir productos y/o ideas de características únicas, que poseen un alto interés y aporten se forma social o comunitaria (p. 9).

Dimensión de producir:

Según Fared, T. (2012), el término producir viene del latín *produco, produxi, productum*. Se forma por el prefijo pro- que significa ‘delante’, ‘a favor de’ y por el verbo ducere, duco que significa ‘llevar’, ‘guiar’. La raíz de este verbo viene del indoeuropeo deuk- el cual significa ‘arrastrar’.

Indicadores

Hacer

Fared, T. (2012) señala que consiste en la ejecución o realización de un movimiento, acción o tarea (p.39).

Guiar

Según Fared, T. (2012), consiste en establecer delante de una persona o a su lado para orientarle la ruta a seguir o conducirlo a un determinado lugar (p. 27).

Conducir

Fared, T. (2012) señala que es llevar a un individuo, negocio o asunto por la ruta que debe seguir, además va a conducir sus objetivos para luego obtener un beneficio de sus éxitos (p. 9).

Dimensión de distribuir:

Valles, F. (2013) sustenta que esta dimensión se va a definir como el efecto y acción de dividir, repartir, y que va adquirir conceptos específicos de acuerdo con el contexto en el que se le emplee. En líneas generales, se contrapone a la noción de acaparar, concentrar (p. 16).

Indicadores

Repartir

Según Pérez, J. (2011) indica que es la “distribución de una determinada cosa en lugares diferentes o dividiéndola en varias partes” (p. 14).

Dividir

Según Gardey, A. (2012) indica que “es el accionar y el resultado de dividir (apartar, dosificar, distribuir, disgregar)” (p. 6).

Dimensión de servir productos:

Según Devorah, J. (2015) “Hace referencia a una serie de acciones con múltiples sentidos, todos ellos asociados a lo mismo: el acto de prestar servicio” (p. 16).

Indicador

Servicio

Respecto a este indicador, Balles, T. (2016) indica que es aquel grupo de actividades que se orienta en buscar la satisfacción de toda necesidad que un cliente pueda presentar (p. 24).

2.5.2. Matriz de operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escala de medición
Evaluación de 360 grados (variable independiente)	Para Zúñiga, A. (2015). “La evaluación en 360°, también conocida como Evaluación Integral, es una herramienta cada día más utilizada para evaluar desempeño y resultados, en el que participan otras personas que trabajan con el evaluado, además del jefe. Los principales usos que se le asignan a este sistema son: medir el desempeño personal, medir las competencias o conductas, y diseñar programas de desarrollo	La variable independiente se mide a través de un cuestionario	El desempeño personal	Rendimiento	1, 2, 3, 4	Según Sampieri y Baptista (2014) Ordinal Tiene un orden de mayor a menor, indican jerarquía (p.215) Razón Tiene intervalos iguales entre las categorías, el cero es real y absoluto (no es arbitrario) (p. 216).
				Logro de Resultados		
			Las Competencias	conocimientos	5, 6, 7, 8	
				Habilidades		
			Programas de Desarrollo	Actitudes	9, 10	
				Condiciones de vida		

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escala de medición
Competitividad (Variable Dependiente)	Según Milesi, (2016) se basa en la definición de Scott, y Lodge en donde indica que la competitividad es “la habilidad de un país de crear, producir, distribuir y/o servir productos en el comercio internacional al mismo tiempo que gana retornos mayores sobre sus recursos” (p. 14).	La variable dependiente se mide a través de un cuestionario.	Crear	Fluidez	11, 12, 13	Según Sampieri y Baptista (2014) Ordinal Tiene un orden de mayor a menor, indican jerarquía (p.215) Razón Tiene intervalos iguales entre las categorías, el cero es real y absoluto (no es arbitrario) (p. 216).
				Originalidad		
			Producir	Hacer	14, 15, 16	
				Guiar		
			Distribuir	Conducir	17, 18, 19, 20	
				Repartir		
Servir Productos	Servicio					

2.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.6.1. Población.

Para Tamayo, T. (2011), la población va a definirse como el total de todo el evento o fenómeno que se somete a estudio, donde cada unidad que compone a la población va a poseer una característica común, la misma que se estudiará originando los datos del estudio (114).

Por lo cual, para efectos del presente estudio, todos los colaboradores de la empresa Servex S.A.C. formaron parte de la población. En total son 305 empleados.

2.6.2. Muestra

Balestrini, J. (2006) establece que una muestra constituye aquella parte que representa a una determinada población y cuyos aspectos deben generarse en ella, lo más parecido posible (p. 141).

Para la estimación de la muestra se utilizó la siguiente fórmula representada como:

$$n = \frac{N \cdot k^2 \cdot p \cdot q}{(k^2 \cdot p \cdot q) + (N - 1) \cdot p \cdot q}$$

Los valores k más utilizados y sus niveles de confianza son:

La extensión de la utilización de Internet y la comodidad que otorga, tanto para el encuestado como para el encuestador, permiten que este método resulte bastante atractivo.

K	1.15	1.28	1.44	1.65	1.96	2	2.58
Nivel de Confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95.5%	99%

Fuente: <https://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calculador.html>

Por tanto, reemplazando en la fórmula conseguiremos lo siguiente:

$$n = \frac{305 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5) + (305 - 1) \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 170$$

170 colaboradores del *call center* Servex de Magdalena del Mar – 2018 formaron parte del total de la muestra de este estudio.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.7.1. Técnica

Arias (2013) señala que toda técnica de recolección de datos constituye todas esas diversas maneras de conseguir información (p. 53).

La técnica que se empleará en el estudio será la encuesta, puesto que va a permitir la recolección de datos e información por medio de respuestas otorgadas por los encuestados, conforme a las preguntas que ha preparado el investigador.

2.7.2. Instrumentos de recolección de datos.

Se utilizó el cuestionario como instrumento para recolectar datos, pues nos ayuda a analizar y hacer la medición sobre cuál es la relación existente entre las variables.

Según Arias (2012), los instrumentos constituyen aquellos medios de carácter material que son usados para el almacenamiento y la recolección de información (p. 53).

El instrumento conto con 20 preguntas, 10 de ellas destinadas a la variable 1 (evaluación de 360 grados) y las otras 10 se dirigieron a la variable 2 (competitividad). El cuestionario estará orienta a los colaboradores que forman parte del call center Servex S.A.C.

2.7.3. Validez.

De acuerdo a lo mencionado por Rusque, M. (2013), la validez va a representar aquella posibilidad que posea un método de estudio para ser capaz de contestar las preguntas que se formulan.

El instrumento empleado en el estudio se sometió al juicio de expertos, miembros de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo. Ellos son:

- a) Dr. Israel Barrutia Barreto
- b) Dr. Augusto Lessner León Espinoza
- C) Mg. Rafael López Landauro

2.7.4. Confiabilidad.

Según Ander Egg (2012), la idea de confiabilidad está referida al nivel exacto con el que instrumento mide aquello que desea medir (p. 44).

En otras palabras, es semejante a predictibilidad y estabilidad.

Coefficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

La confiabilidad del instrumento de investigación se llevó a cabo por medio del método Alfa de Cronbach, al ingresar todo dato recolectado dentro del programa estadístico SPSS 23. Se realizó a la muestra correspondiente a 170 colaboradores de la empresa objeto de estudio. La totalidad de preguntas fue 20.

Variable 1 y Variable 2

TABLA N° 1: FIABILIDAD GENERAL

VARIABLE 1: Evaluación de 360 grados

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		<u>N</u>	<u>%</u>	<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
Casos	Válido	170	100,0	<u>,913</u>	<u>10</u>
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	170	100,0		

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

Según el estadístico de fiabilidad orientado a la variable 1, la prueba es confiable pues arrojó un valor de 0.913; en otras palabras, el grado de fiabilidad tanto del instrumento como de los ítems es considerado muy alto.

VARIABLE 2: Competitividad

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		<u>N</u>	<u>%</u>	<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
Casos	Válido	170	100,0	<u>,905</u>	<u>10</u>
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	170	100,0		

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

El estadístico de fiabilidad orientado a la variable 2 la señala como confiable, debido a que arrojó un valor de 0.905, en otras palabras, el grado de fiabilidad tanto para el instrumento como para sus ítems es considerado muy alto.

TABLA N° 3: Variable 1 y Variable 2

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		<u>N</u>	<u>%</u>	<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
Casos	Válido	170	100,0	<u>,934</u>	<u>20</u>
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	170	100,0		

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

El estadístico de fiabilidad orientado a las variables 1 y 2 señala como confiable a la prueba, debido a que arrojó un valor de 0.934; en otras palabras, el grado de fiabilidad tanto del instrumento como de sus ítems es en líneas generales muy alto.

2.8. Métodos de análisis de datos

Para el presente estudio se empleó el programa estadístico SPSS 23. Dentro de las pruebas estadísticas que se llevaron a cabo en la investigación están el alfa de Cronbach para la medición de la confiabilidad del instrumento y el juicio de expertos para determinar su validez.

2.9. Aspectos éticos

Utilización de la información: la identidad de todo encuestado fue respetada y no se le dio ningún otro uso a la información conseguida.

Valor social: Los individuos que formaron parte de esta investigación no se expusieron al peligro, ni fueron captados de modo obligatorio, más bien, mostraron disposición para ser parte de esta dinámica.

Validez científica: La información externa de otros autores cuenta con las fuentes respectivas, de modo que su validez a nivel teórico es correcta, sin que se llegue a alterar los datos que corresponden al autor de origen.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo – resultados.

CUADRO RESUMEN DE ANÁLISIS DESCRIPTIVO / FRECUENCIAS	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Regular		De acuerdo		Muy de acuerdo		TOTAL, ENCUESTADOS
	1		2		3		4		5		
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	
Variable 1					17	10	52	30.6	101	59.4	170
Variable 2					9	5.3	102	60	59	34.7	170
Dimensiones											
El desempeño personal					17	10	94	55.3	59	34.7	170
Las Competencias					17	10	52	30.6	101	59.4	170
Programas de Desarrollo					9	5.3	60	35.3	101	59.4	170

Tabla 4: Interpretación del coeficiente de correlación r de Pearson

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

PRUEBA DE INFLUENCIA.

Hipótesis general.

Tabla N.º 5: Correlaciones de variables de Hipótesis general.

		Correlaciones	
		EVALUACIÓN DE 360 GRADOS (agrupado)	COMPETITIVIDAD (agrupado)
EVALUACIÓN DE 360 GRADOS (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,789*
	Sig. (bilateral)	.	,033
	N	170	170
COMPETITIVIDAD (agrupado)	Coeficiente de correlación	,789*	1,000
	Sig. (bilateral)	,033	.
	N	170	170

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

Interpretación:

Podemos concluir que la correlación entre la evaluación de 360 grados y la competitividad es positiva considerable según el valor de 0,789. Así mismo, la significancia encontrada de 0,033 resulta menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05, lo que implica el rechazo de la hipótesis H_0 , es decir, se acepta la hipótesis alterna H_1 , y, por consiguiente, la evaluación de 360 grados sí se relaciona positivamente y significativamente con la competitividad en el call center Servex de Magdalena del Mar – 2017.

Tabla N.º 6: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , de acuerdo a la variable independiente (evaluación 360 grados) y la variable dependiente (competitividad).

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	Error	
			R cuadrado ajustado	estándar de la estimación
1	,789	,782	,625	,258

a. Predictores: (Constante), Evaluación de 360 grados (agrupado)

Tabla N.º 7: Prueba de Anova, independiente (Evaluación de 360 grados) y la variable dependiente (competitividad).

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1,536	1	1,536	23,149	,000 ^b
	Residuo	2,920	44	,066		
	Total	4,457	45			

a. Variable dependiente: COMPETITIVIDAD (agrupado)

b. Predictores: (Constante), EVALUACIÓN DE 360 GRADOS (agrupado)

Interpretación:

Podemos concluir que la influencia entre la Evaluación de 360 grados y la competitividad es de 78.2 %. Así mismo, la significancia encontrada de 0,000 resulta menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 , lo que lleva al rechazo de la hipótesis Ho, es decir, se acepta la hipótesis alterna H1, y, por consiguiente, la Evaluación de 360 grados influye significativa y positivamente con competitividad en el call center Servex de Magdalena del Mar – 2017.

Tabla N.º 8: Coeficientes, según la variable independiente (Evaluación de 360 grados) y la variable dependiente (competitividad).

		Coeficientes^a				
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	3,828	,224		17,064	,000
	EVALUACIÓN DE 360 GRADOS (agrupado)	,236	,049	,587	4,811	,000

a. Variable dependiente: COMPETITIVIDAD (agrupado)

Interpretación:

De acuerdo con el cuadro de coeficientes, regresión lineal verificamos que el nivel de significancia resulta menor a 0.05. Por tanto, se acepta la hipótesis general, lo que afirma que la Evaluación de 360 grados influye en la Competitividad. A su vez podemos mencionar que mientras mejor sea la Evaluación de 360 grados de los empleados mayor competitividad habrá.

Hipótesis específica 1.

Tabla N.º 9: Correlaciones de Dimensión 1 y variable dependiente.

		Correlaciones	
		El desempeño personal (agrupado)	COMPETITIVIDAD (agrupado)
El desempeño personal (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,589
	Sig. (bilateral)	.	,008
	N	170	170
COMPETITIVIDAD (agrupado)	Coefficiente de correlación	,589	1,000
	Sig. (bilateral)	,008	.
	N	170	170

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

Interpretación:

Podemos concluir que la correlación entre el desempeño personal y la competitividad es positiva media según el valor de 0,589. Así mismo, la significancia encontrada de 0,008 resulta menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05, lo que implica el rechazo de la hipótesis H_0 , es decir, se acepta la hipótesis alterna H_1 , y, por consiguiente, el desempeño personal sí se relaciona positiva y significativamente con la competitividad en el call center Servex de Magdalena del Mar – 2017.

Tabla N.º 10: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la dimensión 1 (El desempeño personal) y la variable dependiente (Competitividad).

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,589	,578	,489	,290

a. Predictores: (Constante), El desempeño personal (agrupado)

Tabla N.º 11: Prueba de Anova, dimensión 1 (El desempeño personal) y la variable dependiente (Competitividad).

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,769	1	,769	9,171	,004 ^b
	Residuo	3,688	44	,084		
	Total	4,457	45			

a. Variable dependiente: Competitividad (agrupado)

b. Predictores: (Constante), El desempeño personal (agrupado)

Interpretación:

Podemos concluir que la influencia entre El desempeño personal y Competitividad es de 57.8 %. Así mismo, la significancia encontrada de 0,004 resulta menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 , lo que implica el rechazo de la hipótesis Ho, es decir, se acepta la hipótesis alterna H1, y, por consiguiente, el desempeño personal influye significativa y positivamente con Competitividad en el call center Servex de Magdalena del Mar – 2017.

Tabla N.º 12: Coeficientes, de acuerdo a la variable independiente (El desempeño personal) y la variable dependiente (Competitividad).

		Coeficientes^a				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
Modelo		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	3,854	,345		11,160	,000
	El desempeño personal (agrupado)	,221	,073	,415	3,028	,004

a. Variable dependiente: COMPETITIVIDAD (agrupado)

Interpretación:

De acuerdo al cuadro coeficientes, regresión lineal verificamos que el nivel de significancia resulta menor a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general, lo que afirma que el desempeño personal influye en la Competitividad. A su vez podemos mencionar que mientras mejor sea el desempeño personal de los empleados mayor competitividad habrá.

Hipótesis específica 2.

Tabla N.º 13: Correlaciones de Dimensión 2 y variable dependiente.

		Correlaciones	
		Programas de Desarrollo (agrupado)	COMPETITI VIDAD (agrupado)
Las Competencias (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,650**
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	170	170
COMPETITIVIDAD (agrupado)	Coefficiente de correlación	,650**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	170	170

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

Interpretación:

Podemos concluir que la correlación entre las competencias y la competitividad es positiva media según el valor de 0,650. Así mismo, la significancia encontrada de 0,002 resulta menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05, lo que lleva al rechazo de la hipótesis H_0 , es decir, se acepta la hipótesis alterna H_1 , y, por consiguiente, Las Competencias sí se relaciona positiva y significativamente con la competitividad en el call center Servex de Magdalena del Mar – 2017.

Tabla N.º 14: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la dimensión 2 (Las Competencias) y la variable dependiente (COMPETITIVIDAD).

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,650	,589	,329	,258

a. Predictores: (Constante), Las Competencias (agrupado)

Tabla N.º 15: Prueba de Anova, dimensión 2 (Las Competencias) y la variable dependiente (COMPETITIVIDAD).

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1,531	1	1,531	23,033	,000 ^b
	Residuo	2,925	44	,066		
	Total	4,457	45			

a. Variable dependiente: COMPETITIVIDAD (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Las Competencias (agrupado)

Interpretación:

Podemos concluir que la correlación entre Las Competencias y Competitividad es de 58.9 %. Así mismo, la significancia encontrada de 0,000 resulta menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05, lo que lleva al rechazo de la hipótesis Ho, es decir, se acepta la hipótesis alterna H1, y, por consiguiente, el desempeño personal influye significativa y positivamente con Competitividad en el call center Servex de Magdalena del Mar – 2017.

Tabla N.º 16: Coeficientes, según la dimensión 2 (Las Competencias) y la variable dependiente (COMPETITIVIDAD).

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error estándar	Beta	T	
1	(Constante)	3,739	,243		15,377	,000
	Las competencias (agrupado)	,249	,052	,586	4,799	,000

a. Variable dependiente: COMPETITIVIDAD (agrupado)

Interpretación: De acuerdo al cuadro coeficientes, regresión lineal verificamos que el nivel de significancia resulta menor a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general, lo lleva a afirmar que las competencias influyen en la Competitividad. A su vez, podemos mencionar que mientras mejor sea la el desempeño personal de los empleados, mayor competitividad habrá.

Hipótesis específica 3.

Tabla N° 17: Correlaciones de Dimensión 3 y variable dependiente.

		Correlaciones	
		Programas de Desarrollo (agrupado)	COMPETITIVIDAD (agrupado)
Programas de Desarrollo (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,625*
	Sig. (bilateral)	.	,015
	N	170	170
COMPETITIVIDAD (agrupado)	Coeficiente de correlación	,625*	1,000
	Sig. (bilateral)	,015 .	.
	N	170	170

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

Interpretación: Podemos concluir que la relación entre los Programas de Desarrollo y la Competitividad es positiva media según el valor de 0,625. Así mismo, la significancia encontrada de 0,015 resulta menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05, lo que lleva al rechazo de la hipótesis Ho, es decir, se acepta la hipótesis alterna H1, y, por consiguiente, los Programas de Desarrollo sí se relacionan positiva y significativamente con la Competitividad en el call center Servex de Magdalena del Mar – 2017.

Tabla n.º 18: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R², según la dimensión 3 (los Programas de Desarrollo) y la variable dependiente (COMPETITIVIDAD).

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,625	,622	,442	,235

a. Predictores: (Constante), Programas de Desarrollo (agrupado)

Tabla N° 19: Prueba de Anova, dimensión 3 (los Programas de Desarrollo) y la variable dependiente (competitividad).

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2,025	1	2,025	36,640	,000 ^b
	Residuo	2,432	44	,055		
	Total	4,457	45			

a. Variable dependiente: COMPETITIVIDAD (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Programas de Desarrollo (agrupado)

Interpretación:

Podemos concluir que la influencia entre los Programas de Desarrollo y Competitividad es de 62.2 %. Así mismo, la significancia encontrada de 0,000 resulta menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 , lo que lleva al rechazo de la hipótesis Ho, es decir, se acepta la hipótesis alterna H1, y, por consiguiente, el desempeño personal influye significativa y positivamente con Competitividad en el call center Servex de Magdalena del Mar – 2017.

Tabla N.° 20: Coeficientes, según la dimensión 3 (los Programas de Desarrollo) y la variable dependiente (COMPETITIVIDAD).

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error estándar	Beta	t	
1	(Constante)	3,699	,200		18,499	,000
	Programas de Desarrollo (agrupado)	,262	,043	,674	6,053	,000

a. Variable dependiente: COMPETITIVIDAD (agrupado)

Interpretación: De acuerdo al cuadro coeficientes, regresión lineal verificamos que el nivel de significancia resulta menor a 0.05, en tanto que se acepta la hipótesis general, lo que afirma que los Programas de Desarrollo influyen en la Competitividad. A su vez podemos mencionar que mientras mejor sean los Programas de Desarrollo de los empleados, mayor competitividad habrá.

IV. DISCUSIÓN

Discusión - Hipótesis general

En relación con los resultados obtenidos en este estudio, se estableció como principal objetivo determinar la influencia entre la evaluación de 360 grados y la competitividad en el call center Servex de Magdalena del Mar – 2017. Igualmente, se estableció luego de apreciar los resultados que se evidencia una correlación positiva considerable de un .789 que une a las variables de estudio. Así también se pudo hallar que la influencia entre La evaluación de 360 grados y la competitividad es de 78.2 %. Por otra parte, la significancia encontrada de 0,000 resultó menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05, lo que obliga a descartar la hipótesis H_0 , y se procede a aceptar la hipótesis alterna H_1 . Por consiguiente, La evaluación de 360 grados influye significativa y positivamente en la competitividad en el call center Servex de Magdalena del Mar – 2017.

De acuerdo con la investigación realizada por Alcalde, J. y Lalangui, T., (2014) titulada Modelo de evaluación del desempeño de 360° para la mejora de la gestión del recurso humano, en la empresa Mw Business s.a.c. de Chiclayo en el 2014, se afirma que la evaluación del desempeño de 360 grados posee una correlación directa, positiva de 0.725 a través del estadístico de Pearson y con una influencia de 71.5 % en la cual se encuentra explicada, con un nivel de significancia menor al 0.05. Lo que lleva a afirmar que sí tiene relación e influencia entre la evaluación del desempeño de 360 grados y la gestión del recurso humano en la empresa mencionada.

Entonces, se toma en cuenta el aporte de Alcalde, J. y Lalangui, T., señalado en los párrafos líneas arriba y también la teoría planteada por Zúñiga, A. (2015), en la cual muestra o indica que para que el trabajador tenga una buena competitividad dentro de la organización se tiene que evaluar mediante una herramienta, así como el proceso que tiene que tener la empresa como es el desarrollo personal, quiere decir las oportunidades que le brinda la empresa, para que de una u otra manera el personal se sienta motivado y así conseguir el bienestar personal y profesional dentro la organización. Así mismo, se deben tener bien identificadas las competencias de los trabajadores para así poder explotarlas en beneficio de la empresa, lo importante también es contar con programas de desarrollo lo cual creará una fidelización entre el personal y la empresa. Por ello, la teoría planteada por alcalde, J. y Lalangui, T resulta ser verdadera y se demostró a la par con los resultados logrados en el presente estudio, por lo tanto se puede inferir que estos se corresponden o relacionan entre sí.

Discusión - Hipótesis específica 1: El desempeño personal

El objetivo específico 1 fue determinar la influencia de la medición del desempeño del personal y la competitividad en el call center Servex de Magdalena del Mar – 2017. Así mismo, se determinó a través de la apreciación de los resultados que: existe una correlación positiva media de .589 entre la dimensión 1 variable dependiente de estudio, la influencia entre el desempeño personal y la competitividad es de 57.8 %. De igual manera, la significancia encontrada de 0,000 resulta menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica el rechazo de la hipótesis H_0 , en otras palabras se llega a aceptar la hipótesis alterna H_1 , y, por consiguiente, el desempeño personal influye significativa y positivamente con Competitividad en el call center Servex de Magdalena del Mar – 2017.

De acuerdo a la investigación realizada por Cornejo, A. y Pérez, E. (2015), Modelo de evaluación 360 grados, para fortalecer el desempeño laboral del personal de la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR), ubicada en el municipio de San Salvador, departamento de San Salvador, el modelo planteado para esa evaluación se tomó como referencia para nuestra primera dimensión que era el desempeño del personal dentro la organización, tanto en el nivel directivo y operativo. En esta investigación se indica que tiene una correlación directa, positiva de 0.425 a través del estadístico de Pearson y con una influencia de 40.5 %, la cual se encuentra explicada mediante el estadístico de regresión lineal, con un nivel de significancia menor al 0.05. Lo que lleva a afirmar que sí tiene relación e influencia sobre las variables del personal de la empresa mencionada.

Entonces, considerando los aportes de Cornejo y Pérez, mencionados en los párrafos anteriores, y en conjunción con los resultados obtenidos en la prueba de contrastación de la primera hipótesis de investigación, se puede inferir que sí existe relación entre ellas.

Discusión - Hipótesis específica 2: Las competencias

El objetivo específico 2 fue determinar la influencia de la medición de las competencias o conductas y la competitividad en el *call center* Servex de Magdalena del Mar – 2017. Así mismo, se determinó a través de la apreciación de los resultados que existe una correlación positiva media de .650 entre la dimensión 2 variable dependiente de estudio, la influencia entre las competencias y La Competitividad es de 58.9 %. Igualmente, la significancia encontrada de 0,000 resulta menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05, lo que lleva al rechazo de la hipótesis H_0 , es decir, se acepta la hipótesis alterna H_1 , y, por consiguiente,

las competencias influyen significativa y positivamente con la competitividad en el *call center* Servex de Magdalena del Mar – 2017.

De acuerdo a la investigación realizada por Cornejo, A. y Pérez, E. (2015), Modelo de evaluación 360 grados, para fortalecer el desempeño laboral del personal de la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR), ubicada en el municipio de San Salvador, departamento de San Salvador, el modelo planteado para esa evaluación se tomó como referencia para nuestra segunda dimensión que era evaluar las competencias del personal dentro la organización, en todos los niveles jerárquicos. En esta investigación se indica que tiene una correlación directa, positiva de 0.515 a través del estadístico de Pearson y con una influencia de 48.9% en la cual se entra explicada mediante el estadístico de regresión lineal, con un nivel de significancia menor al 0.05. Lo cual se afirma que si tiene relación e influencia entre las variables del personal de la empresa en mención.

Por tanto, teniendo en cuenta el aporte de Cornejo y Pérez, mencionado en los párrafos precedentes, en conjunción con los resultados logrados en la prueba de contrastación de la segunda hipótesis de investigación, se puede inferir la existencia de una relación alta o fuerte, aceptando sus hipótesis.

Discusión - Hipótesis específica 3: Programas de Desarrollo

El objetivo específico 3 fue determinar la influencia del diseño de los programas de desarrollo y la competitividad en el *call center* Servex de Magdalena del mar – 2017. Así mismo, se estableció por medio de la apreciación de los resultados que: se evidencia una correlación positiva media de .625 entre la dimensión 3 variable dependiente de estudio, la influencia entre los programas de desarrollo y la Competitividad es de 62.2 %. Igualmente, la significancia encontrada de 0,000 resulta menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05, lo que implica que debe rechazarse la hipótesis H_0 , en otras palabras, se acepta la hipótesis alterna H_1 , y, por consiguiente, los programas de desarrollo influyen significativa y positivamente con Competitividad en el *call center* Servex de Magdalena del Mar – 2017.

De acuerdo con Cornejo, A. y Pérez, E. (2015) en su tesis Modelo de evaluación 360 grados, para fortalecer el desempeño laboral del personal de la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR), ubicada en el municipio de San Salvador, departamento de San Salvador, el modelo planteado para esa evaluación se tomó como referencia para nuestra tercera dimensión que era evaluar los programas de desarrollo que brinda la organización. En esta

investigación se indica que tiene una correlación directa, positiva de 0.589 a través del estadístico de Pearson y con una influencia de 57.3 % en la cual se encuentra explicada mediante el estadístico de regresión lineal, con un nivel de significancia menor al 0.05., lo que lleva a afirmar que sí tiene relación e influencia entre las variables del personal de la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR), ubicada en el municipio de San Salvador, departamento de San Salvador.

Por tanto, teniendo en cuenta el aporte de Cornejo y Pérez, mencionado en los párrafos precedentes, conjuntamente con los resultados logrados en la prueba de contrastación de la tercera hipótesis de investigación, se puede inferir que estos presentan una relación alta o fuerte, aceptando sus hipótesis.

V. CONCLUSIONES

1. Podemos concluir que la correlación entre la evaluación de 360 grados y la competitividad es positiva considerable de acuerdo al valor de 0,789. Así mismo, la significancia encontrada de 0,033 resulta menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05, lo que indica que se acepta la hipótesis alterna H1, y, por consiguiente, La Evaluación de 360 grados sí se relaciona positivamente y significativamente con la competitividad. Así mismo, la influencia entre la evaluación de 360 grados y la competitividad es de 78.2%. con una significancia encontrada de 0,000, lo que resulta menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05, esto lleva a descartar la hipótesis Ho, en otras palabras, se acepta la hipótesis alterna H1, y por consiguiente la evaluación de 360 grados influye significativa y positivamente con competitividad en el *call center* Servex de Magdalena del Mar – 2017.
2. Podemos concluir que la correlación entre el desempeño personal y la competitividad es positiva media de acuerdo al valor de 0,589. Así mismo, la significancia encontrada de 0,008 resulta menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05, lo que indica que se acepta la hipótesis alterna H1, y, por consiguiente, el desempeño del personal sí se relaciona significativa y positivamente con la competitividad. Así mismo, la influencia entre el desempeño del personal y competitividad es de 57.8%. con una significancia encontrada de 0,004 lo cual resulta menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05, esto implica el descarte de la hipótesis Ho, en otras palabras se acepta la hipótesis alterna H1, y, por consiguiente, el desempeño personal influye significativa y positivamente con competitividad en el *call center* Servex de Magdalena del Mar – 2017.
3. Podemos concluir que la correlación entre las competencias y la competitividad es positiva media respecto al valor de 0,650. Así mismo, la significancia encontrada de 0,002 resulta menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05, es decir, se acepta la hipótesis alterna H1, y, por consiguiente, las competencias sí se relacionan positiva y significativamente con la competitividad. Igualmente, la influencia entre las competencias y competitividad es de 58.9 %. con una significancia encontrada de 0,000, lo que resulta menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05, esto implica el rechazo de la hipótesis Ho, y se acepta la hipótesis alterna H1. Por consiguiente,

el desempeño personal influye significativa y positivamente con competitividad en el *call center* Servex de Magdalena del Mar – 2017.

4. Podemos concluir que la correlación entre los programas de desarrollo y la competitividad es positiva media en relación al valor de 0,625. Así mismo, la significancia hallada de 0,015 resulta menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05, por lo que se acepta la hipótesis alterna H1, y, por consiguiente, los programas de desarrollo sí se relacionan positiva y significativamente con la competitividad. Igualmente, la influencia entre los programas de desarrollo y competitividad es de 62.2 %. con una significancia encontrada de 0,000 lo cual resulta menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05, esto implica el rechazo de la hipótesis Ho, es decir, se acepta la hipótesis alterna H1, y, por consiguiente, el desempeño personal influye significativa y positivamente con Competitividad en el *call center* Servex de Magdalena del Mar – 2017.

VI. RECOMENDACIONES

1. En relación con los resultados logrados, se nos permite recomendar a la compañía seguir con la gestión realizada hasta el momento, pero enfocarse más en el desempeño del personal, motivándolos intrínseca y extrínsecamente para que, de esa manera, mejoren aún más sus resultados en beneficio de la empresa. De igual manera, mejorar las competencias de cada uno de ellos.
2. De acuerdo con la primera dimensión, en el desempeño del personal se recomienda, realizar capacitaciones al personal de manera trimestral; así mismo, realizar actividades de integración para que de una u otra manera reciban esa motivación que necesitan y así mejorar en su desempeño.
3. Con respecto a las competencias, se recomienda lograr la identificación de las competencias de cada colaborador para poder potenciarlos, mediante un seguimiento por un mes y así identificarlos para ponerlos en marcha.
4. Por último, de acuerdo con los programas de desarrollo, se recomienda a la empresa plantear un programa de competencias de acuerdo a resultados, para que, conforme a ellos, se puedan cubrir puestos más administrativos con los colaboradores más sobresalientes, teniendo así un desarrollo tanto en lo profesional como personal y mejora en la calidad de vida del personal.

IV. BIBLIOGRAFÍA

Alcalde, J. y Lalangui, T. (2014). *Modelo de evaluación del desempeño de 360° para la mejora de la gestión del recurso humano.*

Recuperado de: <http://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/43/1/TESIS%20EVALUACI%C3%93N%20DE%20DESEMPE%C3%91O%20360.pdf>

Alles, M. (2015). *Orientación al logro.*

Recuperado de: <https://orientacion-al-logro>

Beltrán, J. y Urrea, M. (2013). *Diseño e implementación del modelo de gestión por competencias y evaluación del personal.*

Recuperado de: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/472/1/TESIS%20DE%20GRADO%20YURLEIVYS%20CORREA%20Y%20VANaESSA%20MARTINEZ.pdf>

Cañedo, C. (2014). *Fundamentos teóricos de la implementación.*

Recuperado de: <http://www.eumed.net/librosgratis/2008b/395/QUE%20SON%20LAS%20HABILIDADES.htm>

Cornejo, A. y Pérez, E. (2015). *Modelo de evaluación 360 grados.*

Recuperado de: <http://ri.ues.edu.sv/1249/>

Daedaluz, R. (2013). *La experiencia, el conocimiento y el aprendizaje.*

Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos98/experiencia-conocimiento-y-aprendizaje/experiencia-conocimiento-y-aprendizaje.shtml>

Fajnzylber (2013). *La Competitividad.*

Recuperado de: <https://tesis-heterogeneidad-y-competitividad.html>

Fared, T. (2012). *Diccionario actual.*

Recuperado de: <https://diccionarioactual.com/producir/>

Fernández, C. y Baptista, P. (1986). *Metodología.*

Recuperado de: http://udlap.mx/u_dl_a//documentos/lcp/texson_a_gg/.pdf

Figuroa, X. (2013). *Modelo de evaluación del desempeño 360 grados para aplicarla en el área administrativa de una ONG*. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3208.pdf

Fiorucci, L. (2012). *Programas de Desarrollo*.

Recuperado de: https://es.wikipedia.org/wiki/Programa_de_desarrollo

Fuentes, L. (2014). *Factores determinantes de la competitividad*.

Recuperado de: <ftp://tesis.bbt.ull.es/ccssyhum/cs233.pdf>

Guilford (2009). *Fundación para la creatividad*.

Recuperado de: <http://www.fundaciocreativacio.org/es/blog/el-blog-creativador/definicion-de-creatividad-por-varios-autores/>

Haguenauer, J. (2014). *Fundamentos de la Gestión*.

Recuperado de: <https://www.fundamentos-de-la-gestion-tecnologica/>

Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*.

Recuperado de: <http://Universidad-tecnologica-equinoccial-direccion-general-de-posgrados-maestria-en-gestion-del-talento-hum>

Herra, S. y Rodríguez, N. (2013). *Evaluación del desempeño*.

Recuperado de: <https://site/desarrollodelcapitalhumanoii/evaluacion-del-desempeno>

León, T. (2013). *Evaluación de Desempeño*.

Recuperado de: <https://como-realizar-una-evaluación-del-desempeno/>

Milesi, (2015). *La competitividad*.

Recuperado de: <http://www.grin.com/es/e-book/368624/innovacion-tecnologica-y-competitividad-en-los-hoteles-de-una-a-cuatro>

Parra, M. (2002). *Recursos de Psicología y Educación*.

Recuperado de: <http://psicopediahoy.com/evaluacion-desempeno-360/>

Pascual, J., Frías D. y García, F. (2009). *Método de investigación*.

Recuperado de: <http://menteypsicologia/2010/10/el-metodo-hipotetico-deductivo.html>

Peñuelas, R. (2010). *Metodología cuantitativa*.

Recuperado de: <https://www.clubensayos.com/TemasVariados/METODO LOGIACUANTITATIVA/.html>

Pérez, J. (2013). *Evaluación de Rendimiento*.

Recuperado de: https://issuu.com/trabajo_01/docs/metodologia_136c23c2

Porter, M. (2014). *Bases del análisis de la Competitividad*.

Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/alv/1c.htm>

Rodrigues (2030). *Técnicas de medición*.

Recuperado de: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewFile/6552/6002>

Scott y Lodge (2016). *La competitividad*.

Recuperado de: <http://www.grin.com/es/e-book/368624/innovacion-tecnologica-y-competitividad->

Villamor, J. (2013). *Modelo basado en competencias*.

Recuperado de: http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/lsg/concepto_competencias.html

Vivanco, Y. (2014). *Análisis, diseño e implementación de una herramienta web de evaluación del desempeño por competencias*.

Recuperado de: <http://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/43/1/TESIS%20EVALUACI%C3%93N%20DE%20DESEMPE%C3%91O%20360.pdf>

Zúñiga, A. (2015). *Evaluación de 360 grados*.

Recuperado de: <http://psicopediahoy.com/evaluacion-desempeno-360/>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia:

	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones / Indicadores	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo influye la evaluación de 360 grados a la competitividad en el call center Servex de Magdalena del mar - 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo influye la medición del desempeño del personal a la competitividad en el call center Servex de Magdalena del mar - 2017?</p> <p>¿Cómo influye la medición de las competencias o conductas a la competitividad en el call center Servex de Magdalena del mar - 2017?</p> <p>¿Cómo influye el diseño de los programas de desarrollo a la competitividad en el call center Servex de Magdalena del mar - 2017?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar influencia entre la evaluación de 360 grados y la competitividad en el call center Servex de Magdalena del mar – 2017</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la influencia de la medición del desempeño del personal a la competitividad en el call center Servex de Magdalena del mar – 2017</p> <p>Determinar influencia de la medición de las competencias o conductas a la competitividad en el call center Servex de Magdalena del mar – 2017</p> <p>Determinar influencia del diseño de los programas de desarrollo a la competitividad en el call center Servex de Magdalena del mar – 2017.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>¿Existe una influencia entre la evaluación de 360 grados y la competitividad en el call center Servex de Magdalena del mar - 2017?</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La medición del desempeño del personal a la competitividad en el call center Servex de Magdalena del mar – 2017</p> <p>La medición de las competencias o conductas a la competitividad en el call center Servex de Magdalena del mar – 2017</p> <p>El diseño de los programas de desarrollo a la competitividad en el call center Servex de Magdalena del mar - 2017</p>	<p>EVALUACIÓN DE 360 GRADOS</p>	<p>EL DESEMPEÑO PERSONAL Rendimiento Logro de Resultados</p> <p>LAS COMPETENCIAS Conocimientos Habilidades Actitudes</p> <p>PROGRAMAS DE DESARROLLO Condiciones de Vida</p>	<p><u>Diseño de la Investigación</u> No experimental</p> <p><u>Tipo de Investigación</u> Aplicada</p> <p><u>Nivel de Investigación</u> Explicativa - Causal</p> <p><u>Población</u> 305 colaboradores</p> <p><u>Muestra</u> 170 colaboradores</p> <p><u>Técnica de procesamiento de la información</u> Programa estadístico SPSS 23</p>
			<p>LA COMPETITIVIDAD</p>	<p>CREAR Fluidez Originalidad</p> <p>PRODUCIR Hacer Guiar Conducir</p> <p>DISTRIBUIR Dividir Repartir</p> <p>SERVIR PRODUCTOS Servicio</p>	

ANEXO 2
Instrumento de Medición

CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador (a):

El presente instrumento tiene como objetivo determinar la influencia de la medición del desempeño del personal a la competitividad en el *call center* Servex de Magdalena del Mar – 2017.

Por ello, se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole de antemano su colaboración.

DATOS ESPECÍFICOS	
1	Muy en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Regular
4	De acuerdo
5	Muy de acuerdo

INSTRUCCIONES:

- Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta.

VARIABLE 1: EVALUACION DE 360 GRADOS						
	DIMENSIÓN 1: El desempeño personal	1	2	3	4	5
1	¿Considera Usted que los colaboradores de la empresa Servex tienen un buen rendimiento?					
2	¿Para usted la empresa Servex brinda una buena capacitación para que el personal pueda brindar un buen rendimiento?					
3	¿Cree usted que los colaboradores de la empresa logran los resultados?					
4	¿Considera usted que el desempeño de los trabajadores es el adecuado?					
DIMENSIÓN 2: Las Competencias						
5	¿Consideras que con los conocimientos brindados por la empresa Servex, puedes ser competente ante otros?					
6	¿Cree usted que, si la empresa te capacita adecuadamente y adquieres todos los conocimientos, te facilitará a llegar a tu meta?					
7	¿Considera usted que si la empresa Servex le permite desarrollar sus habilidades podrá tener un mejor desenvolvimiento laboral por ende será más competente?					
8	¿Cree usted que el tener una buena actitud en la Empresa Servex te puede ayudar en tu crecimiento personal o profesional?					
DIMENSION 3: Programas de Desarrollo						
9	¿Consideras que es importante contar con un programa de Desarrollo, para así llegar a tu objetivo y poder tener una mejor remuneración?					
10	¿Para usted cree que es importante un programa de desarrollo lo cual le facilite a usted a cumplir con sus funciones?					

ANEXO 3

Estimado(a) colaborador (a):

El presente instrumento tiene como objetivo determinar la influencia de la medición de las competencias o conductas sobre la competitividad en el *call center* Servex de Magdalena del Mar – 2017.

Por ello, se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole de antemano su colaboración.

INSTRUCCIONES:

- Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta.

DATOS ESPECIFICOS	
1	Muy en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Regular
4	De acuerdo
5	Muy de acuerdo

VARIABLE 2: COMPETITIVIDAD						
	DIMENSIÓN 1:	1	2	3	4	5
1	¿Para usted es importante crear una comunicación fluida con el cliente, para así saber el problema?					
2	¿Consideras que si llegas a tener una buena comunicación con el cliente puedes lograr lo que te plantees?					
3	¿Cree que la empresa Servex tome en cuenta si creas nuevas ideas de mejora para la organización?					
DIMENSIÓN 2:						
4	¿Cree usted que llega a cumplir sus metas que se le asigna?					
5	¿Consideras que cuentas con un guía que te ayude a cumplir con lo que se te asigna?					
6	¿Consideras que los supervisores son los que realmente conducen su equipo de trabajo?					
DIMENSIÓN 3:						
7	¿Consideras que las funciones de los colaboradores son repartidas equitativamente?					
8	¿Cree usted que los trabajadores son distribuidos a las áreas correspondientes según su desempeño?					
9	¿Cree usted que las funciones de los supervisores y coordinadores son distribuidas o divididas adecuadamente?					
DIMENSIÓN 4:						
10	¿Consideras que brindas un buen servicio al cliente o satisfaces o aclaras sus dudas?					

ANEXO 4

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																					
23 : Pregunta4																					
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	var
1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	
2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	
3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	
6	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	
10	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	
12	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	
13	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	
14	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	
15	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
16	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	
17	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
18	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	
19	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	
20	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	
21																					
22																					
23																					
24																					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EVALUACIÓN DE 360 GRADOS Y SU INFLUENCIA EN LA
COMPETITIVIDAD EN EL CALL CENTER SERVEX DE MAGDALENA
DEL MAR – 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autora:

FUENTES HUAMANÍ, Silvina Milagros

Asesor:

Dr. BARRUTIA BARRETO, Israel

Línea de investigación:

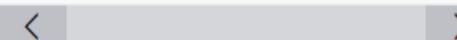
Gestión del Talento Humano

PERÚ



Match Overview

25%



Currently viewing standard sources

[View English Sources \(Beta\)](#)

Matches

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	10%	>
2	Submitted to Universid... Student Paper	9%	>
3	docplayer.es Internet Source	1%	>
4	dspace.ucuenca.edu.ec Internet Source	<1%	>
5	es.slideshare.net Internet Source	<1%	>
6	Submitted to EP NBS S... Student Paper	<1%	>
7	www.gecgr.co.cu Internet Source	<1%	>
8	repositorio.ute.edu.ec Internet Source	<1%	>

Activar Windows

Ve a Configuración de Windows



ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
Competitividad (Variable Dependiente)	Crear	Fluidez	¿Para usted es importante crear una comunicación fluida con el cliente, para así saber el problema?	Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Ordinal tiene un orden de menor a mayor jerarquía. (pág. 215). Razón Tiene intervalos iguales entre las categorías es cero, es real y absoluto, no es arbitrario. (pág. 216)	/			
			¿Consideras que si llegas a tener una buena comunicación con el cliente puedes lograr lo que te planteas?		/			
		Originabilidad	¿Crees que la empresa Servex tome en cuenta si creas nuevas ideas de mejora para la organización?		/			
	Producir	Hacer	¿Cree usted que llega a cumplir sus metas que se le asigna?		/			
		Guiar	¿consideras que cuentas con un guía que te ayude a cumplir con lo que se te asigna?		/			
		Conducir	¿Consideras que los supervisores son los que realmente conducen su equipo de trabajo?		/			
	Distribuir	Repartir	¿Consideras que las funciones de los colaboradores son repartidos equitativamente?		/			
			¿Cree usted que los trabajadores son distribuidos a las áreas correspondientes según su desempeño?		/			
		Dividir	¿Cree usted que las funciones de los supervisores y coordinadores son distribuidos adecuadamente?		/			
	Servir Productos	Servicio	¿Consideras que brindas un buen servicio al cliente o satisfaces o aclaras sus dudas?		/			
	Firma del experto		Fecha 11/11/17					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Evaluación de 360 grados y su influencia en la competitividad en el call center Servex de Magdalena de
Apellidos y nombres del investigador: Fuentes Huamani, Silvina Milagros
Apellidos y nombres del experto: Mg. Rafael Lopez Landauro

ASPECTO POR EVALUAR

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMP	
Evaluación de 360 grados (variable independiente)	El desempeño personal	Rendimiento	Considera Usted que los colaboradores de la Empresa Servex tienen un buen Rendimiento? ¿Para usted la empresa Servex brinda una buena capacitación para que el personal pueda brindar un buen rendimiento?	Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2014). Ordinal tiene un orden de menor a mayor jerarquía. (pág. 215). Razón Tiene intervalos iguales entre las categorías es cero, es real y absoluto, no es arbitrario. (pág. 216)	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Logro de resultados	¿Cree usted que los colaboradores de la empresa logran los resultados?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Considera usted que el desempeño de los trabajadores es el adecuado?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Las Competencias	Conocimientos		¿Consideras que con los conocimientos brindados por la empresa servex, puedes ser competentes ante otros?	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿Cree usted que si la empresa te capacita adecuadamente, y adquieres todos los conocimientos, te facilitara a llegar a tu meta?				<input checked="" type="checkbox"/>	
	Habilidades		¿Considera usted que si la empresa Servex le permite desarrollar sus habilidades podra tener un mejor desenvolvimiento laboral por ende sera mas competente?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Programas de Desarrollo	Condiciones de vida	Actitudes		¿Cree usted que el tener una buena actitud en la Empres Servex te puede ayudar en tu crecimiento personal o profesional?	<input checked="" type="checkbox"/>
			¿consideras que es importante contar con un programa de Desarrollo, para asi llegar a tu objetivo y poder tener una mejor remuneracion?		<input checked="" type="checkbox"/>	
					¿Para usted cree que es importante un programa de desarrollo lo cual le facilite a usted a cumplir con sus funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>
	Firma del experto				Fecha	

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Evaluación de 360 grados y su influencia en la competitividad en el call center Servex de Magdalena del Mar - 2018.

Apellidos y nombres del investigador: Fuentes Huamaní, Silvina Milagros

Apellidos y nombres del experto: Dr. Lessner Augusto León Espinoza

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLI
Evaluación de 360 grados (variable independiente)	El desempeño personal	Rendimiento	Considera Usted que los colaboradores de la Empresa Servex tienen un buen Rendimiento?	Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2014). Ordinal tiene un orden de menor a mayor jerarquía. (pág. 215). Razón Tiene intervalos iguales entre las categorías es cero, es real y absoluto, no es arbitrario. (pág. 216)	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Para usted la empresa Servex brinda una buena capacitación para que el personal pueda brindar un buen rendimiento?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Logro de resultados	¿Cree usted que los colaboradores de la empresa logran los resultados?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Considera usted que el desempeño de los trabajadores es el adecuado?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Las Competencias	Conocimientos	¿Consideras que con los conocimientos brindados por la empresa servex, puedes ser competentes ante otros?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Cree usted que si la empresa te capacita adecuadamente, y adquieres todos los conocimientos, te facilitara a llegar a tu meta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Habilidades	¿Considera usted que si la empresa Servex le permite desarrollar sus habilidades podra tener un mejor desenvolvimiento laboral por ende sera mas competente?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Actitudes	¿Cree usted que el tener una buena actitud en la Empres Servex te puede ayudar en tu crecimiento personal o profesional?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Programas de Desarrollo	Condiciones de vida	¿consideras que es importante contar con un programa de Desarrollo, para asi llegar a tu objetivo y poder tener una mejor remuneracion?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Para usted cree que es importante un programa de desarrollo lo cual le facilite a usted a cumplir con sus funciones?		<input checked="" type="checkbox"/>	
Firma del experto			Fecha 10/11/17			

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Evaluación de 360 grados y su influencia en la competitividad en el call center Servex de Magdalena del Mar - 2018.								
Apellidos y nombres del investigador: Fuentes Huamani, Silvina Milagros								
Apellidos y nombres del experto: Barrutia Barreto, Israel								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	SERACIONES / SUGERENCIAS	
Evaluación de 360 grados (variable independiente)	El desempeño personal	Rendimiento	¿Considera Usted que los colaboradores de la Empresa Servex tienen un buen Rendimiento?	Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2014). Ordinal tiene un orden de menor a mayor jerarquía. (pág. 215). Razón Tiene intervalos iguales entre las categorías es cero, es real y absoluto, no es arbitrario. (pág. 216)	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Logro de resultados	¿Para usted la empresa Servex brinda una buena capacitación para que el personal pueda brindar un buen rendimiento?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	¿Cree usted que los colaboradores de la empresa logran los resultados?		<input checked="" type="checkbox"/>					
	Las Competencias	Conocimientos	¿Considera usted que el desempeño de los trabajadores es el adecuado?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Consideras que con los conocimientos brindados por la empresa servex, puedes ser competentes ante otros?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Cree usted que si la empresa te capacita adecuadamente, y adquieres todos los conocimientos, te facilitara a llegar a tu meta?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Programas de Desarrollo	Condiciones de vida	Habilidades		¿Consideras que con las habilidades que tienes, y que has adquirido en la empresa Servex puedes lograr cumplir tus metas individuales?	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Actitudes		¿Para usted la actitud que pueda tener el colaborador es importante?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Firma del experto		Fecha		¿consideras que es importante contar con un programa de Desarrollo, para así llegar a tu objetivo y poder tener una mejor remuneración?	<input checked="" type="checkbox"/>		
					¿Para usted cree que es importante un programa de desarrollo lo cual le facilita a usted a cumplir con sus funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>		

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

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONE	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	IONES / SUGERENCIAS
Competitividad (Variable Dependiente)	Crear	Fluidez	¿Para usted es importante crear una comunicación fluida con el cliente, para así saber el problema?	Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2014). Ordinal tiene un orden de menor a mayor jerarquía. (pág. 215). Razón Tiene intervalos iguales entre las categorías es cero, es real y absoluto, no es arbitrario. (pág. 216)	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Consideras que si llegas a tener una buena comunicación con el cliente puedes lograr lo que te planteas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Originabilidad	¿Crees qué la empresa Servex tome en cuenta si creas nuevas ideas de mejora para la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Producir	Hacer	¿Cree usted que llega a cumplir sus metas que se le asigna?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Guiar	¿consideras que cuentas con un apoyo o guía que te ayude a cumplir con lo que se te asigna?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Conducir	¿Consideras que los supervisores son los que realmente conducen su equipo de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Distribuir	Repartir	¿Consideras que las funciones de los colaboradores son repartidos equitativamente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Cree usted que los trabajadores son distribuidos a las áreas correspondientes según su desempeño?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Dividir	Dividir	¿Cree usted que las funciones de los supervisores y coordinadores son distribuidos adecuadamente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Cree usted que las funciones de los supervisores y coordinadores son distribuidos adecuadamente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Servir Productos	Servicio	¿Consideras que brindas un buen servicio al cliente o satisfaces o aclaras sus dudas?	<input checked="" type="checkbox"/>				



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F36-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Dr. Barrota Barreto Israel
docente de la Facultad Ciencias Empresariales y
Escuela de Profesional Administración de la Universidad César Vallejo
Callao (precisar filiar o sede), revisor(a) de la tesis titulada

"Evaluación de 360 grados y su influencia en la competitividad en el Call Center Service de Magdalena del Mar - 2018"

del (de la) estudiante Silvina Milagros Fuentes Avamant, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25 % Verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y fecha 09 Julio del 2018

Firma
Israel Barrota Barreto
Nombres y apellidos del (de la) docente
DNI: 10014088

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Silvina Hilagros Fuentes Huamani, identificado con DNI N° 71059381, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Evaluación de 360 grados y su influencia en la Competitividad en el Call Center Servtex de Magdalena del Mar - 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

FIRMA

DNI: 71059381

FECHA: 27 de Noviembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EVALUACIÓN DE 360 GRADOS Y SU INFLUENCIA EN LA COMPETITIVIDAD EN EL CALL CENTER SERVEX DE MAGDALENA DEL MAR - 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autora:

FUENTES HUAMANI, Silvana Milagros

Aesor:

Dr. BARRUTIA BARRETO, Israel

Línea de investigación:

Gestión del Talento Humano

PERÚ

[Handwritten signature]
Dr. Israel Barreto

Match Overview

25%

Currently viewing standard sources

View English Sources (Beta)

Matches	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe <small>Internet Source</small>	10%
2	Submitted to Universid... <small>Student Paper</small>	9%
3	docplayer.es <small>Internet Source</small>	1%
4	dspace.ucuenca.edu.ec <small>Internet Source</small>	<1%
5	es.slideshare.net <small>Internet Source</small>	<1%
6	Submitted to EP NBSS... <small>Student Paper</small>	<1%
7	www.geogr.co.cu <small>Internet Source</small>	<1%
8	repositorio.sfte.edu.ec <small>Internet Source</small>	<1%

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Text-only Report Turnitin Classic High Resolution



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Facultad de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Silvina Milagros Fuentes Huamani

INFORME TÍTULADO:

Evaluación de 360 grados y su influencia en la competitividad en el call center Servex de Magdalena del Mar - 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 09/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 15 Quince



Mg. Samanta Hilda Calle Ruiz