



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Competencias laborales y selección de personal en la oficina de telemarketing
de una universidad. Los Olivos, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Bach. Atencio Arce, Belinda Noemi (ORCID:0000-0002-7296-4058)

ASESORA:

Mgr. Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela (ORCID: 0000-0002-0812-3473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

DEDICATORIA


A Saori, quien es el motor que me impulsa a seguir adelante; mis ojos porque me muestra el camino para llegar a mis metas.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por darme la sabiduría y fuerza en momentos de debilidad.

A los docentes del PFA - Pregrado de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo, por los conocimientos, las herramientas y consejos brindados durante estos 5 años de vida universitaria y por su tolerancia, paciencia, esfuerzo e interés en colocarnos al unísono con los sabedores de las ciencias empresariales.

PAGINA DEL JURADO

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : 107-PP-FR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

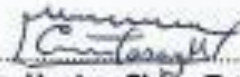
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(ña) **BELINDA NOEMI ATENCIO ARCE** cuya título es: **"COMPETENCIAS LABORALES Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA OFICINA DE TELEMARKETING DE UNA UNIVERSIDAD, LOS OLIVOS, 2018"**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por la estudiante, otorgándole el calificativo de: 12 (numero) D.P.S.G.S. CHV

Los Olivos, 16 de julio del 2019



.....
Dr. Juan Manuel Vasquez Espinoza
PRÉSIDENTE



.....
Mgtr. Hector Chico Tasayco
SECRETARIO



.....
Mgtr. Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi
VOCAL

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

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

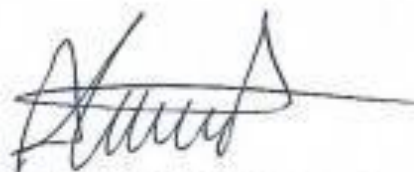
Yo, Belinda Noemi Atencio Arce, estudiante del Programa de Académico Profesional Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 08691580, con el trabajo de investigación titulada Competencias laborales y selección de personal en la oficina de telemarketing de una universidad, Los Olivos, 2018. Declaro bajo juramento que: el Trabajo de investigación es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el trabajo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en el trabajo de investigación se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.



Belinda Noemi Atencio Arce
DNI N° 08691580

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Operacionalización de variables	12
2.3. Población, muestra y muestreo	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5. Procedimiento	14
2.6. Método de análisis de datos	15
2.7. Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	38
ANEXO A: Tablas de Frecuencia y Gráficos	38
ANEXO B: Matriz de Consistencia	47
ANEXO C: Instrumento – Cuestionario	48
ANEXO D: Validación de los instrumentos	50
ANEXO E: Carta de Autorización de aplicación de encuesta	54

RESUMEN

La presente investigación es el resultado del análisis de estudio sobre la correlación que existe entre las competencias laborales y selección de personal en la oficina de telemarketing de una universidad, Los Olivos, 2018, cuyo objetivo es determinar de qué manera existe relación entre las competencias laborales y la selección de personal.

Para el estudio de la investigación se usó el método descriptivo correlacional y de corte transversal. El diseño que se empleó fue el no experimental y la técnica para la recolección de datos empleado fue la encuesta, usando como instrumento el cuestionario. El resultado del análisis se presenta mediante tablas para lo cual se empleó el programa SPSS 23.0 donde se obtuvo como resultado del análisis de correlación de Pearson la Sig. $< 0,05$, la misma que evidencia que entre la V1 (competencias laborales) y la V2 (selección de personal) se relacionan de manera significativa.

Palabras claves: Competencia laboral, selección de personal, perfil profesional y desempeño laboral.

ABSTRACT

The present investigation is the result of the study analysis on the correlation that exists between the labor competences and selection of personnel in the telemarketing office of a university, Los Olivos, 2018, whose objective is to determine in what way there is a relationship between labor competencies and the selection of personnel.

For the study of the research, the correlational descriptive and cross-sectional method was used. The design that was used was the non-experimental one and the technique for data collection used was the survey, using the questionnaire as an instrument. The result of the analysis is presented by means of graphs for which the SPSS 23.0 program was used, where it was obtained as a result of the Pearson correlation analysis the Sig. <0.05, which shows that between the V1 (labor competencies) and the V2 (personnel selection) are significantly related.

Keywords: Labor competence, selection of personnel, professional profile and job performance.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el mundo se desarrolla y crece de manera rápida lo que ocasiona su complejidad, este fenómeno en ciertos escenarios nos limita el querer movernos en paralelo con él. Los avances tecnológicos, la economía, la política, la misma sociedad nos exigen crear herramientas, mecanismos, etc. para salvaguardar los intereses de las empresas y estar a la vanguardia para saber competir en un mercado globalizado. Esta situación nos obliga a replantear estrategias en todo aspecto de la organización; una de ellas es el proceso de selección donde se debe tener claro que las competencias facilitan comprobar las características y habilidades que pueden tener los candidatos y saber si son un buen prospecto y orienta la estrategia de búsqueda al segmento donde éste puede encontrarse y facilita el desarrollo de procesos de evaluación estandarizados que aportan conclusiones para la toma de decisiones. Entender la importancia de las competencias permite al reclutador identificar la capacidad que tendrá el nuevo empleado para poder adaptarse a la organización y poder cumplir con los objetivos de ella.

El arte de la comunicación eficiente, las nuevas técnicas de comercio, etc., son factores que indican la tendencia de los mercados tradicionales y emergentes; tiempo atrás la relación calidad-precios era lo más relevante en cuanto a productos/servicios. Pero quien explica la calidad y los precios de los productos/servicios; son los trabajadores, quienes, con la debida capacitación, el conocimiento adquirido y su talento adquieren la competencia y habilidades laborales que las empresas requieren, es decir, la Oficina de Recursos Humanos debe evaluar y seleccionar a cada trabajador de acuerdo a sus competencias para obtener el mejor y mayor beneficio de sus cualidades y por ende alcanzar los objetivos de la organización.

Cabe mencionar que diseñar el perfil por competencias laborales y selección de personal para la supervisión de los operadores de la oficina de telemarketing, trae como consecuencia positiva la mejora continua en el proceso de gestión documentaria y atención al usuario interno y externo.

Para Charria, Sarsosa, Uribe, López, Arenas (2011) refieren que la concepción de competencia se inicia desde los años 20s en países como Estados Unidos, Inglaterra, Australia, Argentina, Alemania, posteriormente en la década de los 70, el profesor de Psicología de la Universidad de Harvard, David McClelland demostró que los expedientes académicos y los test de inteligencia por si solos no eran capaces de predecir con fiabilidad

la adecuada adaptación a los problemas de la vida cotidiana y al éxito profesional. Esto lo condujo a buscar nuevas variables, a las que llamó competencias, que permitieran una mejor predicción del rendimiento laboral y encontró que era necesario estudiar a las personas en el trabajo, contrastándose las características de quienes son exitosos y con rendimiento superior con las de aquellos que son promedio. Demostró que, lo que distinguía el desarrollo profesional eran una serie de características como valores personales, rasgos de personalidad y motivaciones, que podían estimular su actividad con entrenamiento y acciones prácticas, y medirse a través de los comportamientos observables.

Gutiérrez y Agüero (2015) argumentan que los elementos de la competencia se encuentran en considerar todas y aquellas variables como aptitudes, conocimientos, habilidades, capacidades, destrezas, etc. para fundamentar un desempeño de alto nivel en el cargo. Asimismo, estas competencias se relacionarían con el desempeño laboral, las mismas que son medibles y verificar en el trabajador si las poseen en menor o mayor grado.

Martínez, J. y Berra (2016) también consideran necesario que debido a los cambios en los últimos años se pudo estimar un interés en reconocer como factores de competencias a las habilidades, capacidades en la manera de actuar de los individuos, y dependiendo de su evaluación por parte de la oficina de gestión de talento humano en su desempeño laboral, también se reconocen como factores la eficiencia, calidad, eficacia, responsabilidad para obtener los resultados en la aplicación de su trabajo.

A través de la historia se ha demostrado que el hombre ha empleado la selección para realizar actividades que satisfagan sus necesidades, por ejemplo, en la antigua Roma seleccionaban a sus esclavos por sus cualidades físicas (construcción de sus fortalezas). Con el correr de los siglos en la Revolución Industrial, la selección se dirigió a los obreros, también por sus características físicas; cuanto más saludable y fuerte su productividad será mejor y mayor. Hoy en día las ciencias administrativas y las ciencias psicológicas se unen para dar mayor relevancia al proceso de selección de personal, se determina aspectos como competencias inherentes al trabajador, análisis de puesto, la aplicación de pruebas psicotécnicas y/o psicométricas cuyo objetivo es verificar si el postulante tiene las cualidades para cumplir con las expectativas del cargo a desempeñar.

Alonso, Moscoso y Cuadrado (2015) refieren que gracias a los estudios de la investigación sobre selección de personal se han logrado avances significativos en cuanto a instrumentos de técnicas metodológicas que se emplean, a pesar que los reclutadores han sido reconocidos aún existe un vacío entre el conocimiento y la experiencia, y esto se debe a los avances y trascendencia de ambos; cuando la ciencia avanza da lugar al nacimiento de

nuevas técnicas, pero éstas no se encuentran en los estudios anteriores. De ahí la importancia entre científicos y profesionales en realizar estudios y análisis en paralelo para disminuir esta brecha.

Sempertegui (2015) elaboró criterios de selección de personal por competencias utilizando el diseño no experimental y método de estudio tipo descriptivo-propositivo, diseño y aplico una encuesta de 13 preguntas a una muestra de 35 personas usando como instrumento la escala de Likert, con el resultado del análisis se obtuvo que la principal característica de la selección es que no consideran las competencias intelectuales ni factores físicos de acuerdo al cargo laboral. Por lo que existe una carencia del 37% de trabajadores que no cuentan con el perfil profesional para ocupar el cargo requerido. Concluyó que para los criterios se debe establecer un proceso más estricto considerando tomar en cuenta las competencias.

Para Funk (2018) la selección surge como una condición crítica en la organización para cumplir las metas y objetivos que se plantean, en especial por los retos que conlleva este proceso, sumándose a ello el continuo desorden de roles, normas, procedimientos entre las funciones de los reclutadores, a pesar que el estudio de este proceso es de décadas atrás, aún existen aspectos en el procedimiento de gestión de personas que aún faltan definirlos como tal.

Respecto al párrafo anterior, Vásquez y Zenea (2017) refieren que el capital humano está compuesto por caracteres de naturaleza social, intelectual y afectivo, los que se evidencian en la ejecución de sus responsabilidades laborales, y que mediante su desempeño se establecen la consecución y logro de las universidades, de igual forma las competencias integran el factor académico y laboral como un sistema de conocimientos interrelacionados que se revelan en el desarrollo de las actividades laborales. A pesar de ello existe la incógnita si la parte académica y formativa arriban al aspecto laboral y productivo.

En suma, se puede argumentar que el objetivo de la selección es elegir y especificar a los postulantes más idóneos para cubrir las expectativas del puesto a desempeñar, cubriendo las necesidades de la organización. Sin embargo y como se explica en los párrafos anteriores, existen escenarios donde surgen situaciones de incomodidad para ambas partes, no es solo publicar anuncios, es todo un proceso desde la necesidad de contratar un nuevo personal, pasando por el diseño del perfil para el cargo a desempeñar donde implica las competencias y el proceso de selección.

En el Perú, los procesos de selección de personal se han actualizado y condicionado a los requerimientos de las organizaciones que, debido al entorno, exigen emplear este servicio. En una entrevista que se hizo a Ana María Zambrano de Innovación Empresarial por parte de la PUCP quien refiere que actualmente se usa más las redes sociales y bolsas de trabajo de las diferentes universidades además indica que los procesos deben ser rápidos y efectivos y para ello primero realizan un descarte de hoja de vida donde consideran la experiencia para el cargo, referencias laborales, luego hacen las dinámicas y test sencillos en grupos y dependiendo de la empresa solicitante se realizan las entrevistas. De otro lado, para cargos más específicos después de depurar los CVs se procedía a realizar una entrevista telefónica para verificar los datos del CV además de pedirles sus pretensiones salariales y dependiendo del resultado se citaban para la evaluación. Uno de los principales problemas para un proceso de selección, indica, es el tiempo que se emplea para buscar mandos medios, ya que generalmente son personas ya que cuentan con un trabajo, también se ha observado que cuando se cita a 10 aspirantes solo se presentan 5, se desconoce el motivo de su no presentación. Las empresas toman de gran interés las competencias, algunas las definen como la iniciativa, comunicación eficaz, proactividad, liderazgo, tolerancia a la presión, orientación al logro, etc. y otras simplemente las dejan a nuestro criterio. En cuanto a quienes buscan prácticas, se cuentan con psicólogos para verificar los rasgos patológicos y obtener el tipo de competencia que puede tener, para ello se realizan preguntas ante una experiencia particular que haya tenido, las preguntas serían: qué hizo, cómo lo resolvió, qué resultados obtuvo; así como sus estudios, competencias, experiencia, capacidades, conocimiento, referencias laborales. Sus expedientes se presentan al cliente y son ellos quienes eligen al candidato con mayor expectativa.

La Oficina de Telemarketing es de uso interno, no terciariza para otras empresas. Si bien puede representar un desafío grande y potencialmente costoso, presenta diversas ventajas, como la protección de datos confidenciales y una mejor transmisión de la cultura empresarial, entre otras, lo que hace que, cuando una organización analiza la creación de su centro de contactos, analice siempre esta alternativa. Lo que se quiere es desarrollar una grata experiencia con el usuario y personal administrativo, porque de aquí depende definir la lealtad entre nosotros. Esta es la razón por la cual se decidió crear la oficina de telemarketing. La experiencia del cliente en su relación con la oficina de telemarketing de la empresa es fundamental a la hora de definir su lealtad a la misma, y este es el motivo por el cual muchas organizaciones se vuelcan a la opción de un servicio de este tipo bajo la modalidad In house, con la intención de garantizar la mejor experiencia posible para sus clientes. Sin

embargo, todos los esfuerzos que pueda hacer la empresa en este sentido, serán en vano si no se cuenta con la predisposición de los operadores.

Debido a este problema surge, como objetivo general de la investigación determinar de qué manera existe relación entre las competencias laborales y la selección de personal en la oficina de telemarketing de una universidad, Los Olivos, 2018.; Para desarrollar los objetivos específicos se relacionó la V1 con cada una de las 6 dimensiones de la V2. Así obtuvimos el primer objetivo específico que es determinar si existe relación entre las competencias laborales y el conocimiento de la empresa y reglas esenciales en la oficina de telemarketing; el segundo objetivo específico determinar si existe relación entre las competencias laborales y la consideración del perfil de cargo por competencias en la oficina de telemarketing; el tercer objetivo específico determinar si existe relación entre las competencias laborales y el reclutamiento en la oficina de telemarketing; el cuarto objetivo específico determinar si existe relación entre las competencias laborales y la selección en la oficina de telemarketing; el quinto objetivo específico determinar si existe relación entre las competencias laborales y la incorporación/inducción en la oficina de telemarketing; y el sexto objetivo específico determinar si existe relación entre las competencias laborales y el seguimiento en la oficina de telemarketing.

A continuación, se detallan los antecedentes internacionales y nacionales que tuvieron relevancia con el desarrollo del presente trabajo.

Cojulun (2015) señaló que el objetivo es determinar la importancia de las competencias laborales como base para la selección de personal, y concluyó que se debe capacitar al personal según las competencias para mantener bajo el nivel de rotación. Las competencias y habilidades laborales es la base para la mejora del proceso, como punto de partida deben estar en constante capacitación por un Coach quien los debe acompañar, facilitar, ayudar, capacitar, etc., para alcanzar los resultados esperados.

Gómez y Mendoza (2014) indicaron que se debe diseñar un modelo de gestión por competencias por medio de procesos administrativos en gestión de personal. Este modelo de tipo gerencial, evaluó de manera directa las competencias específicas de cada trabajador, esto para poder identificar que puesto le conviene para su desarrollo laboral.

Carmona (2016) determinó las competencias laborales del personal empleado e identificó el nivel de dominio con el que cuenta el grupo de mandos medios sobre las competencias necesarias para una adecuada supervisión y manejo de grupos indicando que

las competencias más bajas para este grupo es el liderazgo y desarrollo de individuos; este resultado es algo ambiguo, por un lado, menciona que la empresa en general cuenta con un nivel de competencias aceptable, y por otro lado indica que el liderazgo y desarrollo de trabajadores son las que tienen menor puntaje; si es así, entonces el nivel de competencias no es aceptable, puesto que el líder es la piedra angular en cualquier industria.

Chávez y Ojeda (2016) diseñaron los perfiles de puesto de personal docente del Sistema de Educación a Distancia (SED) de la Universidad Tecnológica Equinoccial en Quito (UTE) usando el modelo Lominger donde empleó 67 tarjetas, cada una contenía una competencia y las agrupó en 6 componentes que fueron: relaciones interpersonales; relación personal; valor ante situaciones de conflicto; habilidad para establecer estrategias, habilidad para la organización y habilidad en operatividad. Esta herramienta permitió seleccionar al personal idóneo y que acredite el éxito en el desarrollo de las funciones del cargo.

Pum (2018) identificó la incidencia de las competencias laborales en la evaluación del desempeño, para ello realizó un trabajo de campo y una encuesta a 22 trabajadores quienes, según el estudio, resultaron tener niveles altos de competencias específicas establecidas, por lo cual se determina la incidencia de las competencias laborales en la evaluación del desempeño del personal lo que permitió percibir su importancia y con la evaluación del desempeño se logró cuantificar y medir los indicadores de las competencias.

Casa (2015) determinó que la gestión por competencias y desempeño laboral tienen una correlación significativa con un nivel de confianza de 95%, teniendo como base el valor sig. < 0.05; y, la correlación entre gestión por competencias y desempeño laboral es de positiva moderada, este resultado lo obtuvo aplicando el coeficiente de Pearson que es 0,555. Sin embargo, también determinó que la correlación de proceso de selección de personal y desempeño laboral fueron los más bajos, es decir, que se debe implementar estrategias para subir el nivel del proceso de selección.

Casique y Vinces (2016) hizo un estudio sobre la correlación que existe entre el desarrollo de las competencias laborales y el desempeño de personal administrativo, donde tuvo como resultado que la primera variable influye de manera significativa en la segunda variable con un promedio de 92.38%, asimismo determinó que el nivel académico del individuo también influye con un promedio de 94.87% en relación al desempeño de los trabajadores; Casique y Vinces emplearon la investigación aplicada porque están explicando el nivel de influencia que tienen las variables.

Quijano y Silva (2018) propusieron elaborar un proceso de selección para mejorar el desempeño de los conductores de la empresa de transportes CIVA – Chiclayo 2016, el tipo de investigación que emplearon para este análisis fue el diseño descriptivo correlacional la misma que arrojó un nivel de positiva media en la escala de Pearson con ,687 puntos, en cuanto a las dimensiones de la variable independiente, éstas tienen un promedio de aceptación de 74% en la calificación alta y en la muy alta tiene un 20%, de aquí se deduce que las funciones de los choferes se desarrollan de manera aceptable. De acuerdo a estos resultados se elaboró la propuesta de mejora considerando las dimensiones con alto nivel de influencia para choferes y usuarios con el propósito de una mejora continua en el desarrollo de sus actividades.

Rivera y Medina (2018) demostraron la correlación que existe entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de una municipalidad usando la prueba chi cuadrado obteniendo como resultado el 5% de significancia, con la misma prueba demostró la relación entre el liderazgo y satisfacción laboral arrojando un nivel de 95% de confianza, igual porcentaje resultó la correlación de la motivación con la satisfacción laboral.

Chico (2018) planteó que el liderazgo influye de manera favorable en la eficiencia de los empleados y de acuerdo al tipo de investigación que fue el descriptivo correlacional demostró que el nivel es bajo por parte del jefe quien no demuestra capacidad para con su personal a cargo y por ende el compromiso de ellos también es de un nivel bajo, el mismo resultado arrojó el cumplimiento de objetivos, además que el personal cuenta con una base de información desactualizada.

Dentro del marco teórico, tenemos a Alles (2015) quien define la competencia como una cualidad de la persona que se encuentra causalmente en relación con un patrón de garantía, además con un nivel de performance alto que se demuestra en un centro laboral o escenario. Asimismo, indica que son características subyacentes, es decir que son inherentes a la personalidad del individuo. Toda persona se caracteriza por tener cualidades y conocimientos que lo han ido adquiriendo a través de sus experiencias laborales o innatos lo importante es cómo lo van aplicar en sus respectivos centros laborales para cumplir con sus funciones asignadas.

Véliz, Jorna y Berra (2016) expusieron el inicio y trascendencia de la concepción de competencia, realizaron un análisis de las tendencias, definiciones, enfoques y clasificaciones, asimismo la relación que existe con el desempeño laboral, al respecto se hizo una propuesta del concepto, determinando posiciones y establecer la debida importancia en

el desarrollo de competencias profesionales. El análisis se realizó de manera documental, histórico y lógico. Como consideración final indicaron que casi todos definieron a las competencias con diferentes términos, pero con el mismo trasfondo.

Para Pereda y Berrocal (2014) las competencias laborales es una agrupación de comportamientos que se pueden observar y se encuentran causalmente en relación con el desempeño que puede ser excelente o bueno en un centro laboral determinado y/o en una organización. Es necesario que la persona se adapte a la filosofía y normas de la empresa y de su entorno ya que la oficina de gestión del talento humano evalúa periódicamente al personal y tener una noción del desempeño de las funciones, para posteriormente realizar la toma de decisiones respectivas en la mejora de las actividades realizadas en el área.

Según Cuesta (2015) la administración por competencias inicia con la designación de las competencias laborales que son requeridas por todos los tipos de puestos, es así que las funciones desempeñadas por los trabajadores en cada puesto den como resultado un éxito. Por ello las competencias laborales se deben expresar en los perfiles del puesto.

Meghnagi (2018) resume la definición de competencia como la que se establece en un conjunto de conocimientos y destrezas cuya eficiencia y virtud permanecen en escenarios definidos. De aquí la importancia de ser proactivo en tener una noción amplia de competencia relativizando su concepto referente a cada situación o escenario de cada organización y de las actividades y acciones de las relaciones interpersonales.

El MINTRA define a las competencias laborales como el conjunto de facultades tales como habilidades, conocimientos, actitudes, personalidad, destrezas, etc. y que el individuo tiene la capacidad de exponerlos y movilizarlos para desarrollar y desempeñar las diferentes funciones en centros laborales de acuerdo a los requerimientos de calidad, ética y productividad. De esta manera, configura cualidades del individuo que se refleja en su desempeño laboral.

En suma y de acuerdo con los autores, las competencias laborales es un conjunto de rasgos que engloba cualidades del individuo tales como la motivación, características, concepto propio o concepto de uno mismo, conocimiento y habilidad que son inherentes a la persona incluyendo rasgos específicos de manera independiente

Alles (2015) clasifica a las competencias en 5 fases: (1) La motivación que viene hacer aquellos intereses que el individuo los considera o los desea, dentro de la motivación encontramos dos indicadores que son: i) los intereses de la persona y ii) la selección del comportamiento. (2) Las características, así como la motivación son cualidades intrínsecas

que influirán en el desempeño del individuo, los indicadores que lo determinan son: i) características físicas y ii) respuestas consistentes (3) El concepto propio o concepto de uno mismo, son los rasgos, cualidades, virtudes o imagen que uno tiene de su propia persona, en esta fase se tiene i) las actitudes y ii) la reacción ante situaciones de conflicto laboral. (4) el conocimiento que es toda información que el individuo posee adquiridas de manera académica y/o en el proceso de la experiencia sobre escenarios específicos, sus indicadores son: i) información sobre actividades a realizar y ii) el cumplimiento de tareas en el puesto. (5) La habilidad que es la destreza y capacidad de desenvolverse en ciertas actividades ya sea mental o física, para su acertada aplicación debe contar con: i) capacidad para desarrollar tareas, ii) capacidad de análisis y iii) capacitaciones.

En cuanto a selección de personal, según Cuesta (2015) es un proceso realizado por medio de nociones y mecanismos efectivos, en coordinación con la dirección estratégica de la empresa, con el único objetivo de descubrir al candidato idóneo que se adecue a las características pedidas presentes y para el futuro predecibles de un puesto laboral o cargo de trabajo y de una organización específica, siendo este proceso una actividad clave para la oficina de gestión del talento humano se debe dar énfasis a los perfiles de puesto por competencias que se relacionan de manera técnica organizativa, luego para la mejora continua se debe considerar el rediseño de los perfiles.

Werther y Davis (2014) refieren que éste proceso depende en su mayoría de factores tales como análisis de puestos, plan de gestión de talento humano y la oferta en el mercado laboral. Estos factores se utilizan para proveer trabajadores nuevos a la empresa. Es decir que en el proceso figuran tres elementos: análisis de puesto, planes de recursos humanos y los candidatos que son los desafíos por las que tiene que pasar el proceso de selección e incluye actividades como la planificación del desarrollo profesional, integración grupal, capacitación, orientación y relación laboral.

Para Robbins y Coulter (2014) la selección es una instrucción que predice a los candidatos que serán destacados y exitosos, siempre y cuando sean admitidos. Nos referimos a exitoso aquel que demuestre un excelente desempeño en las normas y medidas que la empresa utilice en su evaluación a los trabajadores, en otras palabras, la selección es analizar las cualidades de cada postulante para su elección, es por ello que los reclutadores deben ser cautelosos al llevar a cabo este proceso.

Por su parte Alles (2015) indica que el proceso de selección es una labor de elección, en donde se selecciona a todos aquellos que posean un nivel alto de probabilidad de

habituarse al puesto ofrecido del perfil y satisfacer las exigencias y necesidades de la empresa. Los postulantes pueden estar en situación de desempleo o no y pueden ser de la misma empresa, siempre y cuando cumplan con el perfil requerido.

Según Robbins y DeCenzo (2014) es un proceso mediante el cual se realiza un compromiso e intercambio planteado para extender el conocimiento que tiene la empresa sobre la capacidad, motivación y los antecedentes del postulante. Los reclutadores buscan pronosticar al candidato quien posea el mejor perfil que le permitirá acoplarse de manera efectivo al equipo de trabajo y tener como resultado el éxito en sus funciones de acuerdo a los criterios y políticas de la organización.

Cuesta (2015) clasifica al proceso en 6 fases: (1) El conocimiento de la empresa y reglas esenciales, donde se selecciona de la organización empresarial, condiciones de trabajo y la cultura de la empresa. El indicador para el mejor conocimiento de la empresa es: la cultura organizacional. (2) La consideración del perfil de cargo por competencias, que es concluyente para la elección, para ello se establecen dos indicadores: i) los parámetros y ii) las características. (3) El reclutamiento, es el proceso de convocatoria que se realiza por varios canales como las redes sociales, paneles publicitarios, consultoras especializadas, etc. Para el reclutamiento se presentan dos indicadores: i) el formulario de solicitud, para personal externo y ii) evaluación del desempeño, para personal interno. (4) Selección, en esta fase se desarrolla en 3 etapas (indicadores): i) la preselección, que es el proceso mediante el cual se clasifican a los postulantes en 3 grupos: el Grupo A-NO (faltan requisitos); Grupo B-DUDOSOS (quizás se adecuen); Grupo C-SI (cuentan con casi todos los requisitos), ii) técnicas de selección, son mecanismos que se aplican al Grupo C, las que pueden ser los test, dinámicas, pruebas profesionales, pruebas físicas (médicas), la entrevista. No es necesario que se apliquen todas las técnicas, esto dependerá de la empresa. iii) la comprobación de datos referenciales, sirve para verificar la autenticidad de la información presentada por los candidatos. (5) La fase de la incorporación / acogida es de mucha importancia y es una fase donde el nuevo empleado podrá identificarse con la empresa e interactuar con el equipo de trabajo con quienes se desempeñará, el indicador para el desarrollo de esta fase es: i) la presentación del nuevo empleado. (6) El seguimiento donde se verificará en un tiempo determinado si el candidato cumple o no las expectativas del puesto y de la empresa. En esta fase se identifican dos indicadores: i) la adaptación y ii) el cumplimiento de perspectivas.

II. MÉTODO

21 Tipo y diseño de investigación

Para el desarrollo y análisis del presente trabajo se usó el tipo de investigación No Experimental porque las variables no son manipuladas de manera intencional.

Al respecto Sampieri, Fernández y Baptista (2014) refieren que son estudios donde no se hace variar intencionalmente la primera variable para tener algún efecto en la segunda variable, lo único es observar los fenómenos en su entorno natural para realizar el análisis respectivo puesto que ya aconteció.

Huamanchumo y Rodríguez (2015) indican que el investigador debe ceñirse solo a observar el contexto que ya existe, puesto que no tienen la potestad de alterar los rasgos de las variables y los efectos que pueda resultar.

En cuanto al enfoque y de acuerdo al tipo de investigación que se ha desarrollado es cuantitativo porque se emplea un conjunto de procedimientos para el análisis.

Sampieri, Fernández y Baptista (2014) explican que este enfoque sigue un orden secuencial donde se recolecta información para probar una hipótesis y subhipótesis empleando medidas numéricas y análisis estadístico.

El alcance del enfoque o investigación cuantitativa es la correlacional porque se determina la relación que existen entre ambas variables y descriptiva porque detalla las características de las variables.

Huamanchumo y Rodríguez (2015) argumentan que el alcance correlacional procura calcular el nivel de relación y la forma cómo interactúan dos o más variables. Si existiere esta relación bastaría que una variable cambie para que la otra también cambie, no necesariamente igual, pero si cambiaría.

En cuanto al estudio descriptivo, Niño (2011) infiere que el propósito del estudio descriptivo es justamente describir las variables de manera disgregada, es decir, sus tipos, fases, etapas, cualidades y/o la relación que se puede determinar entre dos o más objetos o demostrar una conjetura.

El diseño del trabajo de investigación es transeccional o transversal porque recopila información en un tiempo determinado.

Sampieri, Fernández y Baptista (2014) indican que el propósito de este tipo de diseño es especificar las variables analizando su interrelación e incidencia en un único momento, este fenómeno puede comprender a varias agrupaciones de individuos o unos pocos, así como también a sociedades, acontecimientos, etc.

Entonces, el tipo y diseño del presente trabajo de investigación es de tipo no experimental, de corte transeccional o transversal, descriptivo-correlacional.

22 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES		INSTRUMENTO
Competencias Laborales	Competencia es una característica subyacente en el individuo que está causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o con una performance superior en un trabajo o situación. Allen, M. (2015). Dirección Estratégica de Recursos Humanos. (p. 59)	Las competencias laborales es un conjunto de rasgos que engloba cualidades del individuo tales como la motivación, características, concepto propio o concepto de uno mismo, conocimiento y habilidad que son inherentes a la persona incluyendo rasgos específicos de manera independiente.	Motivación	Intereses de la persona Selección del comportamiento	1,2 3	EL INSTRUMENTO EMPLEADO FUE EL CUESTIONARIO. Se aplicará la Escala de Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre
			Característica	Características físicas Respuestas consistentes	4 5	
			Concepto propio o concepto de uno mismo	Actitudes Reacción ante situaciones de conflicto laboral	6,7 8,9	
			Conocimiento	Información sobre actividades a realizar	10	
				Cumplimiento de tareas en el puesto	11	
			Habilidad	Capacidad para desarrollar tareas Capacidad de análisis Capacitaciones	12 13,14 15	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
Selección de Personal	La Selección del Personal es un proceso que es realizado mediante concepciones y técnicas efectivas, consecuente con la dirección estratégica de la organización y las políticas de GRH derivadas, con el objetivo de encontrar al candidato que mejor se adecue a las características requeridas presentes y futuras previsibles de un puesto de trabajo o cargo laboral y de una empresa concreta o específica. Cuesta, S. (2015). Gestión del Talento Humano y del Conocimiento. (p. 305).	La Selección de Personal es un proceso donde existe una vinculación entre el conocimiento de la empresa y reglas esenciales, de la consideración del perfil de cargo por competencias, del reclutamiento, de la selección, la incorporación y seguimiento durante el proceso, conjuntamente con los rasgos del postulante.	Conocimiento de la empresa y reglas esenciales	Cultura Organizacional	1,2	EL INSTRUMENTO EMPLEADO FUE EL CUESTIONARIO. Se aplicará la Escala de Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre
			Consideración del perfil de cargo por competencias	Parámetros Características	3,4 5,6	
			Reclutamiento	Formulario de solicitud de empleo (externos)	7	
				Evaluación del desempeño (internos)	8,9	
			Selección	Preselección	10	
				Técnicas de Selección Comprobación de Datos Referenciales	11 12	
			Incorporación / acogida	Presentación del nuevo empleado	13	
Seguimiento	Adaptación	14				
	Cumplimiento de perspectivas	15				

23 Población, muestra y muestreo.

Sampieri, Fernández y Baptista (2014) también lo denominan universo y está conformado por todos aquellos eventos o circunstancias que coinciden con una secuencia de descripciones, así mismo deben especificarse de manera clara sus rasgos, ambiente y tiempo; denominan al muestreo como las unidades de elementos o casos; y, el subgrupo de la población o universo lo denominan muestra de donde se recolecta la información para procesarla.

En la presente investigación se está tomando a toda la población que está conformada por el personal de la oficina de telemarketing de una universidad y que consta de 30 personas en su totalidad entre mujeres y hombres quienes fluctúan entre los 23 y 40 años de edad, el nivel socio económico al que pertenecen es el C.

Para este caso Huamanchumo y Rodriguez (2015) indican que, para este tipo de procesamiento de datos se utiliza lo que se denomina procedimiento censal porque se estudia y analiza el total de todos los elementos de la población o universo.

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

Huamanchumo y Rodriguez (2015) explican que la técnica de la encuesta se adecua a cualquier tamaño y clase de información y a todo tipo de población; asimismo define al cuestionario como un instrumento de recolección de datos conformado por un bloque de preguntas.

La técnica que se empleó fue la encuesta porque se puede aplicar al total de elementos o una parte de ellos de la población y el instrumento fue el cuestionario elaborado con preguntas cerradas de tipo dicotómicas cuyas respuestas delimitan y/o direccionan a los encuestados.

Sampieri, Fernández y Baptista (2014) refieren que la validez indica el nivel del instrumento cuando mide de manera real la variable que se quiere medir, con ello se prueba que el instrumento que se aplica es válido o no; y, por confiabilidad indican que es el nivel obtenido por el instrumento aplicado dando como resultado respuestas coherentes y consistentes.

25 Procedimiento

Para el desarrollo de la presente investigación se siguió la secuencia siguiente:

- 1° Una vez que se tomó la problemática y tener las variables, se buscó los antecedentes nacionales e internacionales para cimentar la investigación, con ello se procedió a

realizar las matrices de operacionalización y de consistencia ya que son el esqueleto de la estructura de la tesis.

- 2° Paralelo al punto 1° se eligió la literatura base para las variables y otras como, revistas indexadas cuyos temas tenían una o las dos variables y/o las dimensiones de ellas y textos que se usaron como lectura referencial para la investigación.
- 3° Se presentó el título a la asesora para su aprobación de acuerdo a los lineamientos de la oficina del vicerrectorado de investigación de la universidad.
- 4° En una primera etapa se desarrolló la introducción, donde se desarrolló la realidad problemática, la justificación del problema, los problemas, objetivos e hipótesis general y específicos respectivamente, el marco teórico y el marco conceptual.
- 5° En una segunda etapa se elaboró el marco metodológico de la investigación donde se definen el tipo y diseño de la investigación; la operacionalización de las variables; la población, muestra y muestreo; la técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad; el procedimiento; y, el método de análisis de datos.
- 6° Por último, en una cuarta etapa se muestra los resultados de la parte estadística, luego la discusión, conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y por último los anexos.

26 Método de análisis de datos

Para el análisis estadístico se siguió el siguiente proceso:

- a) Se vació toda la información obtenida en el programa Excel para realizar la constatación de los datos obtenidos de la encuesta realizada.
- b) Los datos del programa Excel se transfirió al software que se eligió para el análisis, el Programa fue el SPSS versión 23.0 para establecer la validez y confiabilidad de la correlación de las variables.
- c) Se procedió a realizar el cálculo del Alfa de Cronbach para las dos variables donde, según el resultado del programa, éste arrojó que el 100% de los datos en estudio fueron procesados a cada variable. (Ver Tabla 1 y Tabla 2).
- d) Se realizó el análisis de fiabilidad de las variables, donde, para el análisis de fiabilidad para la variable 1 dió ,817 puntos y para la variable 2 arrojó ,810 puntos y según el rango de valores de Cronbach se determinó que el instrumento de medición para ambas variables tiene una consistencia buena. (Ver Tabla 3 y Tabla 4).

Tabla 1: Resumen de procesamiento de los casos de Competencias laborales

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Fuente: Tabla elaborado en base a la base de datos de SPSS

Tabla 2: Resumen de procesamiento de los casos de la Selección de personal

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Fuente: Tabla elaborado en base a la base de datos de SPSS

Tabla 3: Análisis de fiabilidad de las Competencias laborales

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	6

Fuente: Tabla elaborado en base a la base de datos de SPSS

Tabla 4: Análisis de fiabilidad de la Selección de personal

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	78

Fuente: Tabla elaborado en base a la base de datos de SPSS

- e) Mediante el análisis inferencial se realizó la prueba de normalidad para: HG: La relación entre competencias laborales y selección de personal es significativa en la oficina de telemarketing. Para la prueba se definió el uso de Shapiro Wilk puesto que la muestra es menor a 50 elementos. (Ver Tabla 5).
- f) Por último, se realiza la prueba de hipótesis general para la variable 1 y la variable 2, donde se realizó el análisis de correlación entre ambas variables dando como resultado que entre estas dos variables si existe correlación (Ver Tabla 6).

Tabla 5: Análisis de normalidad de las competencias laborales y selección de personal

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COMPETENCIAS LABORALES	,126	30	,200*	,932	30	,055
SELECCIÓN DE PERSONAL	,085	30	,200*	,953	30	,206

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Fallo estadístico: Los datos analizados muestran un comportamiento normal debido a que el resultado nos da una significancia de 0,055 para las competencias laborales y de 0,206 para la selección de personal en la prueba de Shapiro Wilk debido a que el tamaño de la muestra es menor a 50 personas.

Tabla 6: Análisis de correlación de las competencias laborales y selección de personal.

		Correlaciones	
		COMPETENCIAS LABORALES	SELECCIÓN DE PERSONAL
COMPETENCIAS LABORALES	Correlación de Pearson	1	,699**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
SELECCIÓN DE PERSONAL	Correlación de Pearson	,699**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Fallo estadístico: La Sig. (bilateral) entre las competencias laborales y la selección de personal es de 0,000 y de acuerdo a la regla de decisión de hipótesis Sig < 0,05 se rechaza la H0 y se acepta la H1, por lo tanto, se acepta que la relación entre competencias laborales y selección de personal es significativa en el área de telemarketing.

27 Aspectos éticos

Hablar de ética es referirse a los valores de la persona, respecto al trabajo de investigación, las personas que participaran en la investigación como encuestados se les informó el objetivo de su participación y de la investigación, de esta manera se mantiene una honestidad y objetividad recíproca. Se les hizo conocer que se protegerá su identidad, la misma que permanecerá en completo anonimato.

Los encuestados no fueron inducidos a aplicar la encuesta, se les brindó la libertad de elegir si querían participar o no del proceso, sabiendo que su intervención debería ser con responsabilidad, compromiso y respeto hacia la investigadora.

De otro lado, siendo la investigación de tipo no experimental, de diseño transversal descriptivo-correlacional con enfoque cualitativo, no hubo manipulación de las variables. Asimismo, la investigadora ratifica la autenticidad de la obtención de los datos e información recolectada, tanto de los encuestados como de los textos, revistas científicas indexadas, antecedentes, etc. para el análisis y desarrollo de la investigación

En cuanto a las normas establecidas para la estructura de la investigación, se respetó las referencias del estilo APA; las pautas establecidas en la Res. Rectoral 089/2019-UCV de fecha 28/FEB/2019 y se consideró la nueva Ley Universitaria N° 30220 firmada el 03 de julio del año 2014 en su artículo 50 refiere que el área del vicerrectorado de investigación es la dependencia de más alto nivel dentro de la universidad en cuanto a investigación se refiere, de ahí su relevancia con los trabajos de investigación, las tesis, maestrías, doctorados, etc.

III. RESULTADOS

La presente investigación está orientada a determinar la correlación que existe entre la V1 – Competencias Laborales y la V2 – Selección de Personal su demostración indica que durante el proceso de selección se deben elegir al candidato que reúna las competencias idóneas para el puesto.

De igual manera, en este punto se determina la relación que existe entre la variable 1 con cada una de las 6 dimensiones de la variable 2, es decir la relación entre competencias laborales y el conocimiento de la empresa y reglas esenciales; la relación entre competencias laborales y consideración del perfil de cargo por competencia; competencias laborales y reclutamiento; competencias laborales y selección; competencias laborales e inducción; y, competencias laborales y seguimiento.

Los resultados servirán para mejorar el perfil en cuanto a las competencias que se requieren en el proceso de selección de personal, esto para brindar una mejor atención mediante las llamadas telefónicas.

Después de realizar la recolección de datos y el proceso de análisis mediante el Programa SPSS versión 23.0 el estudio arrojó el resultado que se detalla líneas abajo de acuerdo a los objetivos planteados.

Objetivo general, se quiere determinar de qué manera existe relación entre las competencias laborales y la selección de personal en la oficina de telemarketing, de acuerdo a la prueba de hipótesis, donde se plantean dos hipótesis: (1) Ho: La relación que existe entre las competencias laborales y la selección de personal no es significativa en la oficina de telemarketing, (2) H1: La relación que existe entre las competencias laborales y conocimiento de la empresa y reglas esenciales es significativa en la oficina de telemarketing; se tiene el siguiente resultado: (Ver Tabla 6).

Las competencias laborales se relacionan significativamente con la selección de personal del área de telemarketing, según la correlación de Pearson es ,699 representando una correlación que se acerca a positiva considerable entre las variables y una sig. = 0,000 siendo altamente significativo, por lo tanto, se acepta la relación positiva entre las competencias laborales y la selección de personal en el área de telemarketing.

Objetivo específico 1, determinar si existe relación entre las competencias laborales y el conocimiento de la empresa y reglas esenciales en la oficina de telemarketing, de acuerdo

a la aplicación de la prueba de hipótesis, donde se plantean dos hipótesis: (1) Ho: La relación que existe entre las competencias laborales y conocimiento de la empresa y reglas esenciales no es significativa en la oficina de telemarketing, (2) H1: La relación que existe entre las competencias laborales y conocimiento de la empresa y reglas esenciales es significativa en la oficina de telemarketing; se tiene el siguiente resultado: (Ver Tabla 7).

Tabla 7: Análisis de correlación de las competencias laborales y conocimiento de la empresa.

		COMPETENCIAS LABORALES	CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA
COMPETENCIAS LABORALES	Correlación de Pearson	1	,510**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	30	30
CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA	Correlación de Pearson	,510**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	30	30

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: La Sig. (bilateral) entre las competencias laborales y el conocimiento de la empresa es de 0,004 y de acuerdo a la regla de decisión de hipótesis $Sig < 0,05$ se rechaza la H0 y se acepta la H01, por lo tanto, se acepta que la relación que existe entre las competencias laborales y conocimiento de la empresa y reglas esenciales es significativa en la oficina de telemarketing.

Las competencias laborales se relacionan significativamente con el conocimiento de la empresa en el área de telemarketing, según la correlación de Pearson es ,510 representando una correlación positiva media entre las variables y una sig. = 0,004 siendo altamente significativo, por lo tanto, se acepta la relación positiva entre las competencias laborales y el conocimiento de la empresa.

Objetivo específico 2, determinar si existe relación entre las competencias laborales y la consideración del perfil de cargo por competencias en la oficina de telemarketing, de acuerdo a la aplicación de la prueba de hipótesis, donde se plantean dos hipótesis: (1) Ho:

La relación que existe entre competencias laborales y la consideración del perfil no es significativa en el área de telemarketing, H1: La relación que existe entre competencias laborales y la consideración del perfil es significativa en el área de telemarketing; se tiene el siguiente resultado: (Ver Tabla 8).

Tabla 8: Análisis de correlación de las competencias laborales y la consideración del perfil.
Correlaciones

		COMPETENCIAS LABORALES	CONSIDERACIÓN DEL PERFIL DE CARGO POR COMPETENCIA
COMPETENCIAS LABORALES	Correlación de Pearson	1	,695**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
CONSIDERACIÓN DEL PERFIL DE CARGO POR COMPETENCIAS	Correlación de Pearson	,695**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: La Sig. (bilateral) entre las competencias laborales y la consideración del perfil de cargo por competencias es de 0,000 y de acuerdo a la regla de decisión de hipótesis Sig < 0,05 se rechaza la H0 y se acepta la H0, por lo tanto, se reconoce que la relación entre competencias laborales y la consideración del perfil es significativa en el área de telemarketing.

Las competencias laborales se relacionan significativamente con la consideración del perfil de cargo por competencias en el área de telemarketing, según la correlación de Pearson es ,695 representando una correlación acercada a positiva considerable entre las variables y

una sig. = 0,000 siendo altamente significativo, por lo tanto, se acepta la relación positiva entre las competencias laborales y la consideración del perfil en el área de telemarketing.

Objetivo específico 3, determinar si existe relación entre las competencias laborales y el reclutamiento en la oficina de telemarketing, de acuerdo a la aplicación de la prueba de hipótesis, donde se plantean dos hipótesis: (1) Ho: La relación que existe entre las competencias laborales y el reclutamiento no es significativa para el desempeño en la oficina de telemarketing, H1: La relación que existe entre las competencias laborales y el reclutamiento es significativa para el desempeño en la oficina de telemarketing; se tiene el siguiente resultado: (Ver Tabla 9).

Tabla 9: Análisis de correlación de las competencias laborales y el reclutamiento.

Correlaciones

		COMPETENCIAS LABORALES	RECLUTAMIENTO
COMPETENCIAS LABORALES	Correlación de Pearson	1	,579**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
RECLUTAMIENTO	Correlación de Pearson	,579**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: La Sig. (bilateral) entre las competencias laborales y el reclutamiento es de 0,001 y de acuerdo a la regla de decisión de hipótesis Sig < 0,05 se rechaza la H0 y se acepta la H1, por lo tanto, se determina que la relación entre competencias laborales y el reclutamiento es significativa para el desempeño en el área de telemarketing.

Las competencias laborales se relacionan significativamente con el reclutamiento en el área de telemarketing, según la correlación de Pearson es ,579 representando una correlación positiva media entre las variables y una sig. = 0,001 siendo altamente significativo, por lo tanto, se acepta la relación positiva entre las competencias laborales y el reclutamiento en el área de telemarketing.

Objetivo específico 4, determinar si existe relación entre las competencias laborales y la selección en la oficina de telemarketing, de acuerdo a la aplicación de la prueba de hipótesis, donde se plantean dos hipótesis: (1) Ho: La relación que existe entre las competencias laborales y la selección no es significativa en la oficina de telemarketing, H1: La relación que existe entre las competencias laborales y la selección es significativa en la oficina de telemarketing; se tiene el siguiente resultado: (Ver Tabla 10).

Tabla 10: Análisis de correlación de las competencias laborales y la selección.

Correlaciones

			COMPETENCIAS LABORALES	SELECCIÓN
Rho de Spearman	COMPETENCIAS LABORALES	Coefficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	SELECCIÓN	Coefficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: La Sig. (bilateral) entre las competencias laborales y la selección es de 0,000 y de acuerdo a la regla de decisión de hipótesis Sig < 0,05 se rechaza la H0 y se acepta la H0, por lo tanto, se determina que la relación entre competencias laborales y selección es significativa en el área de telemarketing.

La selección se relaciona significativamente con la selección de personal en el área de telemarketing, según la correlación de Rho de Spearman es ,769 representando una correlación positiva considerable entre las variables y una sig. = 0,000 siendo altamente significativo, por lo tanto, se acepta la relación positiva entre las competencias laborales y la selección en el área de telemarketing.

Objetivo específico 5, determinar si existe relación entre las competencias laborales y la Incorporación / acogida en la oficina de telemarketing, de acuerdo a la aplicación de la prueba de hipótesis, donde se plantean dos hipótesis: (1) Ho: La relación que existe entre las competencias laborales y la incorporación no es significativa en la oficina de telemarketing. H1: La relación que existe entre las competencias laborales y la incorporación es significativa en la oficina de telemarketing.; se tiene el siguiente resultado: (Ver Tabla 11).

Tabla 11: Análisis de correlación de las competencias laborales y la incorporación.

Correlaciones

		COMPETENCIAS LABORALES	INCORPORACIÓN
Rho de Spearman	COMPETENCIAS LABORALES	1,000	,643**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
	INCORPORACIÓN	,643**	1,000
	Coeficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: La Sig. (bilateral) entre las competencias laborales y la incorporación es de 0,000 y de acuerdo a la regla de decisión de hipótesis Sig < 0,05 se rechaza la H0 y se acepta la H1, por lo tanto, se acepta que la relación entre competencias laborales y la incorporación es significativa en el área de telemarketing.

Las competencias laborales se relacionan significativamente con la incorporación en el área de telemarketing, según la correlación de Rho de Spearman es ,643 representando una correlación positiva media entre las variables y una sig. = 0,000 siendo altamente significativo, por lo tanto, se acepta la relación positiva entre las competencias laborales y la incorporación en el área de telemarketing.

Objetivo específico 6, determinar si existe relación entre las competencias laborales y el seguimiento en la oficina de telemarketing, de acuerdo a la aplicación de la prueba de hipótesis, donde se plantean dos hipótesis: (1) Ho: La relación que existe entre las competencias laborales y el seguimiento no es significativo en la oficina de telemarketing.

H1: La relación que existe entre las competencias laborales y el seguimiento es significativo en la oficina de telemarketing; se tiene el siguiente resultado: (Ver Tabla 12).

Tabla 12: Análisis de correlación de las competencias laborales y el seguimiento.

Correlaciones

			COMPETENCIAS LABORALES	SEGUIMIEN TO
Rho de Spearman	COMPETENCIAS LABORALES	Coeficiente de correlación	1,000	,597**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	SEGUIMIENTO	Coeficiente de correlación	,597**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: La Sig. (bilateral) entre las competencias laborales y el seguimiento es de 0,000 y de acuerdo a la regla de decisión de hipótesis Sig < 0,05 se rechaza la H0 y se acepta la H1, por lo tanto, se determina que la relación entre competencias laborales y el seguimiento es significativo en el área de telemarketing.

Las competencias laborales se relacionan significativamente con el seguimiento en el área de telemarketing, según la correlación de Rho de Spearman es ,597 representando una correlación positiva media entre las variables y una sig. = 0,000 siendo altamente significativo, por lo tanto, se acepta la relación positiva entre las competencias laborales y la incorporación en el área de telemarketing.

IV. DISCUSIÓN

Después del desarrollo del análisis de la investigación y los datos procesados, se determinó para el objetivo general que sí existe relación significativa entre las competencias laborales y la selección de personal en la oficina de telemarketing, al respecto Alles (2015) menciona que un adecuado proceso de selección de candidatos es importante para la organización y para las personas; un postulante espera integrarse a un equipo de trabajo donde pueda desempeñarse de manera sobresaliente, puesto que sus expectativas son altas como las de la empresa respecto a él, el gerente supervisará el trabajo y verificará si el perfil en cuanto a competencias tiene el individuo y si está demostrando tenerlas. Por su parte Cancinos (2015) concluye que, con la mejora del proceso de selección de personal, se produciría una mejora continua en las funciones que desempeñan los trabajadores, adicionalmente obtener información del trabajador sobre la personalidad y conocimiento del candidato, así como también responsabilidades e información del puesto.

En relación al objetivo específico y de acuerdo con los datos de los resultados del análisis estadístico se determinó que sí existe relación entre las competencias laborales y el conocimiento de la empresa y reglas esenciales de manera significativa, Cuesta (2014) hace hincapié en que los gerentes deben ofrecer las normas, estrategias, valores de la organización a los consultores para garantizar un trabajo pertinente de selección. En relación a este objetivo, Pum (2018) logró establecer competencias específicas y las clasificó en cuatro grupos y que gracias a estos grupos se pudo reconocer la importancia de cada competencia, lo que mejoraría el desempeño de las funciones de los trabajadores además se podría suministrar esta información para los procesos de selección de la organización.

Mucho tiene que ver las competencias que posee una persona ya que determina su comportamiento dentro de la organización, su manera de relacionarse con los compañeros de trabajo, su forma de diseñar e implementar esquemas de trabajo efectivos y la obtención de las metas que le fueron asignadas y de los objetivos estratégicos de la compañía; la evaluación de las competencias permitió determinar si el trabajador conoce realmente cuáles son sus tareas y funciones, cómo las desempeña, cuánto sabe de ellas, cómo pone en práctica lo que sabe y lo más importante cómo su trabajo aporta al cumplimiento de las metas de la empresa.

Para el segundo objetivo específico se determinó que sí existe relación entre las competencias laborales y la consideración del perfil de cargo por competencias en la oficina de telemarketing. Es interesante lo que indican Pereda y Berrocal (2014) respecto a las competencias y perfiles, cuestionan que las descripciones de cargos tradicionales que son

absolutas y rigurosas y que en estos tiempos algunas empresas las siguen usando, no se adaptan a los cambios que surgen en las nuevas empresas. Y desde otro punto de vista Fernández, et. al. refieren (2018) indican que la principal función de la oficina de recursos humanos es identificar a los individuos que requieran aplicar a un puesto de trabajo, verificar sin cuentan con ciertas competencias específicas tales como: ingreso de información, capacidad de controlarse emocionalmente, poseer una comunicación eficiente y persuasivo, capacidad de organización, planificación y tener una actitud agradable hacia el trabajo en equipo, luego y dependiendo de los resultados elegir aquellos que cumplan con el perfil, de igual forma de cómo se requiere a los postulantes, la empresa debe brindar un ambiente idóneo para el desempeño de los trabajadores.

Considero que para establecer pautas para una evaluación de competencias se debe definir los perfiles para cada puesto de los cargos que existen en la organización, es necesario determinar con exactitud las competencias requeridas en cada caso y dejar claras las habilidades, conocimientos y comportamientos porque si los cargos tienen las competencias correctas asignadas, la selección y evaluación iniciará de la mejor manera.

En el tercer objetivo específico se determinó que sí existe relación entre las competencias laborales y el reclutamiento en la oficina de telemarketing, Robbins y Coulter infieren que al existir una competencia de atracción de talentos algunas empresas inician un enfrentamiento originando conflictos sobre el proceso de reclutamiento, de otro lado en el caso de contar con puestos de trabajo, la oficina de recursos humanos debe usar las hojas de vida de los candidatos para elaborar un análisis de puestos como un manual para el proceso de reclutamiento donde contará con el perfil (conocimiento, destreza, capacidad, uso de herramientas, etc.) de cada postulante. Asimismo, Hernández (2017) concluye que es importante la elaboración de un file o legajo de los perfiles de postulantes para aligerar el procedimiento de reclutamiento, en el file se considerará las competencias blandas y técnicas de los candidatos puesto que al término de un proceso de reclutamiento los CVs que no han sido admitidos generalmente son descartados.

Es evidente que los autores dan importancia al desarrollo de una guía de los perfiles de puestos por competencias laborales de los postulantes sabiendo que la entrevista de reclutamiento cambia dependiendo del puesto para el que se está aplicando, al respecto, considero que se deben incluir todas aquellas competencias que no son específicamente para un puesto, es decir, por ejemplo, la capacidad de tener una comunicación persuasiva se aplica

al personal de counter o al equipo de fuerza de ventas, pero no es necesaria para un auxiliar contable o asistente administrativa, pero para ambos puestos si es necesario el conocimiento –de acuerdo al puesto – . Recordemos que el logro de objetivos de la empresa resulta de una ejecución bien aplicada y de contar con el personal de trabajo idóneo. Se debe tener en cuenta atraer a candidatos que posean un alto desempeño y a quienes cuenten con las habilidades, competencias y actitudes adecuadas a la empresa.

Se logró determinar en el cuarto objetivo que sí existe relación entre las competencias laborales y la selección en la oficina de telemarketing, Mondy (2014) argumenta que existe muchas y diferentes formas de optimizar el rendimiento laboral, pero ninguna se compara con la de tomar una acertada decisión en contratar personal competente, y esta decisión es la parte difícil de la organización y le corresponde a la oficina de recursos humanos de la empresa. Si contratan a personal que no es idóneo para el puesto, éste no cumplirá las expectativas y por ende generará pérdidas a la organización, en cambio, el personal competente tiene que estar a disposición para asegurar y obtener el logro de los objetivos de la empresa. Aquí la importancia de la selección en el proceso de elegir de todos los candidatos al individuo sobresaliente y con las mejores competencias con la facilidad de poder adaptarse al puesto requerido y a la cultura organizacional. Chávez y Ojeda (2016) identificaron competencias esenciales y mediante ellas procedieron a diseñar el perfil por competencias, empleando este procedimiento para la selección lo que permitió atraer e incorporar a sobresalientes postulantes que fueron los más aptos para el puesto, haciendo referencia que la selección por competencias es un instrumento o mecanismo sucinto, eficaz y valedero para pronosticar el éxito del puesto.

Como se puede apreciar, la relación que existe entre las competencias laborales y la selección tienen mucha relevancia puesto que con la selección se pretende ubicar a los mejores candidatos para un determinado cargo laboral, pero no es solo encontrarlo sino es necesario ahondar más, es decir, a parte de sus competencias laborales verificar o analizar su capacidad emocional, su personalidad para tener la seguridad que se eligió al profesional que además de ser competente en sus habilidades profesionales va a saber gestionar el entorno de trabajo, la relación con los compañeros, la presión y mucho más, es por ello que encontrar a un buen profesional es conocer a la persona que hay detrás. Dos candidaturas con los mismos conocimientos y las mismas habilidades laborales pueden tener comportamientos muy diferentes dependiendo de sus objetivos, de su situación personal, de

su carácter, conocer todo lo que hay detrás de nuestros candidatos es clave para desarrollar una buena selección de personas en base a sus competencias.

En el quinto objetivo específico se determinó que sí existe relación entre las competencias laborales y la incorporación / acogida en la oficina de telemarketing. Cuesta (2014) argumenta que la experiencia por la que atraviesa en esos momentos el nuevo trabajador será positiva, siempre y cuando encuentre el apoyo de sus nuevos compañeros lo que valorará en lo sucesivo y lo agradecerá, siendo la gratitud un sentimiento noble a corto plazo generará en él el vínculo del compromiso, respeto y lealtad hacia quien se la brinde incluyendo a la organización. Por su parte Casma (2015) refiere que la incorporación es observada como un proceso, en cuanto los nuevos trabajadores son incorporados deben recibir la respectiva orientación en la gestión, procedimientos, políticas, etc. y posteriormente participar de capacitaciones laborales, asimismo hacer hincapié al proceso de inducción que ayuda a la permanencia del nuevo personal para incorporarse eficazmente en su desempeño laboral.

Todos conocemos la importancia que tienen las primeras impresiones, tanto del nuevo trabajador con la empresa y viceversa, sus efectos tienen larga duración. Por eso es importante ayudar a empezar con buen pie. La oficina de recursos humanos es la encargada y responsable de la presentación del nuevo empleado, asimismo, los planes de acogida de la empresa están hechos para transmitir a los nuevos empleados de manera correcta y clara cuál es la cultura de la organización, y que de esta forma puedan luchar por alcanzar sus objetivos. El plan de acogida para los nuevos empleados es un elemento clave para atraer y retener el talento en las empresas.

El sexto y último objetivo específico determinó que si existe relación entre las competencias laborales y el seguimiento en la oficina de telemarketing. Cuesta (2014) indica que es preciso desarrollar un seguimiento al nuevo empleado, puesto que es importante conocer al recién ingresante y que él conozca este seguimiento, recursos humanos debe informarle de manera explícita que en el periodo de dos o tres meses se le supervisara dos aspectos: primero su adaptación con el equipo humano con quien trabajará y la cultura organizacional y segundo si cumple con el perfil requerido en cuanto a las competencias laborales que se solicitó y por consiguiente si cumple con las expectativas de su desempeño en las funciones del cargo, el gerente de recursos humanos debe estar pendiente del seguimiento y en específico del nuevo empleado prestarle la debida atención y verificar estos dos aspectos, ya que si el nuevo empleado no se halla satisfecho con su entorno laboral se

sentirá frustrado y como consecuencia de ello el clima laboral puede salir afectada de manera negativa; en el caso sucediera la no adaptación del personal se debe tomar las medidas necesarias para no perjudicar a ambas partes, no significa el despido sino podría ser una capacitación y/o reforzar el programa de inducción. Se debe tener presente que esta fase no termina con la adaptación del nuevo empleado sino hasta la rescisión del contrato laboral y más. Asimismo, Navarrete (2015) indica que el proceso de seguimiento, así como los de capacitación y orientación deben continuar su procedimiento después del ingreso del nuevo empleado a la empresa quien no puede ni debe colocar un límite al período del seguimiento, mucho por el contrario se debe considerar en extenderse durante todo el recorrido y trayectoria del nuevo agregado. La labor de la oficina de recursos humanos de la empresa es y será el de educar en el proceso de aprendizaje y poder optimizar el desempeño y poder cumplir los requerimientos que exige la empresa.

Parece obvio, pero se hace poco. El responsable de selección interno debería tener claro que su trabajo acaba asegurándose de la calidad de las decisiones de selección tomadas por la empresa con su ayuda. Para ello, es necesario hacer un seguimiento formal o informal de la evolución del nuevo empleado. Se puede hacer teniendo conversaciones informales con el empleado y con su jefe, o de modo más formal siguiendo un cuestionario estructurado, como paso previo a la evaluación del posible periodo de prueba. Otra herramienta fundamental para asegurarse de la calidad de la selección es registrar la calificación obtenida en el proceso formal de evaluación de desempeño, al menos en los dos primeros años de empleo. Otra estrategia es registrar y seguir la evolución del tiempo de permanencia en la empresa de las personas contratadas.

V. CONCLUSIONES

1. El valor de la correlación de Pearson que es ,699 representa una correlación que se acerca a positiva considerable entre las variables y una sig. = 0,000 siendo altamente significativo, por lo tanto, se determina que existe una relación positiva entre las competencias laborales y la selección de personal en el área de telemarketing.
2. De acuerdo a la correlación de Pearson que es ,510 representa una correlación positiva media entre la V1 y la D1 y una sig. = 0,004 siendo altamente significativo, por lo que se determinó la relación positiva entre las competencias laborales y el conocimiento en la universidad.
3. Se determinó que existe una correlación significativa entre las competencias laborales y la consideración del perfil en el área de telemarketing, por la aplicación de la correlación de Pearson que arrojó un valor de ,695 lo que representa una correlación acercada a positiva considerable entre la V1 y la D2 y una sig. = 0,000 siendo altamente significativo.
4. Según el resultado que arrojó la aplicación de la correlación de Pearson que fue un valor de ,579 lo que representa una correlación positiva media entre la V1 y la D3 con una sig. = 0,001 lo que es altamente significativo, se determinó que existe una correlación positiva entre las competencias laborales y el reclutamiento.
5. El valor de la correlación de Rho de Spearman que es ,769 representa una correlación positiva considerable entre la V1 y la D4 con una sig. = 0,000 siendo altamente significativo, por lo que se determinó una relación positiva entre las competencias laborales y la selección.
6. De acuerdo a la correlación de Rho de Spearman que es ,643 y que representa una correlación positiva media entre la V1 y la D5 y una sig. = 0,000 siendo altamente significativo, por lo tanto, se determinó la relación positiva entre las competencias laborales y la incorporación/acogida en el área de telemarketing.
7. Se determinó que existe una correlación significativa entre las competencias laborales y el seguimiento gracias a la aplicación de la correlación de Rho de Spearman que arrojó un valor de ,597 lo que representa una correlación positiva media entre la V1 y la D6 y una sig. = 0,000 siendo altamente significativo.

VI. RECOMENDACIONES

- 1) El jefe de telemarketing debe diseñar una guía para enfatizar la importancia de las competencias laborales incluidas en el proceso de selección de personal.
- 2) El jefe de telemarketing debe gestionar conjuntamente con la oficina de recursos humanos desarrollar capacitaciones sobre información de los servicios de la universidad para nutrir las competencias blandas a los operadores.
- 3) El supervisor de la oficina de telemarketing debe considerar en el perfil del operador las competencias que se deben indicar en el proceso de selección.
- 4) Se recomienda al supervisor de la oficina de telemarketing considerar durante el proceso de reclutamiento la experiencia de los seleccionados para cumplir las funciones en la oficina de telemarketing.
- 5) Se recomienda que el jefe de telemarketing y la oficina de recursos humanos discurrir durante el proceso de selección las competencias profesionales que se requiere para el buen desempeño de los operadores.
- 6) Es importante que el nuevo personal se sienta identificado con la empresa, por ello se recomienda al jefe y supervisor de la oficina de telemarketing incorporar al nuevo trabajador y hacerle sentir parte del equipo de trabajo y su acogida genere respeto, honestidad, lealtad y esfuerzo en él.
- 7) Es recomendable que el proceso de seguimiento no debe tener una fecha límite, éste debe continuar hasta el cese de servicio del trabajador, si la hubiera, asimismo el seguimiento serviría para verificar si el nuevo personal logró ejercer nuevas competencias laborales.

REFERENCIAS

- Albert, M., García, M. y Pérez, C. (2017). *Competencias, Formación y Empleo. Análisis de Necesidades en un programa de master en ingeniería*. España: La Serena. Versión On-line ISSN 0718-5006. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718...
- Alfaro, M. C. (2012). *Administración de personal*. (1ra. Edición). México: Ediciones Red Tercer Milenio.
- Alles, M. A. (2014). *Diccionario de Competencias. La Trilogía*. Tomo I. Argentina: Ediciones Granica S. A.
- Alles, M. A. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos – Gestión por competencias*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Alonso, P., Moscoso, S. y Cuadrado D. (2015). *Procedimiento de selección y contratación del personal en las medianas*. (Vol. 31, N° 2). Madrid: Versión On-line ISSN 2174-0534 versión impresa ISSN 1576-5962. Recuperado de www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657...
- Carmona, A. Y. (2016). *Competencias laborales para el personal empleado de una empresa manufacturera a través de la evaluación de 360 grados*. Facultad de Ciencias de la Conducta de la Universidad Autónoma de México.
- Carrasco, M. (2015) *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de san jerónimo*.
- Chávez, J. (2016) *Diseño de perfiles de cargo por competencias para la selección de personal del Sistema de Educación a Distancia de la Universidad Tecnológica Equinoccial en Quito*

- Charria, V., Sarsosa, K. y Arenas, F. (2011). *Construcción y validación de contenido de un diccionario de las competencias genéricas del psicólogo*. (Vol. 28, Nro. 2). Buenos Aires-Argentina: Revista Interdisciplinaria. Centro Interamericano de Investigaciones. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/180/18022339009.pdf>.
- Chico, S. E. (2018). *Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área de canal de atención y promoción de servicios en una entidad financiera en Lima*. Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Cojulun, M. (2015). *Competencias laborales como base para la selección de personal*. Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar.
- Cuba, A. (2016). *Constructo competencia: síntesis histórico-epistemológica*. (Vol. 25, Nro. 48). Lima: Universidad Andina del Cuzco. Versión impresa ISSN 1019-9403. Recuperado www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019...
- Cubillo, C., Reyes, M. y Londoño, M. (2017). *Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial*. (Vol. 7, Nro. 1). Tolima: Revista FACCEA. Recuperado de <https://www.udla.edu.co/revistas/index.php/faccea/article/view/654/7>.
- Cuesta, A. (2015). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Colombia: ECOE Ediciones.
- García, F. y Suarez, C. (2015). *La formación de competencias científicas investigativas en la carrera de ingeniería agropecuaria de la universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Campus Pedernales*. (Vol. 7, Nro. 1). Ecuador: Versión On-line ISSN 2218-3620. Cienfuegos. Recuperado de www.scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000100017.
- García, N., Paca, N., Arista, S., Valdez, B. y Gómez, I. (2018). *Investigación formativa en el desarrollo de habilidades comunicativas e investigativa*. (Vol. 20, Nro. 1). Puno: Revista de Investigaciones Altoandinas. Recuperado de www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2313...

- Gómez, C. y Mendoza, L. (2013): *Modelo de gestión por competencias para la empresa ACMED*. Facultad de Ciencias Económicas. Programa de Administración de la Universidad de Cartagena.
- Granados, M. A. (2014). *Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Facultad de Educación de la UNMSM.
- Guerra, Y., Ruiz, M. y Solis, M. (2018). *Diseño de un perfil por competencias laborales para el sistema de información*. Universidad de La Habana. Recuperado de www.congreso-info.cu/index.php/info/info2018/paper/view/930/596.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014) *Metodología de la Investigación*. (6ta. Edición). México: Editorial McGraw Hill.
- Huamachumo y Rodríguez (2015) *Metodología de la Investigación*. (1ra. Edición). Perú: Editorial Summit.
- López, G., Toledo, O. y Meza, J. (2017). *La formación de habilidades investigativas en los estudiantes a través del estudio de casos*. (Vol. 9, Nro. 7). Ecuador: Universidad y Sociedad – Cienfuegos. Recuperado de https://www.scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000400013.
- López, H. (2017). *Acercamiento a saberes y competencias en directores de gestión humana*. (Vol. 3, Nro. 1). Bogotá: Approach to knowledges and competencies in directors of human management. Recuperado de ppct.caicyt.gov.ar/index.php/rain/article/view/V3N1-2a02/10166.
- Mamani, E., García, M., Calsina, W. y Yapuchura, A. (2016). *Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno*. (Vol. 7, Nro. 2). Perú: Versión impresa ISSN2219-7168. Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado de www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219...

- Marulanda, C., López, M. y López, F. (2016). *La cultura organizacional, factor clave para la transferencia de conocimiento en los centros*. (Vol. 27, Nro. 6). Colombia: La Serena. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0.
- Meghnagi, S. (2018) *El Saber Profesional. Competencia, Derechos, Democracia*. OIT/Cinterfor. (4ta. Edición). Uruguay: Giancomo Feltrinelli Editore Milano.
- Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo (2014). *Catálogo nacional de perfiles ocupacionales (cualificaciones)*. Perú: Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales. Agosto.
- Niño, V. M. (2012) *Metodología de la Investigación diseño y ejecución*. (1ra. Edición). Bogotá: Ediciones de la U.
- Ortiz, A. (2017). *Investigación sobre reclutamiento, selección y contratación de personal a los empleadores*. Monterrey: Daena: International journal of good conscience. Recuperado de [www.spentamexico.org/v12-n3/A23.12\(3\)375-386.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n3/A23.12(3)375-386.pdf).
- Pereda, S. y Berrocal, F. (2014) *Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias*. (2da. Ed.). España: Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Polanco, K., Reyes, J., García, M., Martínez, P. y Gutiérrez, M. (2017). *Niveles de motivación y las competencias laborales específicas de los trabajadores a distancia*. (Vol. 13. Nro. 8). Chihuahua: European Scientific Journal. ISSN: 1857-7881. Recuperado de <https://eujournal.org/index.php/esj/article/download/8994/8559>.
- Pontificia Universidad Católica del Perú. (2012) *Entrevista a Ana María Zambrano: Lo importante en un proceso de selección es evaluar las competencias*. Perú: Bolsa de trabajo. Dirección de Asuntos Estudiantiles. Recuperado de <https://btpucp.pucp.edu.pe/archivo-reportajes/procesos-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-el-peru/>
- Púm, K. M. (2018) *Competencias laborales y evaluación del desempeño*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Robbins, S. y Coulter, M. (2014) *Administración*. (13a. Ed.). México: Editorial Pearson.

Robbins, S. y DeCenzo, D. (2014) *Supervisión*. (7a. Ed.) Pearson Educación.

Rosenbluth, A., Cruzat-Mandich, C. y Ugarte, M. (2015). *Metodología para validar un instrumento de evaluación por competencias*. (Vol. 15, N° 1). Chile: Universidad Adolfo Ibañez. Recuperado de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/13556/13686>.

Sempertegui, H. (2015). *Selección de personal por competencias para la gestión del talento humano*. Chiclayo: Rev. Horizonte Empresarial. Recuperado de revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/download/223/235.

Tolozano, S., Lara, L., Illescas, S. (2016). *Actitudes y aptitudes del tutor para enfrentar el desafío de la formación en la modalidad dual*. Ecuador: Versión On-line ISSN 2218-3620. Revista Universidad y Sociedad. Recuperado de www.scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100013.

Turpo, O. (2016). *El currículo de la competencia científica en Perú y Portugal*. (Vol. 2, Nro. 2). Puno: Pontificia Universidad Católica del Perú. Versión impresa ISSN 2219-7168. Recuperado de www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219...

Werther, W. B. (2014) *Administración de Personal y Recursos Humanos*. (7ma. Ed.). México: Editorial McGraw Hill.

ANEXOS

ANEXO A: TABLAS DE FRECUENCIAS Y GRÁFICOS POR VARIABLES

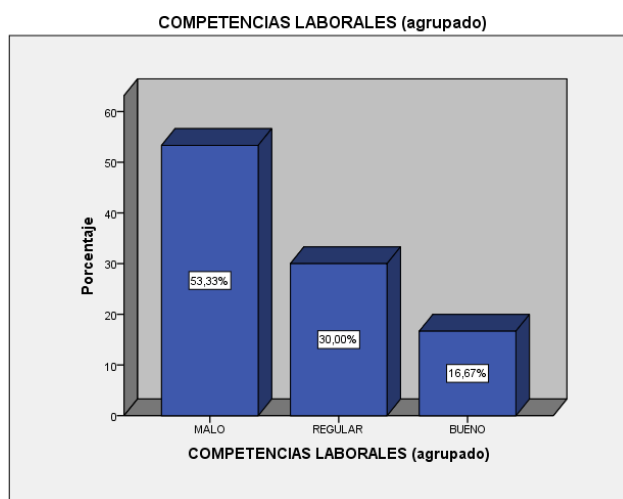
VARIABLE 1: COMPETENCIAS LABORALES

Tabla 13: Frecuencias de las competencias laborales

COMPETENCIAS LABORALES (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALO	16	53,3	53,3	53,3
REGULAR	9	30,0	30,0	83,3
BUENO	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Gráfico 1: Diagrama de barras de las competencias laborales



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: El nivel de importancia de las competencias laborales se concentró en un 53,33% malo, lo que indica que los encuestados no estuvieron de acuerdo con las técnicas de esta variable.

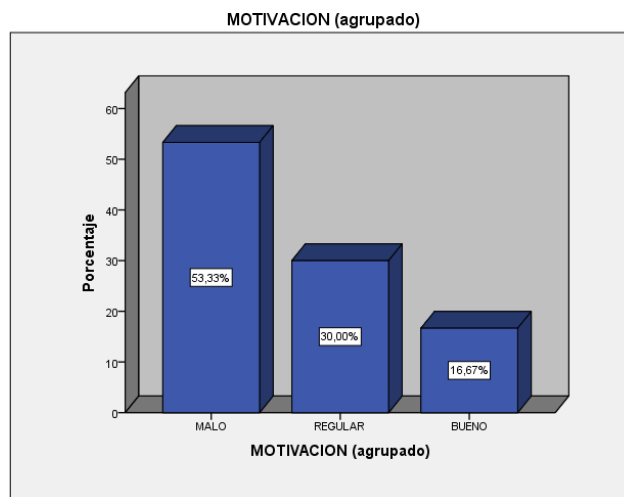
DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN

Tabla 14: Frecuencias de la motivación

MOTIVACIÓN (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALO	16	53,3	53,3	53,3
REGULAR	9	30,0	30,0	83,3
BUENO	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Gráfico 2: Diagrama de barras de la motivación



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: El nivel de importancia de la motivación fue considerablemente mala por parte de los encuestados y otra parte de ellos lo considero regular y bueno.

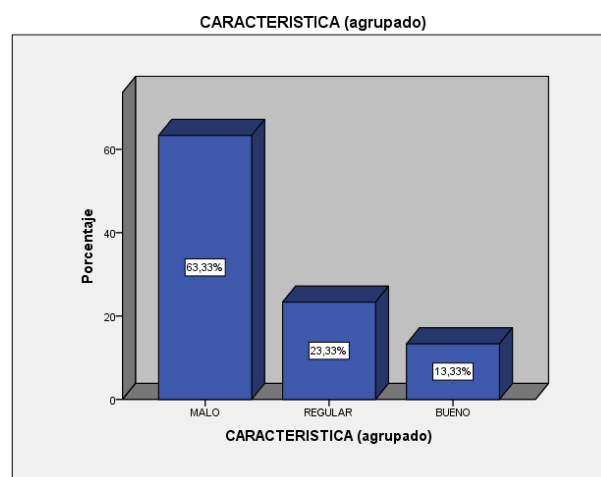
DIMENSIÓN 2: CARACTERÍSTICA

Tabla 15: Frecuencias de la característica

		CARACTERÍSTICA (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	19	63,3	63,3	63,3
	REGULAR	7	23,3	23,3	86,7
	BUENO	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Gráfico 3: Diagrama de barras de la característica



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: El nivel de importancia de la característica fue considerablemente malo, lo que evidencia la disconformidad de los encuestados.

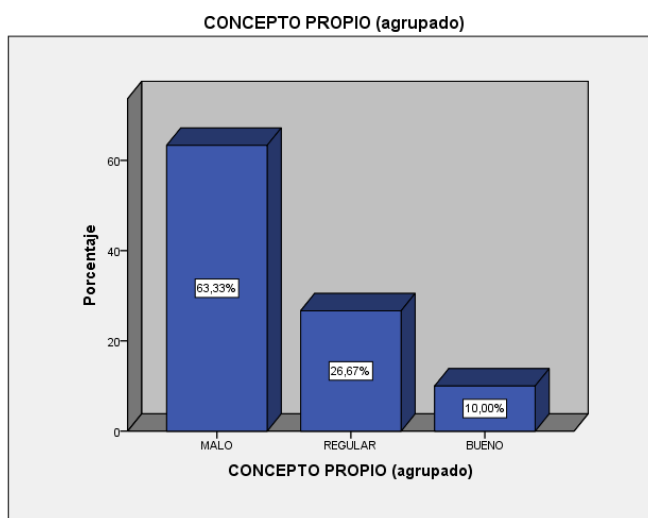
DIMENSIÓN 3: CONCEPTO PROPIO

Tabla 16: Frecuencias del concepto propio

CONCEPTO PROPIO (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALO	19	63,3	63,3	63,3
REGULAR	8	26,7	26,7	90,0
BUENO	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Gráfico 4: Diagrama de barras del concepto propio



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: El concepto propio fue calificado en su mayoría como malo por los encuestados.

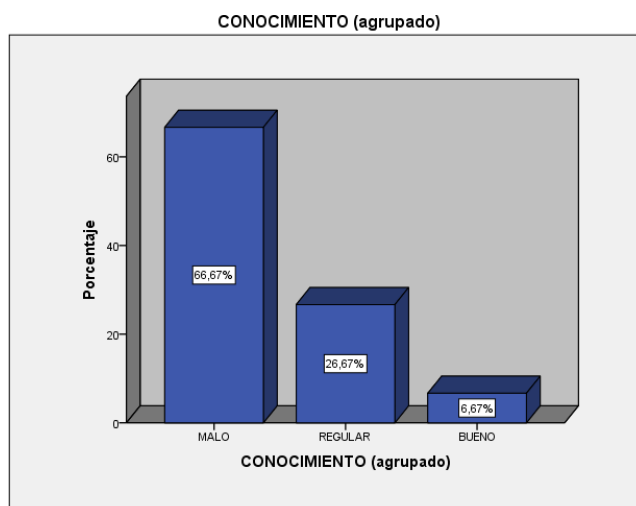
DIMENSIÓN 4: CONOCIMIENTO

Tabla 17: Frecuencias del conocimiento

CONOCIMIENTO (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALO	20	66,7	66,7	66,7
REGULAR	8	26,7	26,7	93,3
BUENO	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Gráfico 5: Diagrama de barras del conocimiento



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: El conocimiento está mal calificado por los encuestados, lo que se puede considerar una baja para las competencias laborales.

DIMENSIÓN 5: HABILIDAD

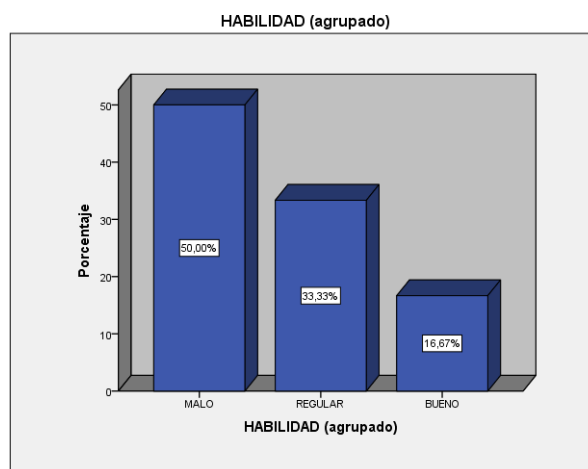
Tabla 18: Frecuencias de la habilidad

HABILIDAD (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALO	15	50,0	50,0	50,0
REGULAR	10	33,3	33,3	83,3
BUENO	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Gráfico 6: Diagrama de barras de la habilidad



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: La habilidad tiene al 50% de los encuestados que la consideran como mala en las competencias laborales.

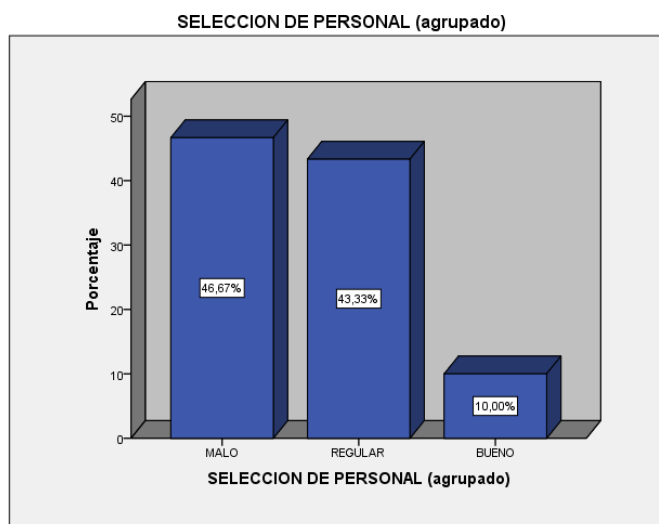
VARIABLE 2: SELECCIÓN DE PERSONAL

Tabla 19: Frecuencias de la selección de personal

SELECCIÓN DE PERSONAL (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALO	14	46,7	46,7	46,7
REGULAR	13	43,3	43,3	90,0
BUENO	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Gráfico 7: Diagrama de barras de la selección de personal



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: La selección del personal tiene equilibrio en opinión, una parte de los encuestados lo considera malo, otra regular y una minoría bueno.

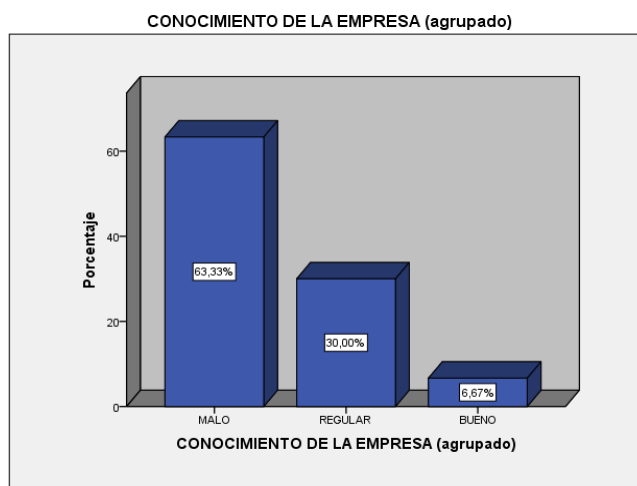
DIMENSIÓN. 1: CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

Tabla 20: Frecuencias del conocimiento de la empresa

CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALO	19	63,3	63,3	63,3
REGULAR	9	30,0	30,0	93,3
BUENO	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Gráfico 8: Diagrama de barras del conocimiento de la empresa



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: El conocimiento de la empresa fue calificado de malo por los encuestados debido a que debe existir limitaciones a la información de esta.

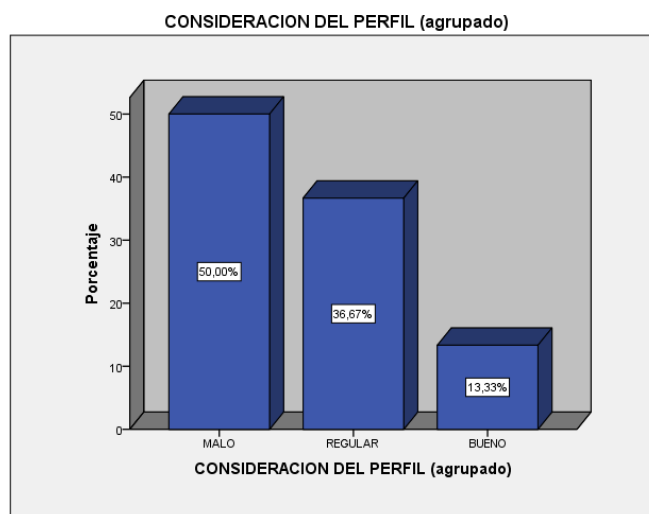
DIMENSIÓN. 2: CONSIDERACIÓN DEL PERFIL

Tabla 21: Frecuencias de la consideración del perfil

CONSIDERACIÓN DEL PERFIL (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	15	50,0	50,0	50,0
	REGULAR	11	36,7	36,7	86,7
	BUENO	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Gráfico 9: Diagrama de barras de la consideración del perfil



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: La consideración del perfil fue considerada en equilibrios malo y bueno, lo que divide a los encuestados.

DIMENSIÓN. 3: RECLUTAMIENTO

Tabla 22: Frecuencias del reclutamiento

RECLUTAMIENTO (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALO	15	50,0	50,0	50,0
REGULAR	11	36,7	36,7	86,7
BUENO	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Gráfico 10: Diagrama de barras del reclutamiento



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: El reclutamiento fue considerado en equilibrios malo y bueno, lo que divide a los encuestados.

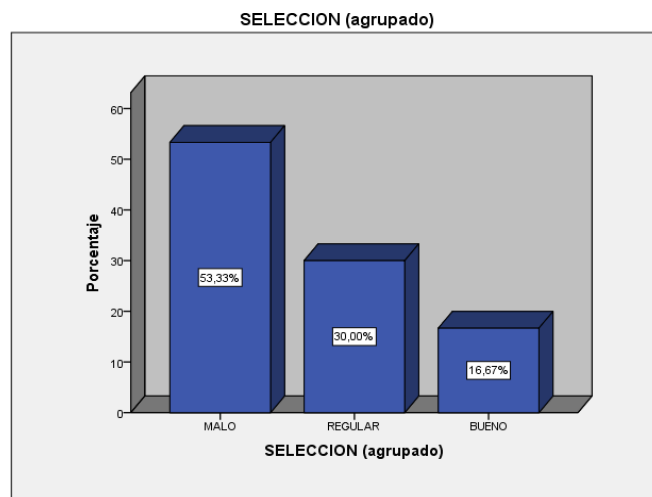
DIMENSIÓN. 4: SELECCIÓN

Tabla 23: Frecuencias de la selección

SELECCIÓN (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALO	16	53,3	53,3	53,3
REGULAR	9	30,0	30,0	83,3
BUENO	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Gráfico 11: Diagrama de barras de la selección



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: La selección fue considerado mala por el 50% de los encuestados, con un 30% de los encuestados que los considera regular y una minoría los considera malo.

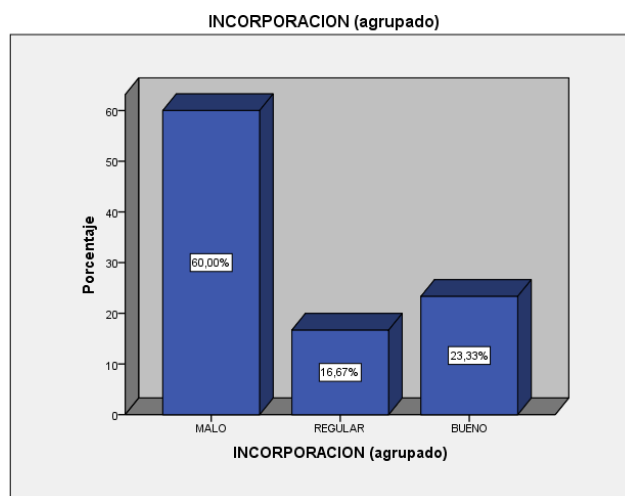
DIMENSIÓN. 5: INCORPORACIÓN

Tabla 24: Frecuencias de la incorporación

		INCORPORACIÓN (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	18	60,0	60,0	60,0
	REGULAR	5	16,7	16,7	76,7
	BUENO	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Gráfico 12: Diagrama de barras de la incorporación



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: La incorporación fue considerado mala por el 60% de los encuestados, con un 16,67% de los encuestados que los considera regular y un 23,33% lo considera bueno.

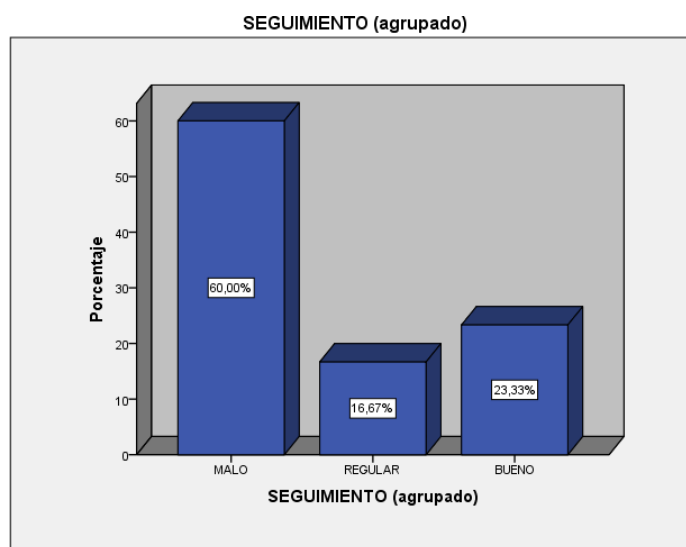
DIMENSIÓN. 6: SEGUIMIENTO

Tabla 25: Frecuencias del seguimiento

SEGUIMIENTO (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	18	60,0	60,0
	REGULAR	5	16,7	76,7
	BUENO	7	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Gráfico 13: Diagrama de barras del seguimiento



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: El 60% de los encuestados considera que el seguimiento de la estrategia de selección de personal es mala, indicador que no es favorable para la estrategia.

ANEXO B: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	METODOLOGIA
<p>GENERAL De qué manera existe relación entre las competencias laborales y la selección de personal en la oficina de telemarketing.</p> <p>ESPECIFICO Existe relación entre las competencias laborales y el conocimiento de la empresa y reglas especiales en la oficina de telemarketing.</p> <p>ESPECIFICO Existe relación entre las competencias laborales y la consideración del perfil de cargo por competencias en la oficina de telemarketing.</p> <p>ESPECIFICO Existe relación entre las competencias laborales y el reclutamiento en la oficina de telemarketing.</p>	<p>GENERAL Determinar de qué manera existe relación entre las competencias laborales y la selección de personal en la oficina de telemarketing.</p> <p>ESPECIFICOS Determinar si existe relación entre las competencias laborales y el conocimiento de la empresa y reglas especiales en la oficina de telemarketing.</p> <p>ESPECIFICOS Determinar si existe relación entre las competencias laborales y la consideración del perfil de cargo por competencias en la oficina de telemarketing.</p> <p>ESPECIFICOS Determinar si existe relación entre las competencias laborales y el reclutamiento en la oficina de telemarketing.</p>	<p>GENERAL La relación entre competencias laborales y selección de personal es significativa en la oficina de telemarketing.</p> <p>ESPECIFICOS La relación que existe entre las competencias laborales y conocimiento de la empresa y reglas especiales es significativa en la oficina de telemarketing.</p> <p>ESPECIFICOS La relación que existe entre competencias laborales y la consideración del perfil de cargo por competencias en la oficina de telemarketing.</p> <p>ESPECIFICOS La relación que existe entre las competencias laborales y el reclutamiento es significativa en la oficina de telemarketing.</p>	<p>Competencias Laborales</p> <p>Selección de Personal</p>	<p>"Competencia es una característica subyacente en el individuo que está causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o desempeño superior en un trabajo o situación". Allen, M. (2015).</p> <p>Dirección Estratégica de Recursos Humanos. (p. 59)</p> <p>"La Selección de Personal es un proceso que es realizado mediante concepciones y técnicas específicas, consecuentes con la dirección estratégica de la organización y las políticas de GRH derivadas, con el objetivo de encontrar al candidato que mejor se adapte a las características requeridas y futuras pre visibles de un puesto de trabajo o cargo laboral y de una empresa concreta o "especifica". Cuesta, S. (2015).</p> <p>Talento Humano y Gestión del Conocimiento. (p. 305).</p>	<p>Las competencias laborales es un conjunto conformado por motivación, características, concepto propio o concepto de uno mismo, conocimiento y habilidad que son inherentes a la persona incluyendo rasgos específicos de manera independiente.</p> <p>La Selección de Personal es la vinculación que existe del conocimiento de la empresa y reglas esenciales, de la consideración del perfil de cargo por competencias, del reclutamiento, de la incorporación y seguimiento durante el proceso, conjuntamente con los rasgos del postulante.</p>	<p>Motivación</p> <p>Característica</p> <p>Concepto propio o concepto de uno mismo</p> <p>Conocimiento</p> <p>Habilidad</p> <p>Conocimiento de la empresa y reglas esenciales</p> <p>Selección</p>	<p>Intereses de la persona</p> <p>Selección del comportamiento</p> <p>Características físicas</p> <p>Respuestas consistentes</p> <p>Actitudes</p> <p>Reacción ante situaciones de conflicto laboral</p> <p>Información sobre actividades a realizar</p> <p>Cumplimiento de tareas en el puesto</p> <p>Capacidad para desarrollar tareas</p> <p>Capacidad de análisis</p> <p>Capacitaciones</p> <p>Cultura Organizacional</p> <p>Parámetros</p> <p>Características</p> <p>Formulario de solicitud de empleo (externos)</p> <p>Evaluación del desempeño (internos)</p> <p>Presselección, Técnicas de Selección, Comprobación de datos Referenciales.</p> <p>Presentación del nuevo empleado</p>	<p>TAMANO DE MUESTRA E INSTRUMENTOS</p> <p>Variable 1: Competencia Laboral</p> <p>Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta</p> <p>Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p> <p>Variable 2: Selección de Personal</p> <p>Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta</p> <p>Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO El tipo de estudio a realizar es de descriptiva correlacional, porque existe una relación entre ellas.</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables.</p>
<p>GENERAL Existe relación entre las competencias laborales y la selección en la oficina de telemarketing.</p> <p>ESPECIFICO Existe relación entre las competencias laborales y la incorporación / acogida en la oficina de telemarketing.</p> <p>ESPECIFICO Existe relación entre las competencias laborales y el seguimiento en la oficina de telemarketing.</p>	<p>GENERAL Determinar si existe relación entre las competencias laborales y el seguimiento en la oficina de telemarketing.</p> <p>ESPECIFICOS Determinar si existe relación entre las competencias laborales y la incorporación / acogida en la oficina de telemarketing.</p> <p>ESPECIFICOS Determinar si existe relación entre las competencias laborales y el seguimiento en la oficina de telemarketing.</p>	<p>GENERAL La relación que existe entre las competencias laborales y el seguimiento es significativa en la oficina de telemarketing.</p> <p>ESPECIFICOS La relación que existe entre las competencias laborales y la incorporación / acogida en la oficina de telemarketing.</p> <p>ESPECIFICOS La relación que existe entre las competencias laborales y el seguimiento en la oficina de telemarketing.</p>	<p>Selección de Personal</p>	<p>requeridas y presentes futuras pre visibles de un puesto de trabajo o cargo laboral y de una empresa concreta o "especifica". Cuesta, S. (2015).</p> <p>Talento Humano y Gestión del Conocimiento. (p. 305).</p>	<p>La Selección de Personal es la vinculación que existe del conocimiento de la empresa y reglas esenciales, de la consideración del perfil de cargo por competencias, del reclutamiento, de la incorporación y seguimiento durante el proceso, conjuntamente con los rasgos del postulante.</p>	<p>Selección</p> <p>Incorporación / acogida</p> <p>Seguimiento</p>	<p>Presentación del nuevo empleado</p> <p>Adaptación</p> <p>Cumplimiento de perspectivas</p>	<p>Presentación del nuevo empleado</p> <p>Adaptación</p> <p>Cumplimiento de perspectivas</p>	<p>Presentación del nuevo empleado</p> <p>Adaptación</p> <p>Cumplimiento de perspectivas</p>

ANEXO C: Instrumento – Cuestionario

CUESTIONARIO

CUESTIONARIO SOBRE COMPETENCIAS LABORALES						
Edad: ____	Sexo: F ____ M ____	N°	LEYENDA			
Estimado(a): El presente cuestionario es anónimo y confidencial, su aplicación es de uso exclusivo para el desarrollo de investigación titulada "Competencias laborales y selección de personal en la oficina de telemarketing de una universidad, Los Olivos, 2018". Por ello se le pide leer atentamente y marcar con una (x) la opción que considere. Por lo que agradecería sinceridad en su respuesta.		1	Nunca			
		2	Casi nunca			
		3	A veces			
		4	Casi siempre			
		5	Siempre			
DIMENSIONES	INDICADORES					
Motivación	Intereses de la persona					
	1	El éxito del área es el resultado de la motivación a los operadores, por medio de sus intereses.				
	2	El logro del funcionamiento del área es de interés del jefe, como de los mismos trabajadores.				
Características	Selección del comportamiento					
	3	Las personas que integran la empresa son seleccionadas por su comportamiento porque tienen potencial para alcanzar los objetivos de la organización.				
	Características físicas					
Concepto propio o concepto de uno mismo	4	Un factor de la atención es debido a las características físicas que son inherentes al operador.				
	Respuestas consistentes					
	5	Las respuestas consistentes de los operadores es por sus propias características que son factores relevantes en el área.				
Concepto propio o concepto de uno mismo	Actitudes					
	6	El supervisor consolida un clima laboral donde predomina el respeto, honestidad y responsabilidad lo que favorece el óptimo desempeño de los operadores a través de las actitudes y valores.				
	7	Las actitudes y valores del operador ponen el acento en la importancia de las personas que forman el área de telemarketing.				
	Reacción ante situaciones de conflicto laboral					
	8	El respeto que brindan los operadores es inquebrantable, más en situaciones de conflicto.				
Conocimiento	9	El supervisor mantiene una paz mental porque tiene la capacidad de lidiar con conflictos laborales dentro del área.				
	Información sobre actividades a realizar					
	10	El supervisor, por su experiencia y conocimiento es soporte para los operadores en brindar una óptima información.				
Habilidad	Cumplimiento de tareas en el puesto					
	11	Recursos Humanos delega funciones específicas según la habilidad, capacidad y conocimiento del empleado.				
	Capacidad para desarrollar tareas					
Habilidad	12	El supervisor delega funciones a cada operador del área de acuerdo a su capacidad y habilidad en desarrollar sus labores.				
	Capacidad de análisis					
	13	Los años de experiencia proporcionan una visión global al supervisor para analizar el escenario de la oficina de telemarketing.				
	14	El supervisor realiza técnicas para desarrollar la habilidad de capacidad de análisis del operador.				
	Capacitaciones					
15	Las capacitaciones mantienen a los operadores actualizados para brindar un mejor servicio.					

CUESTIONARIO SOBRE SELECCIÓN DE PERSONAL								
Edad: _____		Sexo: F _____ M _____		N°	LEYENDA			
Estimado(a): El presente cuestionario es anónimo y confidencial, su aplicación es de uso exclusivo para el desarrollo de investigación titulada "Competencias laborales y selección de personal en la oficina de telemarketing de una universidad, Los Olivos, 2018". Por ello se le pide leer atentamente y marcar con una (x) la opción que considere. Por lo que agradecería sinceridad en su respuesta.				1	Nunca			
				2	Casi nunca			
				3	A veces			
				4	Casi siempre			
				5	Siempre			
DIMENSIONES	INDICADORES			1	2	3	4	5
Conocimiento de la empresa y reglas esenciales	Cultura Organizacional							
	1	Recursos Humanos establece políticas como la motivación, gestión del talento, salario emocional, etc. para el entendimiento de la empresa y sus trabajadores.						
	2	El supervisor establece políticas y estrategias dentro de la oficina para apoyar a los operadores en el cumplimiento de sus labores.						
Consideración del perfil de cargo por competencias	Parámetros							
	3	La información compartida sobre los perfiles ha sido elaborada con el aporte de las jefaturas.						
	4	El supervisor identifica el perfil del operador por la formación profesional que tiene y poder desempeñarse en la oficina.						
	Características							
	5	Recursos humanos complementa la información contenida en la hoja de vida con las características presentadas por el postulante.						
	6	Las características y competencias del operador cumplen un papel importante para considerar su perfil.						
Reclutamiento	Formulario de solicitud de empleo (externos)							
	7	El formulario facilita a Recursos Humanos a evitar vacíos en la información del nuevo personal.						
	Evaluación del desempeño (internos)							
	8	Si un puesto de trabajo queda desierto por rotación interna o externa el área de recursos humanos solicita a los jefes de área la evaluación del desempeño de sus equipos.						
9	Recursos Humanos establece una serie de indicadores para analizar y evaluar el desempeño de los operadores y poder determinar ascensos.							
Selección	Preselección							
	10	Recursos Humanos clasifica a los candidatos según cumplan los requerimientos.						
	Técnicas de Selección							
	11	Ante la necesidad de empleados de altos mandos, el área de recursos humanos determina las técnicas de selección.						
Incorporación / acogida	Comprobación de datos referenciales							
	12	En el proceso de selección, es importante la comprobación de datos referenciales para evitar pérdida de recursos y tiempo.						
Seguimiento	Presentación del nuevo empleado							
	13	El jefe de área realiza la presentación del nuevo trabajador, incorporándolo a la empresa para generarle confianza.						
	Adaptación							
Seguimiento	14	El jefe o supervisor realizará el seguimiento respectivo para verificar la adaptación del nuevo trabajador.						
	Cumplimiento de perspectivas							
15	Después de la adaptación, el jefe continuará con el seguimiento para comprobar si el trabajador cumple las perspectivas registradas y monitorear su nivel de avance.							

ANEXO D: Validación de los instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS EN INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Validador Dr/Mg: BARCA BARRIENTOS JESÚS ENRIQUE
- 1.2 Cargo de Institución donde Labora: DOCENTE
- 1.3 Especialidad del Validar: MBA
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5 Título de la Investigación: _____
- 1.6 Autor del Instrumento: _____

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

I. CRITERIOS	2. INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENA 41-60%	MUY BUENA 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia la tecnología.				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
5. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				✓	
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				✓	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓	
8. METOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					78%	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 78 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha


Firma del Experto Informante

DNI: N° 46176175 Teléfono N° 980792011

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS EN INVESTIGACIÓN
1. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Validador Dr/Mg: CASMA ZARATE, CARLOS ANTONIO
- 1.2 Cargo de Institución donde Labora: DOCENTE INVESTIGADOR.
- 1.3 Especialidad del Validar: ADMINISTRACIÓN
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5 Título de la Investigación: _____
- 1.6 Autor del Instrumento: _____

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:


I. CRITERIOS	2. INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENA 41-60%	MUY BUENA 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia la tecnología.				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
5. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				✓	
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				✓	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓	
8. METOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					✓	



3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 80 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha 18 de Julio 2019


Firma del Experto Informante

DNI: N° 06153553 Teléfono N° 985280740

ANEXO E: Carta de Autorización de aplicación de encuesta

Los Olivos, 24 de junio de 2019

Sr. Aldo Villalta

Jefe de la Oficina de Telemarketing

Presente

Estimado Sr. Aldo:

Dentro de mi formación académica del Programa de Formación para Adultos - SUBE de la Universidad Cesar Vallejo, se considera muy importante la realización de actividades de investigación.

En este marco y siendo estudiante de X ciclo en la cual se debe desarrollar un estudio de investigación solicito su autorización para aplicar una encuesta al personal a su cargo, dicho cuestionario será realizado de manera anónima salvaguardando la identidad de los encuestados.

Es importante señalar que ésta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias del área.

De antemano quedo agradecida por su amable atención.

Atte:



Belinda Atencio Arce
DNI 08691580



25/06/19





**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Victor Dávila Arenaza, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo campus Lima Norte, revisor de la tesis titulada:

“Competencias laborales y selección de personal en la oficina de telemarketing de una universidad, Los Olivos – 2018”, de la estudiante ATENCIO ARCE, BELINDA NOEMI, constato que la investigación tiene un índice de similitud del 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito 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.


Los Olivos, 21 de enero de 2020



Dr. Victor Dávila Arenaza
D.N.I: 08467692

Feedback Studio - Google Chrome
 ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1045370437&s=1&lang=es&o=1244482767

feedback studio | TESIS | /0 | 15 de 23



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Competencias laborales y selección de personal en la oficina de telemarketing de una universidad. Los Olivos, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
 Licenciada en Administración

AUTOR:
 Atencio Arce, Belinda Noemi (ORCID:0000-0002-7296-4058)

ASESOR:
 Mgtr. Miorina Gamerosi, Luzmila Gabriela (ORCID: 0000-0002-0812-3473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
 Gestión de Organizaciones

LIMA - PERU
 2018

Resumen de coincidencias

29 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	13 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	api.eci.es Fuente de Internet	1 %
4	scielo.ald.cu Fuente de Internet	1 %
5	recursosbiblio.urf.edu.gt Fuente de Internet	1 %
6	blog.acsendo.com Fuente de Internet	1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
8	www.arete-activa.com Fuente de Internet	1 %
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
10	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
11	rlibsermax.mx Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 33 | Número de palabras: 11142 | Text-only Report | High Resolution | Activado



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Atencio Arce, Belinda Noemi

D.N.I. : 08691580

Domicilio : Jr. José de la Riva Agüero N° 3790 Condevilla, S.M.P.

Teléfono : Fijo: 6539977 Móvil: 953837109

E-mail : belinda.noemi.atencio.arce@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciada en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Atencio Arce, Belinda Noemi

Título de la tesis:

Competencias laborales y selección de personal en la oficina de telemarketing de una universidad. Los Olivos, 2018.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 21/01/2020



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 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ATENCIO ARCE, BELINDA NOEMI

INFORME TÍTULADO:

Competencias laborales y selección de personal en la oficina de telemarketing de una universidad.
Los Olivos, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 16 de Julio del 2019

NOTA O MENCIÓN: 18



DE VÍCTOR DAVILA ARENAZA
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN