



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Competencias laborales y desempeño en el teletrabajo de
colaboradores de empresas Call Center.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORES:

Benites Amayo, Paola Gabriela (orcid.org/0000-0001-8394-5584)

Ruiz Sanchez, Tabata Betsabe (orcid.org/0000-0001-5053-0884)

ASESOR:

Mgr. Vargas Merino, Jorge Alberto (orcid.org/0000-0002-3084-8403)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicamos este gran esfuerzo a Dios padre todopoderoso, a nuestros padres por brindarnos la mejor herencia que es la educación y a nuestros abuelos que son los ángeles más hermosos del cielo.

Benites Amayo, Paola Gabriela.

Ruiz Sánchez, Tábata Betsabé

Agradecimiento

Queremos agradecer a Dios por concedernos salud y bienestar, a nuestros padres por brindarnos la fuerza necesaria para salir adelante, a nuestros abuelos por bendecirnos con la sabiduría para luchar en la vida y a nuestro asesor por guiarnos en todo el proceso de investigación.

Benites Amayo, Paola Gabriela.

Ruiz Sánchez, Tábata Betsabé.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Métodos de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS	55
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Test de normalidad para variables y dimensiones	36
Tabla 2. Pruebas de Chi cuadrado de competencias laborales y desempeño	37
Tabla 3. Pruebas de Chi cuadrado de las hipótesis específicas (unificadas).....	37
Tabla 4. Pruebas de Chi cuadrado de las hipótesis específicas (unificadas).....	38
Tabla 5. Prueba de bondad de ajuste competencias laborales y desempeño	39
Tabla 6. Pseudo coeficiente de determinación de competencias laborales y desempeño	39
Tabla 7. Medidas de asociación y eficacia predictiva de competencias laborales y desempeño en el teletrabajo de colaboradores de empresas Call Center	40
Tabla 8. Pruebas de los efectos del modelo.....	41

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Género de los encuestados	26
Figura 2. Intervalos de edad de los encuestados	26
Figura 3. Competencias tecnológicas	27
Figura 4. Competencias de creatividad y autonomía.....	28
Figura 5. Competencias de normas y políticas.....	29
Figura 6. Competencias de comunicación e iniciativa	30
Figura 7. Competencias de organización del trabajo.....	31
Figura 8. Competencias de bienestar.....	32
Figura 9. Rendimiento de la tarea	33
Figura 10. Comportamiento contraproducente	34
Figura 11. Rendimiento en el contexto	35

Resumen

La presente investigación se desarrolló en las empresas Call Center, donde se evidencia que los colaboradores presentan ausencia de competencias laborales afectando en el desempeño de las funciones. El objetivo general es establecer la influencia de las competencias laborales en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022. La investigación es de método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, aplicada con diseño no experimental y corte transversal; de nivel de correlacional causal o explicativo. La muestra no probabilística fue de 250 colaboradores de empresas Call Center. La técnica implementada fue la encuesta y el instrumento utilizado fueron dos cuestionarios con validez y confiabilidad.

Se concluye que existe una influencia significativa entre las competencias laborales y el desempeño; se halló un nivel de sig.= 0.000 < 0.05; $\chi^2= 26.239^a$, bondad de ajuste de la regresión: 21.783, sig= 0.000; Nagelkerke = 0.104, Coef Wald 60.251 y Sig Wald=0.000. Las competencias laborales explican al desempeño del colaborador.

Palabras claves: tecnología, comunicación, habilidades, comportamiento.

Abstract

The present investigation was developed in the Call Center companies, where it is evidenced that the collaborators present absence of labor competences affecting in the performance of the functions. The general objective is to establish the influence of the labor competences in the performance of telework of the collaborators of Call Center companies, Lince, Lima 2022. The research is of hypothetical deductive method, quantitative approach, applied with non-experimental design and transversal cut; of causal or explanatory correlational level. The non-probabilistic sample consisted of 250 employees of Call Center companies. The technique implemented was the survey and the instrument used was two questionnaires with validity and reliability.

It is concluded that there is a significant influence between job competencies and performance; a level of $\text{sig.} = 0.001 < 0.05$; $\chi^2 = 26.239$, regression goodness of fit: 21.783, $\text{sig} = 0.001$; Nagelkerke = 0.104, Coef Wald 60.251 and Sig Wald=0.001 was found. Job competencies explain employee performance.

Keywords: technology, communication, skills, behavior.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, diversos países desarrollados han realizado investigaciones donde se identifican las competencias laborales que necesitan los colaboradores, en el cual se evidenció que es difícil poder identificar las habilidades ya que el mundo es cambiante, así como las necesidades del mercado laboral (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2019).

Del mismo modo, la organización internacional del trabajo (OIT, 2019) indica que el mundo empresarial no es ajeno a los avances tecnológicos y que va de la mano con las habilidades laborales que tanto para el empleador y empleado si no son capaces de poder ejecutarlas puede traer problemas que afecten a la empresa como la falta de innovación y adaptación al cambio.

Por su parte, Avendaño et al. (2020) presenta una perspectiva que involucra a las instituciones educativas colombianas acerca del desarrollo de las competencias laborales donde manifiesta que solamente se enfocan en las enseñanzas de las competencias técnicas sin tener en cuenta las habilidades blandas.

En el ámbito empresarial el desempeño laboral de los colaboradores es indispensable para los cambios permanentes que se originan por la competencia o la aparición de fenómenos incontrolables como el Covid – 19 que en su momento se optó por la modalidad del teletrabajo tomando más relevancia, ya que anteriormente se realizaba, pero no con la misma magnitud, resultando al comienzo no del todo ventajoso para los colaboradores ya que no contaban con las herramientas tecnológicas necesarias para desempeñarse debidamente (Guayacán et al., 2022).

Es por ello, que para los empleadores resulto un gran desafío poder garantizar un eficiente rendimiento de las labores de los empleados, debido a situaciones incontrolables que afectan a las organizaciones como la falta de supervisión, la falta de motivación, la poca identificación con la organización y de ese modo generando impactos negativos como el incumplimiento de los objetivos organizacionales (OIT, 2021).

A nivel nacional, con respecto a la educación peruana, muchos jóvenes que acumulan años estudiando cuando desean conseguir algún empleo en el mercado laboral no logran ser aceptados porque carecen de habilidades o probablemente son insuficientes, existen profesionales con conocimientos, pero no cuentan con las habilidades necesarias esto se debe a la educación del país ya que no toma mucha importancia en el desarrollo de estas competencias sociales (Franco y Ñopo, 2018).

Por otro lado, en un estudio realizado por el Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2018) basado en los postulantes que buscan empleo en el Perú, indica un resultado sorprendente, ya que el 76.7% de los postulantes no cubren la poca cantidad de vacantes que ofertan los empleadores. Las empresas aseguran que en su totalidad no cuentan con los requerimientos solicitados por lo siguiente: ya que el 34.7% no cumple con el perfil requerido, el 38.7% no cuenta con competencias técnicas, mientras que un 27% le falta experiencia y un 16.2% presenta la falta de competencias blandas o habilidades laborales.

En relación a lo expuesto anteriormente, según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2019) realizaron un estudio de Encuesta de Habilidades al Trabajo en los años 2017 - 2018 en cual se evidenció claramente que el 46% del total de las empresas peruanas no realizaban un análisis sobre las competencias y habilidades que necesitaban los colaboradores para el buen funcionamiento del negocio. Y solo un 34% de las empresas grandes realizaban estas prácticas, seguidas de un 15% las medianas y finalmente un 14% las pequeñas empresas. Evidentemente, las empresas peruanas en su totalidad no toman en cuenta que las competencias de los colaboradores potencian el mejoramiento de las actividades del negocio.

Con respecto al desenvolvimiento de los trabajadores en el contexto peruano, la modalidad de trabajo tomó notoriedad ya que a raíz de COVID-19 las entidades tanto como públicas y privadas emplearon dicho modelo de trabajo enfrentándose a un nuevo reto sin las herramientas necesarias, sin un soporte tecnológico apto que pueda garantizar el óptimo desempeño de los trabajadores, el bienestar y salud emocional (Uribe et al., 2021). Es por ello, que hubo situaciones

en las cuales la red colapsaba por el uso masivo de diferentes plataformas y se vieron afectadas las actividades de los colaboradores.

Seguidamente Santillán y Saavedra (2021) precisan la anterior información ya que así como el teletrabajo genera muchos beneficios y garantizan un adecuado desenvolvimiento, también presenta diversas desventajas que afectan al desempeño del empleado debido a escenarios o situaciones en la que se presente, como por ejemplo para el colaborador en algunos casos no cuente con el espacio o ambiente idóneo, que le sobrecarguen las tareas o que le afecte en la salud por horas de exigencia visual y mental frente al computador generando así una baja productividad con llevando a un mal desempeño de sus funciones.

A nivel local, el sector en estudio son empresas Call Center del distrito de Lince, donde se evidencia un gran número de quejas y reclamos en cuanto a la atención al cliente, de acuerdo a lo expresado por parte de algunos teleoperadores comentan que no emplean un método adecuado para impulsar las competencias laborales que de algún modo afectan y aumenta la pérdida de clientes. Debido al poco conocimiento en manejo tecnológico, a la falta de entrenamiento y formación de habilidades personales, a una inadecuada comunicación y difusión de la información, a la falta de objetivos claros, poco apoyo por parte de los supervisores en la gestión de tareas de los teleoperadores y las quejas por demora en la respuesta de atención al cliente. Todo ello se evidencia en la deficiente productividad y bajo desempeño de los colaboradores

Continuando con el escenario narrado se puede predecir que emplear las competencias laborales necesarias como motor para un adecuado desempeño puede ser beneficioso tanto para la empresa, los colaboradores y los clientes, ya que la empresa al brindar un adecuado método para fortalecer las competencias de los colaboradores, ellos se sentirán más motivados y por ende atenderán a los clientes de la mejor manera empleando habilidades y conocimientos adquiridos y finalmente la empresa será elegida frente a la competencia por tener una adecuada atención al cliente, obteniendo mayores ingresos ya sea en el servicio o producto que ofrece. Por ello, se considera factible proponer estrategias que sean efectivas para que los empleados lo puedan aplicar y de ese modo optimicen la productividad mejorando el desempeño en sus funciones.

Como propuesta de estrategias de implementación son las siguientes: Primero, planificar un cronograma mensual en el cual detalla las competencias tanto blandas y duras en las que se puedan fortalecer y potenciar por parte de los supervisores a cargo o especialistas mediante charlas. En segundo lugar, mayor interés e importancia de los supervisores ante las dudas o consultas de los teleoperadores. Por último, realizar evaluaciones constantes de competencias y desempeño para así conocer si existió alguna mejora o en que se sigue fallando para ser corregido.

El problema general es ¿De qué manera las competencias laborales influyen en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022?, teniendo como problemas específicos las siguientes interrogantes:

- a) ¿De qué manera las competencias tecnológicas influyen en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022?
- b) ¿De qué manera las competencias de creatividad y autonomía influyen en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022?
- c) ¿De qué manera las competencias de normas y políticas influyen en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022?
- d) ¿De qué manera las competencias de comunicación e iniciativa influyen en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022?
- e) ¿De qué manera las competencias de organización del trabajo influyen en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022?
- f) ¿De qué manera las competencias de bienestar influyen en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022?

Justificación teórica: En cuanto al marco el marco referencial de la presente indagación de las variables competencias laborales y desempeño es fundamental ya que se encontraron diversos estudios enfocados en el ámbito empresarial en un contexto del trabajo remoto, por ello, la contribución parte de entender la influencia

de las variables y de alguna manera sirva de ayuda en futuras investigaciones para la comparación de los resultados obtenidos.

Justificación metodológica: En cuanto a los instrumentos que cuentan con validez y confiabilidad pueden ser utilizados de forma específica en el contexto de investigación, de tal manera que la comprobación de los hallazgos del presente estudio facilite a futuras investigaciones en crear contextos de replicabilidad y verificar si los instrumentos siguen siendo aplicables o caso contrario se tenga que ajustar a los escenarios particulares de estudio.

Justificación práctica: Cabe resaltar que los hallazgos obtenidos en el estudio pretenden servir en tomar acciones que enmienda la resolución de problemas en las empresas Call Center de esta forma los colaboradores se puedan sentir más competentes y las empresas puedan ver reflejado en las mejoras de productividad.

El objetivo general es establecer la influencia de las competencias laborales en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022. Mientras que los objetivos específicos son:

- a) Establecer la influencia de las competencias tecnológicas en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.
- b) Establecer la influencia de las competencias de creatividad y autonomía en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.
- c) Establecer la influencia de las competencias de normas y políticas en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.
- d) Establecer la influencia de las competencias de comunicación e iniciativa en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.
- e) Establecer la influencia de las competencias de organización del trabajo en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.

- f) Establecer la influencia de las competencias de bienestar en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.

Finalmente, para la hipótesis general se planteó de la siguiente manera: Las competencias laborales influyen significativamente en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022. Mientras que las hipótesis específicas son:

- a) Las competencias tecnológicas influyen significativamente en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.
- b) Las competencias de creatividad y autonomía influyen significativamente en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.
- c) Las competencias de normas y políticas influyen significativamente en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.
- d) Las competencias de comunicación e iniciativa influyen significativamente en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.
- e) Las competencias de organización del trabajo influyen significativamente en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.
- f) Las competencias de bienestar influyen significativamente en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Este capítulo tiene propósito de intensificar conceptos teóricos de investigaciones confiables nacionales e internacionales que evidencian el estudio de ambas variables: Competencias laborales y Desempeño.

En el ámbito internacional, Casimiro et al. (2022), Establecer el vínculo entre las competencias digitales y el desempeño docente en la Universidad Nacional de Educación en tiempo de pandemia. La metodología fue cuantitativa con diseño experimental y corte transversal; la muestra fue 252 alumnos. Los resultados indican que existe una relación entre las competencias digitales y el desempeño del docente obteniendo el valor de correlación (Rho de Spearman = 0,499) con una (sig = 0.000).

Vera et al. (2022), Diagnosticar los elementos influyentes en la responsabilidad social y el desarrollo sostenible del bienestar laboral de los trabajadores en el gobierno local de Mocache – Ecuador. Enfoque cuantitativo, técnica encuesta, la muestra fue de 136 participantes. Se concluyó de acuerdo a los resultados que la responsabilidad social influye en el desarrollo sostenible del bienestar laboral de los colaboradores, ya que el modelo tiene una significancia de 0.000, un Chi cuadrado = 210.525 y Nalgelkerke reporta un (R cuadrado = 0.976).

Purwanto (2021), Analizar el efecto de las habilidades duras, blandas y el aprendizaje organizacional y las capacidades de innovación en el desempeño de los profesores de las universidades islámicas en Indonesia. El enfoque es cuantitativo. Los resultados estadísticos indican el valor de rendimiento de los profesores tiene un (R2 = 0,79), lo que significa que puede ser explicada por las habilidades blandas (t = 2.674, p = 0.008), duras (t = 4.395, p = 0.000), aprendizaje organizacional (t = 2.213, p = 0.027), y la capacidad de innovación (t = 2.365, p = 0.018), de los profesores (IC) en un 79,2%, mientras que otras variables explican el 20,9%.

Ortiz y López (2020), Analizar el efecto de las condiciones de organización del trabajo en el desarrollo de acciones de cooperación profesional en la gestión de la convivencia escolar”. Fue realizada bajo un enfoque cuantitativo con tipo correlacional, la muestra fue no probabilística con 1069 participantes. Los

resultados estadísticos indican que el modelo de jornada y la duplicidad de roles son significativas para ser explicadas en las acciones de desempeño obteniendo que $(F(2,1066) = 8.46; p < 0.01)$ indicando que no es suficiente el primer modelo planteado, pero sí significativo ya que el $R^2 = 0.016$, es decir la organización del trabajo influyen solo si se practica constantemente acciones de cooperación profesional.

Gonzales (2020), Establecer la influencia del programa de capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del servicio de serenazgo en la municipalidad distrital de Paucarpata durante el año 2019. Diseño de investigación es preexperimental de pre-test y post-test, el muestreo fue no probabilístico y su muestra es de 32 participantes, se empleó dos instrumentos por medio de cuestionarios. Se concluyó que en la dimensión de iniciativa y organización mejoró considerablemente en el post-test y el pre-test ya que presenta una diferencia de la media anterior de 48.406, con un intervalo de confianza inferior de 44.945 y un superior de 51.868, por ello estadísticamente es significativa porque el $p = 0.000$ siendo menor a 0.05 confirmando que el programa influye directa y significativamente en la mejora del desempeño.

Gómez et al. (2019), Determinar la relación del clima organizacional con el bienestar laboral y el Work Engagement en una empresa de paquetería, es una investigación de enfoque cuantitativo, de corte transversal y de nivel correlacional, la muestra fue de 72 trabajadores de una empresa de paquetería. Como resultados estadísticos inferenciales se obtuvieron que la r de Pearson fue de 0.403 con un nivel de contraste de $p = 0.000$, demostrando que existe una correlación positiva y moderada entre las variables de Equidad y Bienestar laboral indicando que mientras haya una política justa en la organización incrementa los niveles de bienestar.

Gracia et al. (2019), Determinar las secuelas de un programa de formación en promoción de valores y políticas empresariales en el derecho público de empresas de seguridad ciudadana. El estudio fue explicativo y con diseño cuasi experimental. Además, a un grupo se le aplicó el tratamiento y a otros no. Los resultados evidenciaron que el intervalo de confianza fue 95%, en el pre test "antes del tratamiento", la $(t = -4.30)$, $(gl = 55)$, diferencia de media (-3.2010) , inferior (-

1,81029) y superior (1,17009) con (sig bilateral = ,669) y en el post test “después de aplicar el tratamiento”, la (t = 53,974), (gl = 55), diferencia de media (27,54218), inferior (26,51955) y superior (28,56482) con (sig bilateral = 0,00). Se acepta la H1 esto quiere decir que en las pruebas independientes sí funcionó el tratamiento.

Azizi (2017). Investigar la relación entre el aprendizaje organizativo y el rendimiento organizativo de las empresas que operan en el sector de los seguros de Teherán, en Irán, el estudio es descriptivo correlacional, para la población estadística escogieron 120 compañías de seguros de la ciudad de Teherán, el instrumento empleado para su investigación fue el cuestionario. Concluyeron como resultado estadístico que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.41 con una significancia menor al contraste establecido de 0.0001, por ende, se comprueba que existe una relación significativa entre el aprendizaje organizativo y el rendimiento organizativo.

En el ámbito nacional, Najjar (2022), el propósito de la investigación fue Demostrar la relación de las competencias laborales en el teletrabajo y el desempeño laboral de los maestros del Centro Superior Universitario, San Martín, 2022. Enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional con corte transversal, la muestra fue probabilística, aleatoria simple con 199 docentes. La confiabilidad de ambas variables es de (0.972) y (0.980) respectivamente. Los resultados obtenidos reflejan que ambas variables tienen una relación con (Rho=0.682) y significancia bilateral a (0.00).

Damián et al. (2021), Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia del Covid-19, es de carácter descriptivo con un nivel de investigación correlacional, la muestra fue de 100 profesionales sanitarios del Hospital público Materno Infantil. Se emplearon dos instrumentos de recolección por medio de cuestionarios en línea y se consideró una fiabilidad del 95% para la correlación bivariado de Pearson. Se concluyó por medio de los resultados estadísticos inferenciales que el desempeño y la comunicación interna tienen una vinculación positiva y significativa de (r= 0.276), con un nivel de significancia del (p=0.001).

Arias (2020), Determinar el vínculo entre adaptabilidad de las Tic's y la procrastinación laboral en trabajadores del sector estatal en Arequipa. La metodología, es bajo el enfoque cuantitativo, diseño no experimental con nivel correlacional y corte transversal; se empleó la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario. La muestra fue de 376 trabajadores. Los resultados reflejaron que el nivel de adaptabilidad es bajo y el de procrastinación laboral es alto siendo una relación significativa que fue hallada mediante la Chi-cuadrado 23.617^a con un nivel de confianza 95% y (sig=0.000).

Medina (2020), Demostrar el vínculo que existe entre las competencias laborales y el rendimiento de los trabajadores de modalidad trabajo remoto en un Call center de Lima. El muestreo censal fue de 28 colaboradores. Asimismo, el enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional; se manejó un cuestionario. Concluyeron que existe una relación directa moderada de las variables a través del (CP=0,674), que establece el (CD=45%) con una significancia de (0.00).

Huachara (2017), Establecer el vínculo entre la creatividad y el desempeño en la práctica preprofesionales de los estudiantes de últimos ciclos de Educación Inicial de un centro universitario particular de Lima. Los resultados de esta investigación evidenciaron que el (Rho de Spearman = 0,453) indica que hay una correlación positiva moderada entre ambas variables con una (sig = ,001).

Dentro de este orden de ideas, en la revisión de la literatura sobre las competencias laborales se han conseguido destacar las siguientes definiciones para la variable independiente:

Frassati y Hernández (2021) definen que las competencias laborales son un conjunto de distintas habilidades que se van adquiriendo en la educación básica para que se vayan fortaleciendo en el tiempo.

Por otro lado, Toro (2020), expresa que es conjunto de interacciones que un individuo desarrolla entre las habilidades y capacidades personales en desarrollo, con base en la preparación académica y la experiencia de vida, y expresadas colectivamente en el rendimiento de las actividades en una empresa.

Espinoza y Gallegos (2020) definen a estas competencias como características innatas de las personas, debido a que lo expresan de manera distinta, además estas cualidades son consideradas por las empresas ya que contribuye en la interacción con las demás personas y el desarrollo de las funciones.

En la misma línea, Cejas et al. (2020), manifiestan que estas competencias no solo es un grupo de capacidades necesitadas para ejercer una función profesional, sino también engloba capacidades como el comportamiento, comunicación, toma de decisiones, trabajo en equipo, entre otros.

Podemos entender que las competencias laborales son capacidades que permiten al profesional o colaborador poder demostrar estas habilidades en el desempeño de sus funciones, pero no obstante para la investigación se tomará como base para la definición a los autores Frassati y Hernández donde expresa claramente el concepto de las competencias laborales.

Enfatizando la primera dimensión, Frassati y Hernández (2021) mencionan que las competencias tecnológicas son características que están vinculadas intensivamente con el uso y manejo de la tecnología (TICs).

De la misma manera Morales y Rodríguez (2020) destacan, que esta competencia tiene una relación con las TICs ya que por medio de varias herramientas se puede almacenar, viralizar cualquier tipo de información dentro de una empresa optimizando el tiempo.

Seguido de Álvarez. et al (2017) define que las competencias tecnológicas son conocidas como competencias digitales y que las TICs no son solo un poderoso recurso de aprendizajes, sino también son herramientas más desafiantes para la vida.

Por último, Cruz (2019) añade que dichas competencias se encargan de transformar las antiguas enseñanzas que se han utilizado, para tener resultados óptimos, novedosos, didácticos y efectivos.

En la segunda dimensión, Frassati y Hernández (2021) expresan que la creatividad y autonomía pertenecen al grupo de las habilidades blandas que debe

contar cada colaborador al momento de innovar y automotivar para que desarrolle sus funciones que serán controladas.

Como plantea Quiña (2018), la creatividad y autonomía son explotaciones de la propiedad intelectual de cada persona para potenciar creaciones en el trabajo.

Asimismo, Pérez (2020) manifiesta que las competencias de creatividad y autonomía son un grupo de habilidades que tienen los de la alta dirección porque facilita el desarrollo económico para la organización.

Finalizando Palermo y Ventrici (2020) agregan, que estas competencias son activas porque generan iniciativas para fomentar el espíritu emprendedor o innovador del individuo.

En la tercera dimensión, Frassati y Hernández (2021) expresan que las normas y políticas es una capacidad que los colaboradores de modalidad remota deben adaptarse a ellas teniendo en cuenta los objetivos y metas.

Según Toro (2010, citado en Gonzáles, 2019) manifiesta que las estas competencias son principios establecidos en la organización que se ven reflejados en los comportamientos del colaborador.

Finalmente, Puchoc (2018), señala que las normas y políticas son conductas o actos que pertenecen a la cultura organizacional porque sirven para la toma de decisiones a los trabajadores.

En la cuarta dimensión, Frassati y Hernández (2021) manifiestan que la comunicación e iniciativa siempre estarán valoradas cuando el colaborador tenga independencia para generar ideas y solucionar inconvenientes laborales.

Según Vargas et al. (2019) indican que la comunicación es una habilidad que le permite al colaborador manifestar su pensar y a tener iniciativas en el transcurso de su vida.

Finalmente, Cejas et al. (2020) expresan que esta competencia comunicativa e iniciativa son habilidades para resolver problemas, fomentar el trabajo en equipo en situaciones laborales.

En la quinta dimensión, Frassati y Hernández (2021) señalan que la organización del trabajo es aquella competencia porque permite que el colaborador planifique sus responsabilidades optimizando el tiempo.

Del mismo modo, Martínez et al. (2018) define a la organización del trabajo y al colaborador como una de las claves para el avance de los procesos que se ven reflejados en las metas propuestas por la empresa.

Según Cedrola (2019) refiere que la organización del trabajo es el resultado del dominio que posee el jefe, ya que tiene autoridad de resolver y diseñar la forma en que se estructura la organización en su funcionamiento.

En la sexta dimensión, Frassati y Hernández (2021) señalan que el bienestar laboral logra que los colaboradores puedan realizar sus actividades de manera eficiente sin que sufran complicaciones en su salud que puedan perjudicar su rendimiento laboral y personal.

Por otra parte, Calderón et al. (2020) declara que el bienestar laboral es todo lo concerniente a la productividad que tienen los miembros de la empresa al momento de realizar actividades individuales y de manera conjunta.

Finalmente, Hermosa (2018) define al bienestar laboral como la capacidad que tienen los colaboradores para trabajar ya que es fundamental en la vida de las personas porque de esa manera buscan satisfacer sus necesidades y logros personales como profesionales.

A continuación, se describe la teoría para la variable independiente Competencias laborales

Teoría de competencias

El origen de la definición de competencia se dio en labores de la psicología organizacional e industrial norteamericana en los últimos años de 1960 y al comienzo de 1970. Desde esa época se realizaron investigaciones en el cual las empresas tuvieron interés enfocado en los puestos de trabajo, como elementos primordiales a los individuos y a las habilidades que éstos dan (Spencer et al., 1992).

Teoría de Gestión del Conocimiento

Según Bustelo y Amarilla (2001) el conocimiento en una empresa se genera cuando el colaborador utiliza el saber para explayar ideas, solucionar problemas, manejar información, etc. Por ello, los expertos dividen al conocimiento en dos tipos; el primero es el conocimiento explícito es aquel que tiene los métodos establecidos para transmitir a otros colaboradores; y el último, es el conocimiento tácito es aquel que la empresa tiene, pero no está reflejada ni registrada en ningún lugar, y está plenamente asociada a los miembros que conforman la organización en cada momento.

Dentro de este orden de ideas, en la revisión de literatura sobre el desempeño se han conseguido recalcar los siguientes conceptos para la variable dependiente:

Con base en Cruzado y Alomia (2020) definen al desempeño laboral como la conducta positiva o negativa que se ve plasmada en el comportamiento del colaborador en función al propósito de la empresa.

Por otro lado, Bautista et al. (2020) plantea que el desempeño laboral son los actos y comportamientos hechos por los colaboradores que cooperan y contribuyen en las metas propuestas por la organización.

En la misma línea, Bohórquez et al. (2020) mencionan que es el rendimiento que tiene cada trabajador al momento de desenvolverse para realizar tareas otorgadas.

Por último, Jara et al. (2018) señala que es la capacidad de trabajo que tienen los trabajadores de una empresa.

En la primera dimensión, Cruzado y Alomia (2020) definen el rendimiento de tarea como aquella capacidad o competencia para organizar y desarrollar funciones básicas del empleo basándose en la superación de resultados.

En la misma línea, Campos (2019) argumenta que el rendimiento de tarea es el desarrollo de las actividades de acuerdo a las funciones realizadas por los colaboradores.

Finalmente, Aguilar y Paz (2021) mencionan que se basa en el comportamiento que sirve para brindar un bien o servicio según las funciones laborales.

En la segunda dimensión, Cruzado y Alomia (2020) conceptualizan al comportamiento laboral contraproducente como el reflejo de acciones negativas que pueden afectar el alcance de los objetivos de la empresa.

Del mismo modo, Cáceres et al. (2018) expresan que este comportamiento es un acto irresponsable del colaborador que de alguna u otra manera puede perjudicar a la organización.

Finalmente, Ticahuanca y Mamani (2021) manifiestan que este comportamiento es ocasionado por un colaborador que hace sus actividades de forma negativa provocando problemas en la empresa.

En la tercera dimensión, Cruzado y Alomia (2020) definen el rendimiento en el contexto como el acto o comportamiento adicional de las principales tareas de apoyo a la empresa incorporando habilidades de iniciativa y desafíos para desarrollar nuevos conocimientos.

Del mismo modo, Ramírez y Nazar (2019) expresan que el rendimiento contextual son las conductas generadas por el deseo de superación por parte del empleado.

Por último, Bautista y Cienfuegos (2020) expresan que este rendimiento es el comportamiento automático que tiene el colaborador para superar sus funciones, esto contribuye en los objetivos de la empresa.

Por otro lado, cabe resaltar que esta investigación está desarrollada en el contexto de la modalidad del teletrabajo, en cual los siguientes autores manifestaron sus posturas.

Ramos et al. (2020), afirman que el teletrabajo es uno de los métodos más aptos que se consideró para aplicarlo en las empresas, ya que hacen manejo de las herramientas tecnológicas de comunicación (TIC) que facilitan el correcto desempeño de forma flexible y adaptable para los colaboradores.

Seguidamente, Muñoz et al. (2018), señalan que el trabajo a distancia es una modalidad que se presenta fuera de las instalaciones de la empresa mediante el uso de medios informáticos y digitales que emplean para desarrollar sus funciones.

En la misma línea, Almonacid et al. (2020), expresan que el teletrabajo es una modalidad de trabajo que no requiere la asistencia física de los colaboradores, si no su tiempo, experiencias y compromiso, así como el uso de las herramientas tecnológicas que facilitan diversas actividades.

A continuación, se describe la teoría para la variable dependiente desempeño laboral.

Teoría de la autoeficacia

Bandura (1997), fue el pionero impulsor quien estuvo interesado en la psicología del objeto, ya que es el comportamiento y la conducta de los seres humanos. Desde sus inicios esta teoría plantea la búsqueda de solucionar de forma eficaz los problemas de los colaboradores por medio de la psicología organizacional evaluando aspectos contextuales, conductuales y cognitivos que están vinculados a la autoeficacia en el desempeño de las funciones.

III. METODOLOGÍA

En esta investigación se han considerado diversos procesos metodológicos y técnicas que han facilitado en poder contar con un panorama más amplio en el desarrollo de la investigación científica.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Método hipotético deductivo

Son un conjunto de diversos conocimientos teóricos en el cual se basa en buscar una solución al problema planteado, formulando hipótesis que puedan ser comprobadas (Pérez, 2018).

Tipo de investigación

En el presente punto se emplea la investigación aplicada, es aquel proceso que procura resolver un problema determinado mediante la búsqueda del conocimiento empleando una metodología científica (La organización cooperativa del desarrollo económico [OCDE], 2018).

Enfoque

Según Amruddin et al. (2022) indica que el enfoque cuantitativo es un método en el cual se miden las variables por medio de ordenamientos estadísticos.

Diseño de investigación

De acuerdo con Solís (2022) indica que el diseño no experimental es una investigación donde no existe ninguna intervención o manipulación de las variables.

Asimismo, Solís (2022) indica que es de corte transeccional ya que se llevó a cabo la investigación en un tiempo o periodo determinado.

Nivel de investigación

La investigación es de nivel correlacional causal o explicativo, porque pretende limitarse a establecer una relación causal entre ambas variables (Solís, 2022).

Por lo tanto, para la presente investigación se empleó un diseño no experimental de corte transaccional, con un nivel de correlación causal o explicativo

ya que permitió indicar los puntos más apropiados para ser aplicados en la investigación.

3.2. Variables y operacionalización

Gaviria y Márquez (2019) detallan que la variable está vinculada a una característica del objeto o fenómeno de la población.

Variable Independiente: Competencias laborales

Definición conceptual: Frassati y Hernández (2021) definen que las competencias laborales son un conjunto de distintas habilidades que se van adquiriendo en la educación básica para que se vayan fortaleciendo en el tiempo.

Definición operacional: Se considerarán las dimensiones por medio de la escala de competencias laborales (Frassati y Hernández, 2021). Que contiene seis dimensiones y 18 ítems y serán aplicados a los colaboradores de empresas Call Center.

Dimensiones e indicadores: Las dimensiones para la primera variable que serán estudiadas son: las competencias tecnológicas, las competencias de creatividad y autonomía, las competencias de normas y políticas, las competencias de comunicación e iniciativa, las competencias de organización del trabajo, por último, las competencias de bienestar.

Presenta una escala ordinal con una medición tipo Likert de 5 puntos: 1= Nunca, 2= Pocas veces, 3= Ocasionalmente, 4= Frecuente, 5= Muy frecuente.

Variable Dependiente: Desempeño

Definición conceptual: Cruzado y Alomia (2020) definen al desempeño laboral como la conducta positiva o negativa que se ve plasmada en el comportamiento del colaborador en función al propósito de la empresa.

Definición operacional: Se considerarán las dimensiones por medio de la escala de desempeño (Cruzado y Alomia, 2020). Que contiene tres dimensiones y 16 ítems y serán aplicados a los colaboradores de empresas Call Center.

Dimensiones e indicadores: Asimismo, las dimensiones para la segunda variable que serán estudiadas son: rendimiento de tarea, comportamiento contraproducentes y rendimiento en el contexto.

Presenta una escala ordinal con una medición tipo Likert de 5 puntos: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Gamboa (2018) manifiesta que es el conjunto representativo de elementos en el cual se desea obtener respuestas o conclusiones acerca del tema en estudio.

De tal forma, para el estudio en marcha se cuenta con una población infinita pertenecientes a los colaboradores que trabajan de forma remota en las empresas Call Center del distrito de Lince.

Unidad de análisis

Según Arias (2020) indica que la unidad de análisis representa a un individuo del universo o población en la cual se realizará un estudio.

Por ello, los que representan a la unidad de análisis en la investigación es uno de los colaboradores de las empresas Call Center.

Criterios de inclusión

Se considero los siguientes criterios de inclusión:

- Se incluyó a los colaboradores mayores de 18 años.
- Se incluyó a los que realicen sus actividades de manera remota.
- Se incluyó a los que tengan mínimo 2 meses de experiencia laboral (se considera 2 meses, porque al tercer mes generalmente tiene vigencia el contrato, sin embargo, el colaborador se retira inmediatamente por la alta rotación que tienen las empresas de Call Center).

Criterios de exclusión

Se considero los siguientes criterios de exclusión:

- Se excluyeron a los colaboradores que se encuentren a unos días de terminar su contrato
- Se excluyeron a los teleoperadores que no realicen sus actividades de manera remota.
- Se excluyeron a los que tienen menos de 2 meses trabajando.

Muestra

A partir del autor que hace referencia al apartado, Condori (2020) manifiesta que es la parte más característica e importante de la población que se toman solamente las cualidades específicas para realizar el estudio.

Teniendo en consideración la cantidad desconocida de todas las empresas Call Center en el distrito de Lince, además de tener en cuenta los criterios anteriormente mencionados, para el estudio de investigación se cree conveniente emplear un tamaño de muestra de 250 colaboradores de las empresas Call Center.

Muestreo

Muestreo No probabilístico por conveniencia

Se consideró emplear el siguiente muestreo, según (Hernández, 2021) indica que el muestreo no probabilístico se emplea cuando no hubo ningún tipo de operación estadística para obtener la muestra; además cuenta con cuatro variantes de las cuales el muestreo por conveniencia se empleó ya que para la investigación se eligió la muestra a la cual se realizará y aplicará las encuestas.

Entonces, se empleará un muestreo por conveniencia de tipo no probabilístico, debido a que los participantes proporcionaron sus correos validados posteriormente contactados y por ese medio se le enviarán las encuestas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

A partir del concepto de (Falcón et al., 2019) indican que la técnica de encuesta es procedimiento de investigación que facilita en recoger y analizar los datos obtenidos.

En tal sentido, la técnica de encuesta ayudará a la investigación para desarrollar y contar con resultados precisos, cabe mencionar que la encuesta se realizará por medio virtual para la presente investigación.

Instrumento

Seguidamente, (Useche et al., 2019) manifiesta que el cuestionario es un instrumento de recolección ya que operacionaliza las variables en una serie de preguntas relacionadas que son de interés para el estudio y son respondidas por los individuos. En síntesis, el instrumento ayudará a plantear los ítems que se consideraron para cada variable, asimismo las respuestas en escala de Likert.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

En la misma línea, Posso y Bertheau (2020) indica que la validación es una medida que le da consistencia y valor al instrumento generalmente se requiere emplear el juicio de expertos para que brinde precisión al estudio cuantitativo.

Por otro lado, Posso y Bertheau (2020) indica que la confiabilidad es el grado en el que el instrumento es estable, congruente en el tiempo y se obtienen los mismos resultados en repetidas ocasiones, el estadístico que lo determina es el coeficiente de Alpha Cronbach.

Para ello se utilizó un instrumento sobre la variable Competencias Laborales y sobre Desempeño otra, en el cual facilito evaluar la variable, ya que presenta validez y confiabilidad como se detalla en la ficha técnica que se describe en los siguientes.

FICHA TÉCNICA: COMPETENCIAS LABORALES

Nombre del instrumento: Cuestionario de las Competencias del Teletrabajador

Autores: Frassati y Hernández

Año: 2021

Tipo de instrumento: Cuestionario

Número de ítems: 18 Ítems

Aplicación: Individual

Tipo de administración: 15 – 20 minutos

Usos: Para evaluar las competencias del teletrabajador.

Estructura: Se estructuró en seis dimensiones: competencias tecnológicas, competencias de creatividad y autonomía, competencias de normas y políticas, competencias de comunicación e iniciativa, competencias de organización del trabajo, y finalmente competencias de bienestar.

Escala de medición: Es ordinal con valores 1= Nunca, 2= Pocas veces, 3= Ocasionalmente, 4= Frecuente, 5= Muy frecuente. Los niveles de percepción son eficiente, notable y deficiente.

Validez y confiabilidad: El instrumento gozó de validez de contenido, reflejado en las buenas prácticas del teletrabajo por parte de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020; citado por Frassati y Hernández, 2021). El instrumento elaborado por Frassati y Hernández (2021). Presenta un coeficiente Alfa de Cronbach que se determinó mediante el SPSS v.26, brindando una confiabilidad de 0,93 obteniendo una fiabilidad alta.

FICHA TÉCNICA: DESEMPEÑO

Nombre del instrumento: Individual Work Performance (IWP)

Autores: Widyastuti y Hidayat adaptado por Cruzado y Alomia

Año: 2020

Tipo de instrumento: Cuestionario

Número de ítems: 16 Ítems

Aplicación: Individual

Tipo de administración: 15 – 20 minutos

Usos: Para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores.

Estructura: Se estructuró en tres dimensiones: rendimiento de la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto.

Escala de medición: Es ordinal con valores 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo. Los niveles de percepción son bajo, moderado y alto.

Validez y confiabilidad: El instrumento fue adaptado de Cruzado y Alomia (2020). El cuestionario fue validado por un juicio de experto y por medio del coeficiente Alfa de Cronbach a cada una de las dimensiones, brindando una confiabilidad a cada dimensión siendo el primer rendimiento de la tarea con una fiabilidad de 0,79, en el segundo comportamiento contraproducente con una fiabilidad de 0,89 y el tercer rendimiento en el contexto con una fiabilidad de 0,83.

3.5. Procedimientos

En cuanto al procedimiento, se tomó una muestra de 250 colaboradores de las empresas Call Center del distrito de Lince, Lima 2022, y se destinó la aplicación de cada cuestionario creado a través de un formulario y distribuido por distintos canales digitales como correo electrónico, aplicaciones como el Whatsapp y otras redes sociales que de alguna manera se tiene por contacto a los trabajadores. Prioritariamente se hizo por medio de los correos electrónicos facilitados por los equipos de supervisores de cada una de las empresas de Call Center para que los teleoperadores puedan responder básicamente los cuestionarios.

Seguidamente, al obtener los resultados recolectados de los instrumentos se procedió a elaborar una base de datos mediante el programa Microsoft Excel 2016, después serán procesadas las respuestas del cuestionario mediante el programa estadístico SPSS V.25. Con el propósito de que arroje resultados para realizar una comparativa con los antecedentes tomados en cuenta. Por último, se plantearán

conclusiones y recomendaciones considerando los objetivos plasmados al inicio de la investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

En el presente estudio se emplea un método de estadística descriptiva y un método de estadística inferencial en el cual los autores detallan los siguiente.

Gaviria y Márquez (2019) indican que la estadística descriptiva también conocida como teoría estadística o matemática en el cual se encarga de recoger, organizar y describir los datos con la finalidad representarlos por medio de tablas, gráficas, entre otros.

Díaz (2019) define a la estadística inferencial como un método en el cual permite estimar características sobre la muestra estudiada a partir de los resultados obtenidos con el propósito de diferenciar y probar las hipótesis planteadas. Ramírez y Polack (2019) detallan que la estadística paramétrica es una prueba que se realiza cuando presenta una distribución normal considerando parámetros necesarios en muestras que siguen un intervalo o razón utilizados en investigaciones que tienen variables cuantitativas, mientras que en la estadística no paramétrica o de dispersión libre es una prueba que no presenta una distribución normal y por lo general se trabaja con variables cualitativas ordinales, además su utilización común para el análisis inferencial.

El chi cuadrado es una prueba que se utiliza para probar si los datos de la variable se acoplan a una distribución asimétrica, con el fin de determinar comparaciones entre las frecuencias observadas y esperadas de una muestra (Ramírez y Polack, 2019).

La regresión logística ordinal es un análisis algorítmico de clasificación que se utiliza para predecir las variables o los resultados de origen ordinal, esto quiere decir que se evalúan varias opciones de respuesta, en un orden implícito. El principal objetivo es explicar el comportamiento de la variable independiente sobre la variable dependiente que son de categoría ordinal. Su representación matemática es una curva en forma de S y muestra una salida discreta (Juárez et al., 2016).

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación está realizada bajo aspectos éticos que evidencian la autenticidad, originalidad y transparencia del estudio. Del mismo modo, esta investigación tiene la aprobación y consentimiento de los supervisores y teleoperadores de las empresas Call Center para ejecutar el instrumento, a su vez recolectar datos, cabe resaltar que los datos personales tanto de la empresa como de los colaboradores serán salvaguardados por temas de confidencialidad, con excepción de la percepción de los participantes que respondieron los cuestionarios.

Cabe resaltar, que las fuentes e informaciones tratadas en el presente estudio han sido recopiladas siguiendo pasos estrictos para garantizar la validez de las investigaciones empleadas utilizando filtros y bases de datos brindado por la casa de estudios. Asimismo, se siguió adecuadamente las estructuras de la norma APA 7ma edición, logrando la aceptación del porcentaje de turnitin.

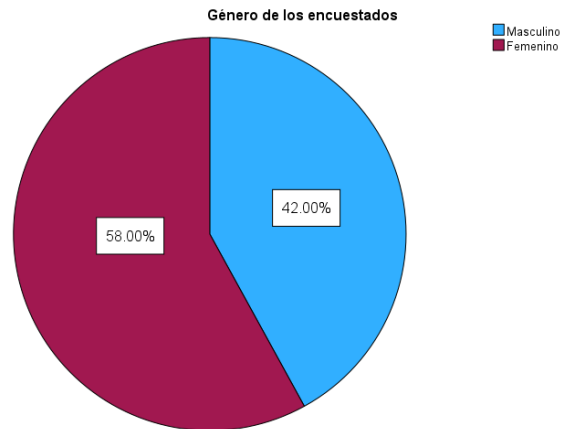
IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Caracterización de la muestra

Figura 1.

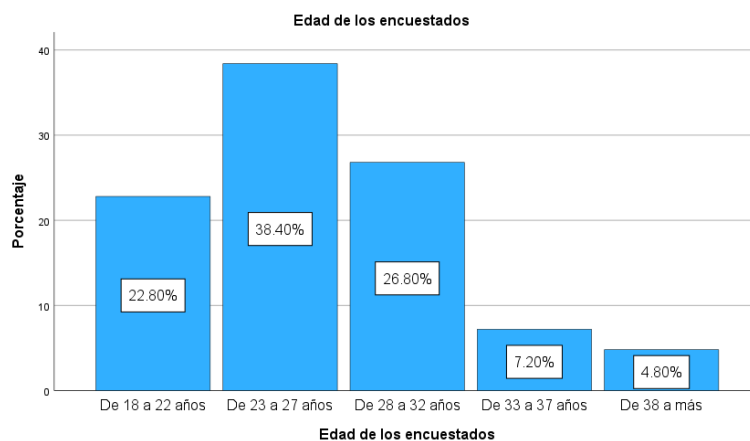
Género de los encuestados



Nota: En la figura se puede visualizar que, del total de personas encuestadas, se obtiene un 58% en el género femenino y el 42% fue de género masculino.

Figura 2.

Intervalos de edad de los encuestados

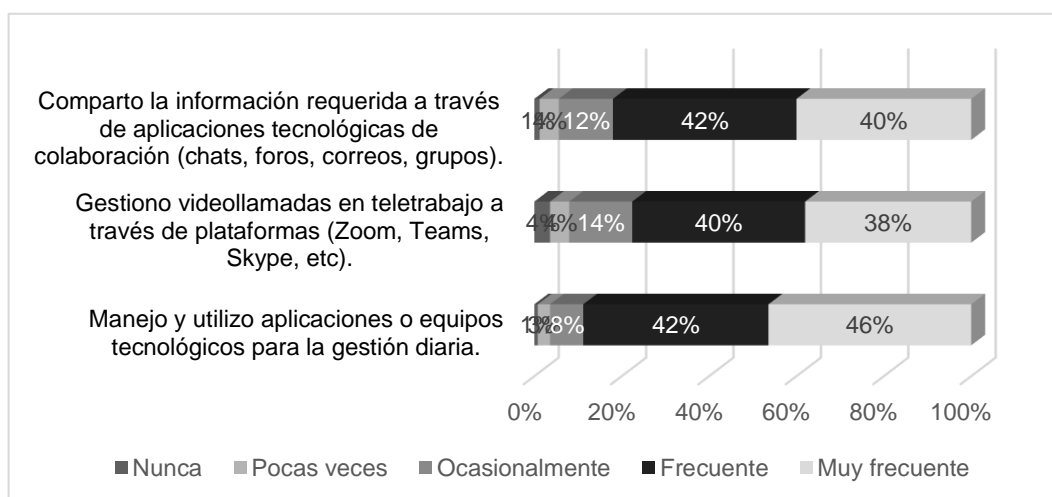


Nota: En la figura se puede visualizar que, el intervalo con mayor porcentaje fue de 23 a 27 años de edad, con 38,40%. Del mismo modo, el intervalo con el menor porcentaje fue de 38 a más, con 4,80%.

4.1.2. Representación descriptiva de las competencias tecnológicas

Figura 3.

Competencias tecnológicas

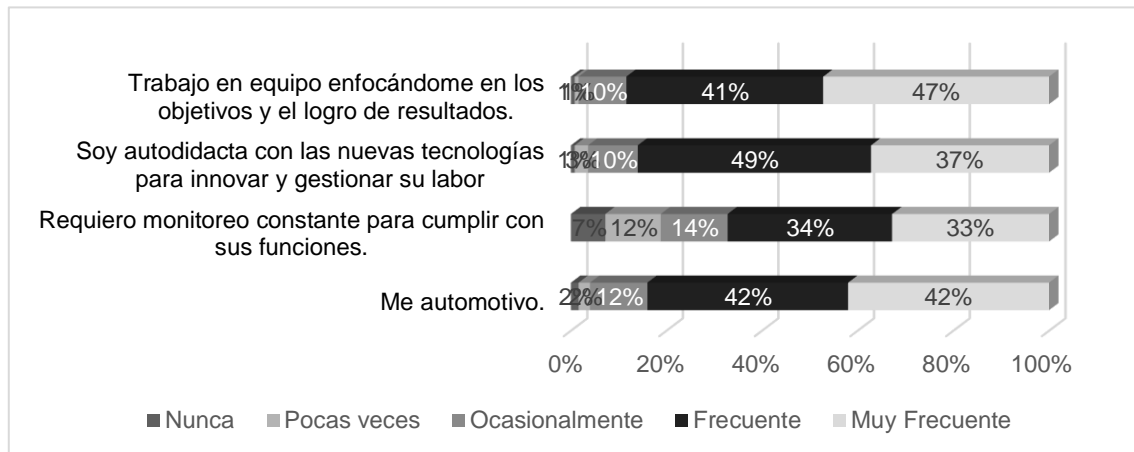


Nota: Como se puede visualizar en los indicadores de las competencias tecnológicas, es frecuente que el 42% de encuestados compartan la información requerida a través de aplicaciones tecnológicas de colaboración (chats, foros, correos, grupos) y solo el 1% nunca lo ha realizado. Del mismo modo, el 40% gestiona videollamadas en el teletrabajo a través de plataformas (Zoom, Teams, Skype, etc), sin embargo, el 4% no. Finalmente, el 46% manejan y utilizan aplicaciones o equipos tecnológicos para la gestión diaria, por lo contrario, el 1% no.

4.1.3. Representación descriptiva de las competencias de creatividad y autonomía

Figura 4.

Competencias de creatividad y autonomía

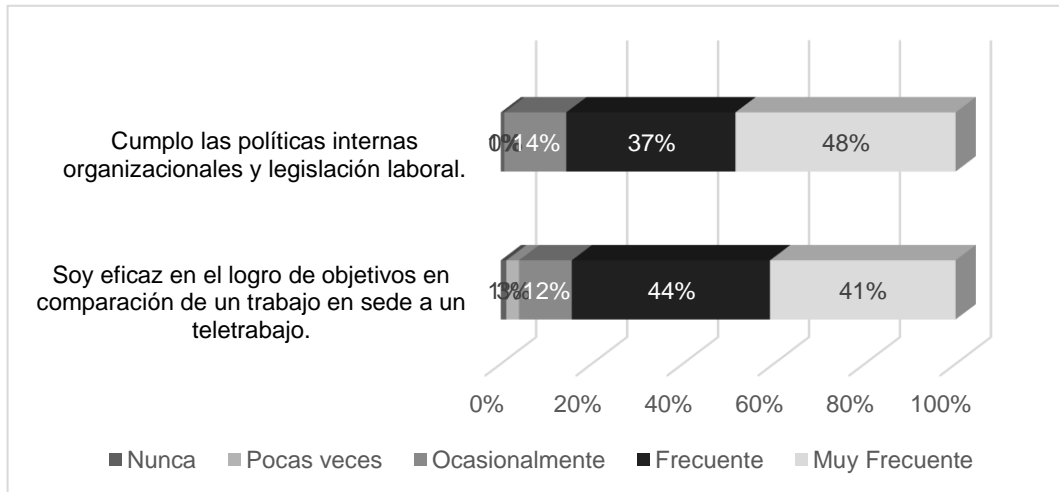


Nota: Como se puede visualizar en los indicadores de las competencias de creatividad y autonomía, el 47% de los encuestados trabaja en equipo enfocándose en los objetivos y el logro de los resultados, de lo contrario el 1% no. Asimismo, el 49% es autodidacta con las nuevas tecnologías para innovar y gestionar su labor, sin embargo, el 1% no. Del mismo modo, el 34% indican que requieren de monitoreo constante para cumplir sus funciones y el 7% no. Por último, el 42% se automotiva frecuentemente y el 2% no.

4.1.4. Representación descriptiva de las competencias de normas y políticas

Figura 5.

Competencias de normas y políticas

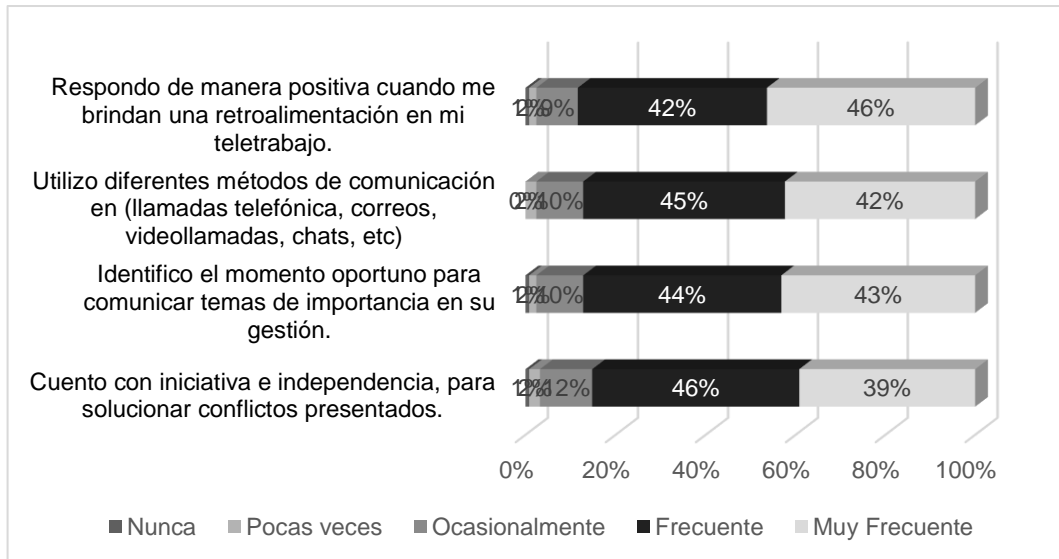


Nota: Como se puede visualizar en los indicadores de las competencias de normas y políticas, el 48% de los encuestados cumple las políticas internas organizacionales y legislación laboral, sin embargo, el 1% no. Finalmente, el 44% frecuenta ser eficaz en el logro de los objetivos en comparación de un trabajo en sede a un teletrabajo.

4.1.5. Representación descriptiva de las competencias de comunicación e iniciativa

Figura 6.

Competencias de comunicación e iniciativa

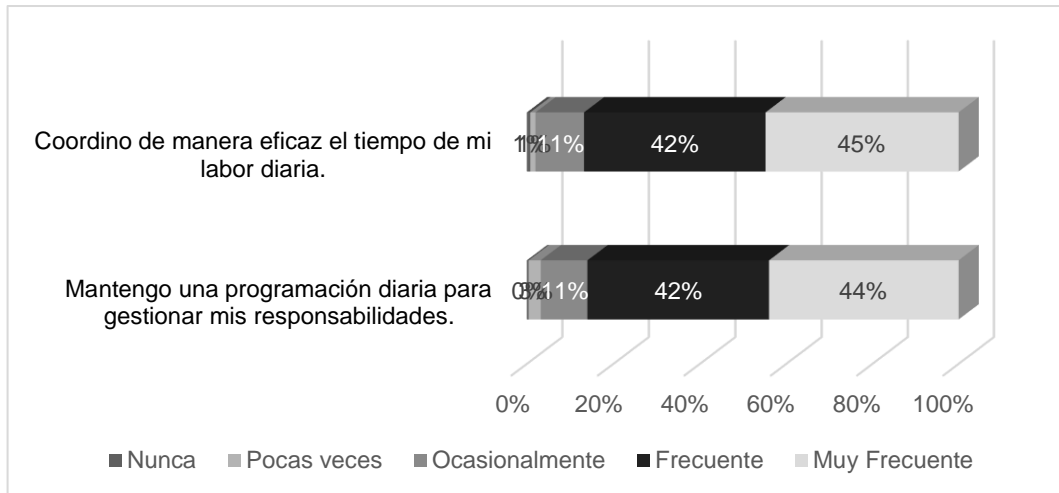


Nota: Como se puede visualizar en los indicadores de las competencias de comunicación e iniciativa, el 46% es muy frecuente al responder de manera positiva cuando le brindan una retroalimentación en su teletrabajo, sin embargo, el 1% no. Asimismo, el 45% frecuenta a utilizar diferentes métodos de comunicación en (llamadas telefónicas, correos, videollamadas, chats, etc), pero, el 2% pocas veces. Además, el 44% frecuenta a identificar el momento oportuno para comunicar temas de importancia en su gestión, aunque el 1% no. Finalmente, es frecuente que el 46% de los encuestados cuenten con iniciativa e independencia, para solucionar conflictos presentados, el 1% no.

4.1.6. Representación descriptiva de las competencias de organización del trabajo

Figura 7.

Competencias de organización del trabajo

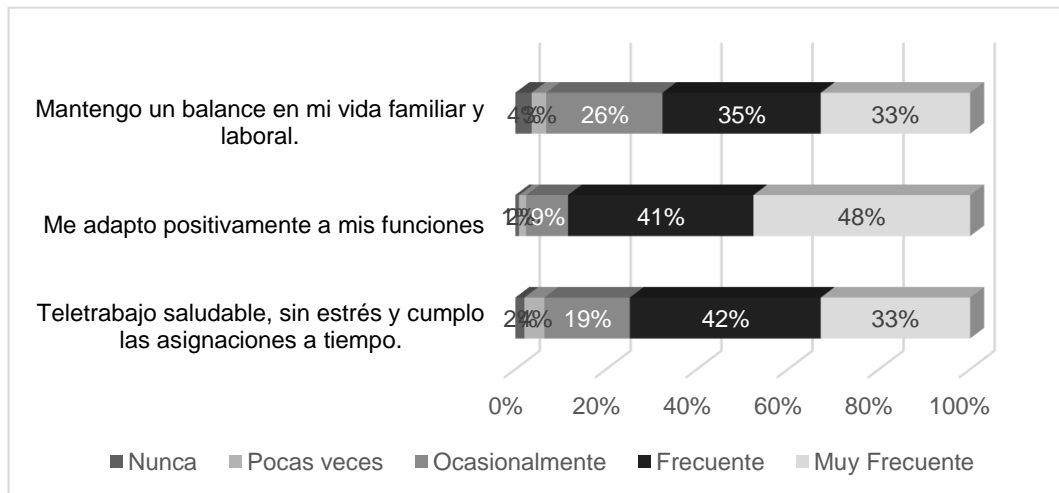


Nota: Como se puede visualizar en los indicadores de las competencias de organización del trabajo, es muy frecuente que el 45% coordina de manera eficaz el tiempo de su labor diaria, sin embargo, el 1% no. Finalmente, es muy frecuente que el 44% mantenga una programación diaria para gestionar sus responsabilidades y el 3% pocas veces.

4.1.7. Representación descriptiva de las competencias de bienestar

Figura 8.

Competencias de bienestar

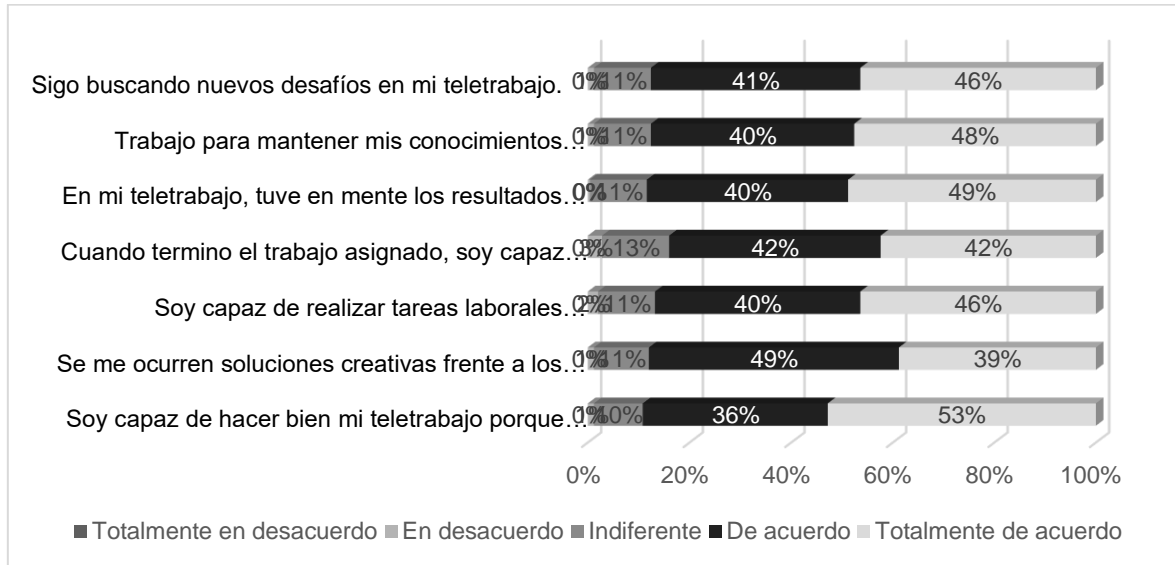


Nota: Como se puede visualizar en los indicadores de las competencias de bienestar, es frecuente que el 35% mantenga un balance en su vida familiar y laboral, por el contrario, el 4% no. Asimismo, es muy frecuente que el 48% se adapte positivamente a sus funciones, pero, el 1% no. Además, es frecuente que el 42% teletrabaje saludable, sin estrés y cumpla las funciones a tiempo, pero el 2% no.

4.1.8. Representación descriptiva del rendimiento de la tarea

Figura 9.

Rendimiento de la tarea

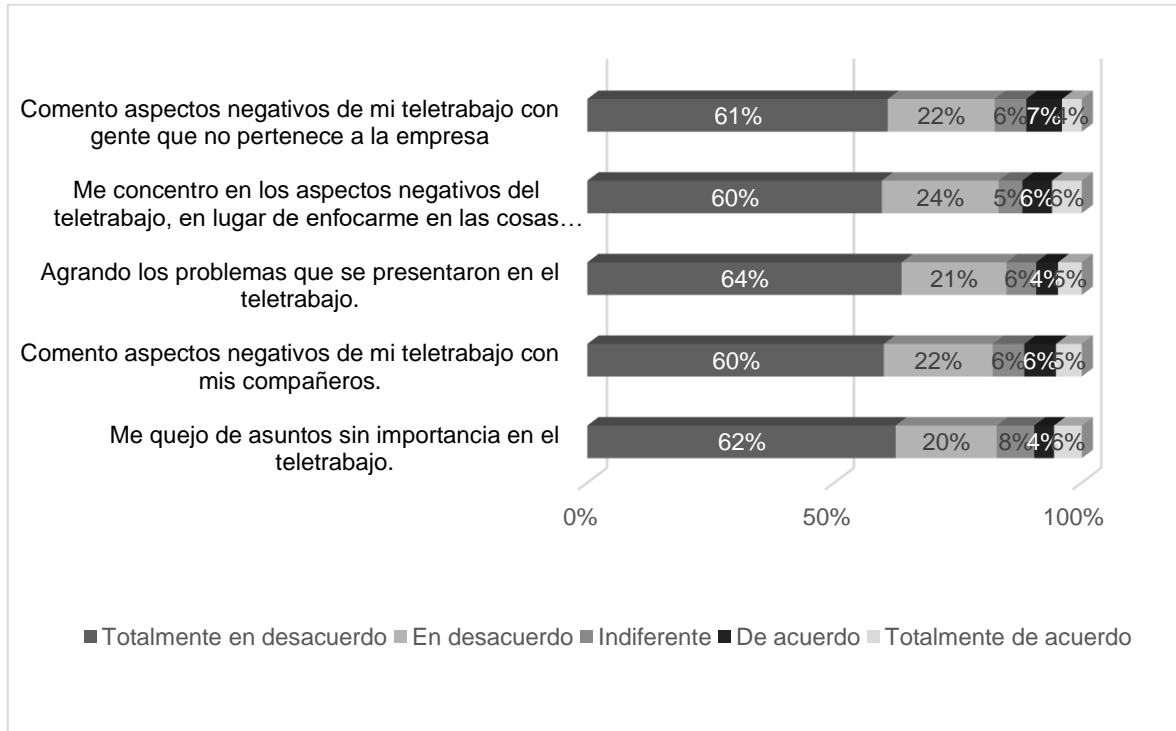


Nota: Como se puede visualizar en los indicadores de rendimiento de la tarea, es totalmente de acuerdo que el 46% sigue buscando nuevos desafíos en su teletrabajo, pero el 3% se encuentra en desacuerdo. Asimismo, el 48% está totalmente de acuerdo en trabajar para mantener sus conocimientos laborales actualizados, sin embargo, en desacuerdo está el 3%. El 49% está totalmente de acuerdo que, en su teletrabajo tienen que tener en mente los resultados que deben lograr. Seguido que el 42% se encuentra totalmente de acuerdo en comenzar nuevas tareas sin que se lo pidan cuando termina su trabajo asignado, no obstante, el 3% no. Por otro lado, es totalmente de acuerdo que el 46% es capaz de realizar tareas desafiantes, sin embargo, el 2% no. Es de acuerdo que al 49% se les ocurran soluciones creativas frente a los nuevos problemas, de lo contrario, el 1% está en desacuerdo. Finalmente, el 53% es capaz de hacer bien su teletrabajo porque le dedica tiempo y esfuerzo necesario, no obstante, el 1% manifiesta estar en desacuerdo.

4.1.9. Representación descriptiva del comportamiento contraproducente

Figura 10.

Comportamiento contraproducente

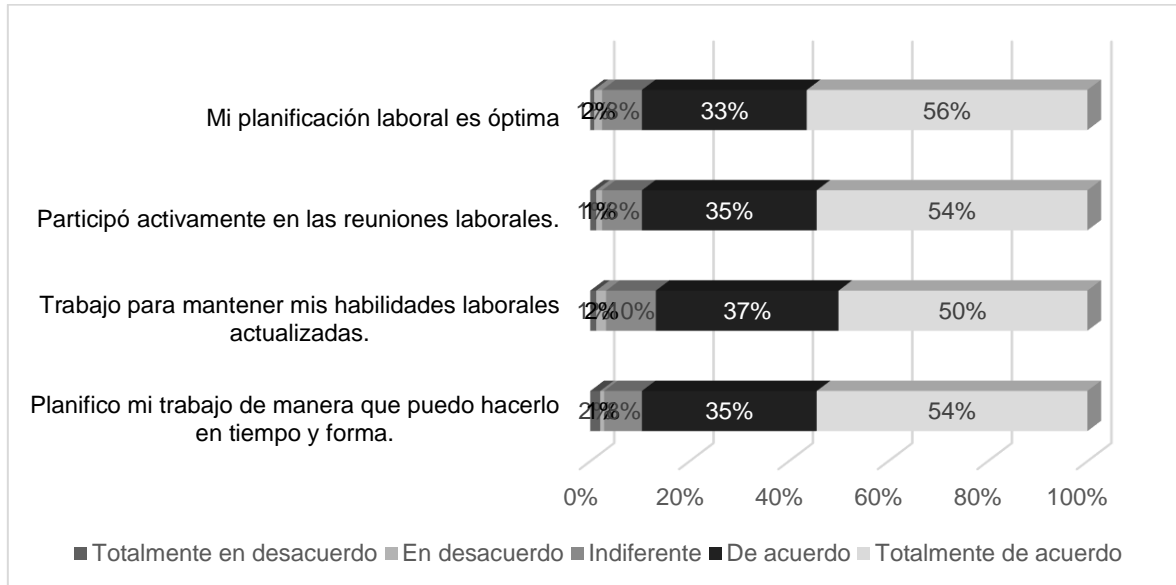


Nota: Como se puede visualizar en los indicadores del comportamiento contraproducente, el 61% está totalmente en desacuerdo comentar aspectos negativos de su teletrabajo con gente que no pertenece a la empresa y el 4% señala lo opuesto. Del mismo modo, es totalmente desacuerdo que el 60% se concentra en los aspectos negativos del teletrabajo, en lugar de enfocarse en cosas negativas, aunque el 6% manifiesta lo contrario. Por otro lado, el 64% indica que se encuentran totalmente en desacuerdo agrandando los problemas que se les presentaron en el teletrabajo, pero, el 5% indican lo contrario. Asimismo, el 60% está totalmente en desacuerdo en comentar aspectos negativos de su teletrabajo con sus compañeros, sin embargo, el 5% sí. Por último, es totalmente desacuerdo que el 62% se queje de asuntos sin importancias en el teletrabajo, pero el 6% está totalmente de acuerdo.

4.1.10. Representación descriptiva del rendimiento en el contexto

Figura 11.

Rendimiento en el contexto



Nota: Como se puede visualizar en los indicadores de rendimiento en el contexto, es totalmente de acuerdo que el 56% señala que su planificación laboral es óptima, sin embargo, el 1% manifiesta que está totalmente desacuerdo. Del mismo modo, es totalmente de acuerdo que el 54% participa activamente en las reuniones laborales, no obstante, el 1% señala que es totalmente desacuerdo. Seguido del 50% que se encuentra trabajando para mantener sus habilidades laborales actualizadas y el 1% en totalmente desacuerdo. Finalmente, el 54% está totalmente de acuerdo en planificar su trabajo de manera que pueden hacerlo en tiempo y forma, no obstante, el 2% expresa estar totalmente desacuerdo.

Contrastación de Hipótesis

4.1.11. Prueba de normalidad- Hipótesis general

Ho: $> 0,05$ los datos siguen una distribución normal.

Ha: $< 0,05$ los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 1.*Test de normalidad para variables y dimensiones*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIMENSIÓN TECNOLÓGICAS	.197	250	.000	.858	250	.000
DIMENSIÓN DE CREATIVIDAD Y AUTONOMÍA	.131	250	.000	.927	250	.000
DIMENSIÓN DE NORMAS Y POLÍTICAS	.192	250	.000	.861	250	.000
DIMENSIÓN DE COMUNICACIÓN E INICIATIVA	.139	250	.000	.920	250	.000
DIMENSIÓN DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	.184	250	.000	.877	250	.000
DIMENSIÓN DE BIENESTAR	.128	250	.000	.913	250	.000
COMPETENCIAS LABORALES	.100	250	.000	.960	250	.000
DIMENSIÓN DE RENDIMIENTO DE LA TAREA	.137	250	.000	.940	250	.000
DIMENSIÓN DE COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCENTE	.243	250	.000	.707	250	.000
DIMENSIÓN DE RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO	.208	250	.000	.803	250	.000
DESEMPEÑO	.150	250	.000	.911	250	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Se sabe que la muestra empleada en la investigación es de 250 y al ser mayor a 50 se opta por emplear el resultado de Kolmogorov-Smirnov. Cabe resaltar que la significancia es < 0.05 por ende se acepta la H_a , dando entender que sigue una distribución asimétrica y es por ello que se utilizará el método de Chi cuadrado y de regresión logística ordinal.

4.1.12. Contrastación de la hipótesis general

HO: Las competencias laborales no influyen significativamente en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.

HA: Las competencias laborales influyen significativamente en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.

Tabla 2.

Pruebas de Chi cuadrado de competencias laborales y desempeño

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26.239 ^a	4	.000
Razón de verosimilitud	26.393	4	.000
Asociación lineal por lineal	20.309	1	.000
N de casos válidos	250		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6.72.

Nota: En la tabla 2, se puede observar que la sig.= 0.000, por ello se acepta la hipótesis alterna, dándonos a entender que las competencias laborales influyen en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center. Entonces, cuando se empleen adecuadamente las competencias laborales, tendrá un mejor desempeño el colaborador, es decir, el desempeño del colaborador de las empresas Call Center esta explicado por la influencia de las competencias laborales.

Tabla 3.

Pruebas de Chi cuadrado de las hipótesis específicas (unificadas)

	Competencias tecnológicas			Competencias de creatividad y autonomía			Competencias de normas y políticas		
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.657 ^a	4	.617	16.413 ^a	4	.003	24.182 ^a	4	.000
Razón de verosimilitud	2.627	4	.622	16.857	4	.002	21.324	4	.000
Asociación lineal por lineal	1.187	1	.276	11.755	1	.001	11.229	1	.001
N de casos válidos	250			250			250		

Nota: En la tabla 3, se puede observar que el nivel de significancia de la primera hipótesis específica es mayor a 0.05 por ende se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, quiere decir que las competencias tecnológicas no influyen en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de las empresas Call Center. Sin embargo, la hipótesis específicas restantes tienen un nivel de significancia menor a 0.05, por ende, la creatividad y autonomía como las normas y políticas son competencias que influyen en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de las empresas Call Center.

Tabla 4.

Pruebas de Chi cuadrado de las hipótesis específicas (unificadas)

Pruebas de chi-cuadrado						
	Competencias de comunicación e iniciativa		Competencias de organización del trabajo		Competencias de bienestar	
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34.259 ^a	4	.000	20.756 ^a	4	.000
Razón de verosimilitud	29.967	4	.000	19.600	4	.001
Asociación lineal por lineal	19.464	1	.000	15.704	1	.000
N de casos válidos	250		250		250	

Nota: En la tabla 4, podemos visualizar que presenta las 3 últimas hipótesis específicas donde la significancia es menor a 0.05, por lo tanto, se aceptan las hipótesis planteadas en la investigación. Esto quiere decir que tanto la comunicación e iniciativa y la organización del trabajo como el bienestar influyen en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de las empresas Call Center.

Tabla 5.*Prueba de bondad de ajuste competencias laborales y desempeño*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	49.680			
Final	27.897	21.783	1	.000

Función de enlace: Logit.

Nota: En la tabla 5, se observa que se establece un valor de Chi cuadrado de la razón de verosimilitud = 21.783 con grado de libertad de 1 y un p-valor= <0.001 que al resultar un nivel menor de significancia de los establecido, accede en aceptar el supuesto de la hipótesis general que las competencias laborales inciden en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores, evidenciando un buen ajuste del modelo para explicar la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente.

Tabla 6.*Pseudo coeficiente de determinación de competencias laborales y desempeño*

Pseudo R cuadrado	
Competencias laborales y Desempeño	
Cox y Snell	.083
Nagelkerke	.104
McFadden	.054

Función de enlace: Logit.

Nota: En la tabla 6, se visualiza que el pseudo coeficiente de determinación con valor más alto corresponde a Nagelkerke (0.104), en el cual estimando que las competencias laborales influyen en un 10.4% en el desempeño de los colaboradores.

Tabla 7.

Medidas de asociación y eficacia predictiva de competencias laborales y desempeño en el teletrabajo de colaboradores de empresas Call Center

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Desempeño = 1]	.275	.418	.433	1	.510	-.544	1.094
	[Desempeño = 2]	4.141	.534	60.251	1	.000	3.096	5.187
Ubicación	Competencias Laborales	.974	.215	20.561	1	.000	.553	1.395

Función de enlace: Logit.

Nota: En la tabla 7, se obtuvo como resultado que el coeficiente de Wald= 0.433 asociado a un nivel de significancia de 0.510, en un segundo coeficiente de Wald con una significancia= <0.000, y en el último coeficiente posee una sig= <0.000, dando a entender que son menores al nivel de contraste establecido ($p < 0.05$), por ello, se acepta la H_a , considerando que fue empleado con un nivel de confianza del 95%, quiere decir que cuando disminuyen o aumentan los niveles de competencias laborales, disminuye o aumenta la posibilidad en los niveles de desempeño. En tal sentido, las competencias laborales si influyen significativamente en el desempeño.

Tabla 8.*Pruebas de los efectos del modelo*

		Chi cuadrado de Wald	Gl	Sig.
Ubicación	C. TECNOLOGICAS	1.249	1	.264
	C. CREATIVIDAD Y AUTONOMIA	12.139	1	.000
	C. NORMAS Y POLITICAS	11.978	1	.001
	C. COMUNICACIÓN E INICIATIVA	19.929	1	.000
	C. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	15.976	1	.000
	C. BIENESTAR	20.752	1	.000

Nota: En la tabla 8, se establece un valor de Chi cuadrado de Wald que tiene por resultado en el nivel de contraste mayor a lo establecido en la primera hipótesis específica siendo un $p= 0.264$, dando a entender que las competencias tecnológicas no presentan estadísticamente una influencia sobre el desempeño.

Mientras que en las demás hipótesis específicas si presentan un nivel menor de contraste ($p<0.05$) a lo establecido, por ende, si presenta una incidencia. Esto quiere decir que la creatividad y autonomía, las normas y políticas, la comunicación e iniciativa, la organización del trabajo, así como el bienestar influyen significativamente en el desempeño. Concluyendo que el desempeño esta explicado por estas dimensiones de las competencias laborales.

V. DISCUSIÓN

Por medio de los antecedentes y resultados obtenidos en esta investigación se presentan los siguientes puntos:

En la hipótesis general, se logró deducir la influencia significativa entre las competencias laborales y el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call center, Lince, Lima, 2022; esto quiere decir que se halló un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$; $\chi^2 = 26.239^a$. Bondad de ajuste de la regresión: 21.783, sig= 0.000; Nagelkerke = 0.104, Coef Wald 60.251 y Sig Wald=0.000; de esta forma se acepta la H_a comprobado que existe una influencia entre ambas variables estudiadas. Por ende, cuando se posea competencias laborales el colaborador tendrá un mejor desempeño.

De lo explicado anteriormente, estos resultados tienen similitud con Medina (2020) sobre la relación que existe entre las competencias laborales y el rendimiento de los trabajadores de modalidad trabajo remoto en un Call Center de Lima, en el cual se obtuvo un coeficiente de pearson ($r=0,674$) y un nivel de significancia $< a 0.05$, (sig=0.000), esto quiere decir que se acepta la H_a indicado que existe una correlación positiva moderada entre las variables, estableciendo un coeficiente de determinación (45%).

Del mismo modo, se tiene similitud con los resultados de la investigación de Najar (2022) dicho estudio se realizó en un Centro Superior Universitario en San Martín 2022, sus resultados sintetizaron que el coeficiente de relación ($Rho=0.682$) que existe una correlación positiva moderada y un nivel de significancia (0.00) evidenciado que existe una relación significativa entre las competencias laborales y el desempeño.

Seguidamente hay una similitud con los resultados de Purwanto (2021), porque indican el valor de rendimiento de los profesores de la Universidades islámicas en Indonesia tiene un ($R^2 = 0,79$), lo que significa que puede ser explicada por las habilidades blandas ($t = 2.674$, $p = 0.008$), duras ($t = 4.395$, $p = 0.000$), aprendizaje organizacional ($t = 2.213$, $p = 0.027$), y la capacidad de innovación ($t = 2.365$, $p = 0.018$). Esto quiere decir que existe las habilidades duras, las habilidades blandas,

el aprendizaje organizacional y las capacidades de innovación tienen un efecto directo positivo y significativo en el desempeño de los profesores.

Por ende, después de los resultados de los cuatros investigaciones se puede evidenciar que hay semejanza con el segundo estudio porque es el mismo rubro de empresas, además se encuentran ubicadas en Lima, pero hay una diferencia en el cargo, pero ambos siguen siendo colaboradores; en cambio la tercera investigación corresponden a un centro de educación superior en San Martín siendo los docentes el grupo de estudio; con la cuarta también tiene similitud, pero existe una diferencia que se desarrolla en Indonesia, además esta última investigación propone un modelo para desarrollar el desempeño de las conferencias entre los profesores de la Universidad Islámica a través del aumento de las competencias. Se concluye que aun cuando existan diferencias notorias en contextos las comprobaciones de hipótesis ayudan a demostrar las teorías vinculadas con las variables.

Según el concepto de Frassati y Hernández (2021) definen que las competencias laborales son un conjunto de distintas habilidades que se van desarrollando en la educación básica para que se vayan fortaleciendo en el tiempo. Asimismo, Cruzado y Alomia (2020) definen al desempeño laboral como la conducta positiva o negativa que se ve plasmada en el comportamiento del colaborador en función al propósito de la empresa.

Se recomienda a futuras investigaciones utilizar variables medibles como la productividad, el compromiso organizacional y empleabilidad de los colaboradores del sector estatal para identificar conceptos nuevos de diversos autores, si es que existe discrepancias o semejanzas en la discusión de los resultados, además de considerar un mayor número muestral para extrapolar los resultados.

En la hipótesis específica 1, se obtuvo que las competencias tecnológicas no influyen en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de las empresas Call Center, Lince, Lima, 2022; el nivel de significancia mayor a 0.05 siendo (0.617) por ende se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, $\chi^2 = 2.657^a$. Por consiguiente, se puede inferir que no es necesario para un mejor desempeño poseer competencias tecnológicas. Es decir, no se encuentra una explicación para el desempeño referido a esta competencia.

Los resultados mencionados anteriormente no guardan relación con la investigación de Arias (2020) siendo la (Significancia = $0.000 < 0.05$; $\chi^2 = 23.617^a$). Esto quiere decir, que esta investigación no tiene similitud con la primera ya que en este caso si se acepta la hipótesis alterna. Es decir, si existe una significativa relación entre la adaptabilidad de las Tic's y la procrastinación laboral en trabajadores del sector estatal en Arequipa.

Los resultados mostrados anteriormente no tienen relación con el estudio de Casimiro et al. (2022), ya que aceptaron la hipótesis alterna existe obteniendo el valor de correlación (Rho de Spearman = 0,499) con una (sig = 0.000). Esto quiere decir, que existe una relación significativa entre las competencias digitales y el desempeño docente en la Universidad Nacional de Educación en tiempo de pandemia.

Después de analizar las tres investigaciones, se puede evidenciar que el resultado de esta investigación no es concordante con los hallazgos de las investigaciones de Arias en el sector público de Arequipa y la de Casimiro en la Universidad Nacional de Educación, lo que amerita decir que la teoría no es generalizable respecto de estas variables y dimensiones en estudio, lo que implica seguir la línea de investigación verificando en otros contextos si las variables permanecen sin comprobarse o se puede en algún momento llegar a la potencialidad de generalización.

Por ello, Frassati y Hernández (2021) mencionan que las competencias tecnológicas son características que están vinculadas intensivamente con el uso y manejo de la tecnología (TIC's). Además, esto guarda vínculo con la postura de Morales y Rodríguez (2020) porque definen, que esta competencia tiene una relación con las TIC's ya que por medio de varias herramientas se puede almacenar, viralizar cualquier tipo de información dentro de una empresa optimizando el tiempo.

Se recomienda a futuros estudios, investigar variables que han salido a flote en estos últimos años como las competencias digitales o el uso de las Tic's en los docentes del sector educativo público en zonas rurales, con una población mayor porque se evidencia la escasez de profesionales. Además, de profundizar diversas

posturas de los autores, con estudios de enfoque cuantitativo de nivel correlacional causal o explicativo, además de algunos experimentos, para comparar resultados estadísticos que pueden ser similares o diferentes según la cantidad de la muestra.

En la hipótesis específica 2, se obtuvo que las competencias de creatividad y autonomía si influyen en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de las empresas Call Center, Lince, Lima, 2022; el nivel de significancia es menor a 0.05 siendo (0.003) por ende se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, $\chi^2 = 16.413^a$. Por consiguiente, se puede inferir que es necesario para un mejor desempeño poseer competencias de creatividad y autonomía.

Por otro lado, estos resultados tienen similitud con la investigación de Huachara (2017), porque se evidencia que el coeficiente de correlación es (Rho de Spearman = 0,453) con una significancia menor a 0.05 siendo (sig = ,001). Esto quiere decir, que se acepta la hipótesis alterna, existe una relación entre la creatividad y el desempeño en la práctica preprofesionales de los estudiantes de últimos ciclos de Educación Inicial de un centro universitario particular de Lima. Por ende, hay una correlación positiva moderada entre ambas variables.

Analizando las dos investigaciones, se puede sintetizar que las competencias de creatividad tienen semejanza con el desempeño, la diferencia es que en el primer estudio se desarrolla en colaboradores a comparación de la segunda que se desarrolla en practicantes que si bien es cierto están en el pre ingreso al mercado laboral que es tan exigentes con los futuros egresados de hoy en día. Además, otra diferencia es que el primer estudio se desarrolla en empresas, pero, el segundo se desarrollará en instituciones educativas.

Según los resultados mencionados anteriormente Palermo y Ventrisci (2020) definen, que las competencias de creatividad y autonomía son activas porque generan iniciativas para fomentar el espíritu emprendedor o innovador del individuo. Por eso, Jara et al. (2018) señala que es la capacidad de trabajo que tienen los trabajadores de una empresa.

Se sugiere a las futuras investigaciones, estudiar variables como la creatividad o la innovación colaborativa en los colaboradores sector empresarial privado; bajo un enfoque cuantitativo de diseño pre experimental, con un mayor número muestral en

el cual se realice una separación aleatoria en dos grupos, designado al primero mayores recursos para tener creatividad y autonomía; y al segundo menos recursos para tener actividad y autonomía con la finalidad de identificar en que grupo se condiciona más los recursos al momento de resolver problemas o generar soluciones, que aporten a la comunidad científica.

En la hipótesis específica 3, se obtuvo que las competencias de normas y políticas si influyen en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de las empresas Call Center, Lince, Lima, 2022; el nivel de significancia es menor a 0.05 siendo (0.000) por ende se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, $\chi^2 = 24.182^a$. Por consiguiente, se puede decir que para tener un óptimo desempeño el colaborador debe poseer competencias de normas y políticas.

Estos resultados tienen similitud con los de Gracia et al. (2019), porque se evidencian que el intervalo de confianza fue 95%, en el pre test “antes del tratamiento”, la ($t = -,430$), ($gl = 55$), diferencia de media ($-,32010$), inferior ($-1,81029$) y superior ($1,17009$) con ($sig\ bilateral = ,669$) y en el post test “después de aplicar el tratamiento”, la ($t = 53,974$), ($gl = 55$), diferencia de media ($27,54218$), inferior ($26,51955$) y superior ($28,56482$) con ($sig\ bilateral = 0,00$); aceptando la hipótesis alterna. Esto indica que si influye los efectos de un programa de formación de valores y políticas organizacionales a partir del derecho público.

Posteriormente de analizar los dos estudios, hay similitud porque en la primera y segunda investigación se aceptan las hipótesis alternas, pero, en el primero se enfoca en colaboradores de empresas de Call Center de Lima, en cambio el segundo en servidores que deseen abordar el derecho público de Manabí. Esto quiere decir, que las competencias de normas y políticas influyen en el desempeño de los colaboradores.

Esto se puede reflejar en la definición de Puchoc (2018), tiene similitud con la primera investigación porque señala que las normas y políticas son conductas o actos que pertenecen a la cultura organizacional porque sirven para la toma de decisiones a los trabajadores.

Se recomienda a las futuras investigadores, utilizar variables vinculadas al compromiso organizacional, ética profesional y valores organizacionales en los

trabajadores de diversos sectores, en el cual se pueda corroborar empleando una muestra mayor al del presente estudio con la finalidad de tener una mayor consistencia en la data y una buena información del manejo de las competencias de normas y políticas de la muestra. Además, para verificar si existe similitud o comparación entre resultados.

En la hipótesis específica 4, se demostró estadísticamente la influencia significativa de las competencias comunicación e iniciativa en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022. Se obtuvo una significancia = 0.000 siendo < 0.05 y $\chi^2 = 34.259^a$, de este modo se comprueba que se acepta la H_a . Por lo tanto, se puede afirmar que las competencias de comunicación e iniciativa tienen la capacidad de explicar el óptimo desempeño del colaborador.

Del mismo modo, los resultados presentan similitud con el estudio de Damián et al (2021) donde se enfocó la investigación en profesionales del rubro de sanidad durante la pandemia del Covid-19, en el cual los resultados obtenidos fueron que existe una correlación positiva (el coeficiente de Pearson es de $r=0.276$) con un nivel de significancia apto ($\text{sig.} = 0.001$). Por ello se comprueba que existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño.

De la misma forma, los resultados de Gonzales (2020) tienen similitud con la investigación que se llevó a cabo en una municipalidad del distrito de Paucarpata, ya que realizó su estudio en el cual realizó dos recopilaciones de resultados habiendo un pre y post test, evaluando las dimensiones de iniciativa y organización, demostrando que el intervalo de confianza de la media anterior aumento en un 48.406 con una significancia del $p = 0.000$ indicando que el programa influye significativamente en la mejora de la iniciativa y organización de los colaboradores de la municipalidad que prestan.

Posteriormente de analizar los tres estudios, aun cuando existen diferencias notorias en los escenarios las comprobaciones de hipótesis ayudan a demostrar las teorías vinculadas con las variables y dimensiones. De tal forma, que a pesar de las diferencias los resultados estadísticos son similares.

Estas comparaciones se pueden reflejar en las definiciones que expresan los autores Vargas et al (2019) en el cual manifiestan que la comunicación e iniciativa son habilidades que permiten al colaborador ser más participativo manifestando su idea o pensamiento tomando la iniciativa para mejorar aspectos que suceden en su ambiente. Asimismo, los autores Cejas et al. (2020) complementan los conceptos al dar énfasis en que estas habilidades fomentan resolver conflictos e impulsar el trabajo en equipo para que mejore el desenvolvimiento de las funciones.

Se recomienda a los futuros investigadores utilizar variables mediadoras como el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores, para demostrar si existe diferencias o similitudes y abrir un debate en el cual se visualice que a pesar tener otros escenarios, otra cantidad de población y un distinto enfoque se pueda comprobar las similitudes en los resultados recopilados.

En la hipótesis específica 5, se demostró estadísticamente la influencia significativa de las competencias de organización del trabajo en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022. Se obtuvo una significancia = 0.000 siendo < 0.05 y $\chi^2 = 20.756^a$. De tal forma se acepta la H_a , demostrando que existe influencia entre ambas variables, por ello, se consolida que la organización del trabajo proporciona un mejor desempeño en las actividades diarias del colaborador.

Asimismo, la investigación de Azizi (2017) presenta una similitud con respecto a sus resultados obtenidos acerca de la relación entre el aprendizaje organizativo y el rendimiento organizativo de las empresas de seguros de Teherán, en Irán, donde los resultados fueron que (el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.41 con un $p = 0.0001$), por lo cual se aceptó la H_a , afirmando que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables.

Continuando con el estudio de Ortiz y López (2020), se obtuvo resultados similares en su investigación sobre las condiciones de organización laboral y acciones del trabajo individual para acciones de cooperación, en cual se analizó que el tipo de jornada y la duplicidad de roles son explicadas en las acciones de desempeño, ya que estadísticamente arrojó un nivel de contraste apto ($F(2;1066) = 8.46$; $p < .01$) y

un análisis de regresión de (r cuadrado= 0.016) por ello la organización del trabajo influye en la cooperación profesional.

Por lo tanto, luego de realizar el análisis comparativo de las 3 investigaciones, se puede decir que se encuentra una similitud en los resultados de las investigaciones ya que aceptan las H_a . Asimismo, es pertinente mencionar que las investigaciones empleadas a pesar de tener un contexto distinto, sirven para realizar las comparaciones teniendo en cuenta que son variables similares y lo que amerita mencionar que la teoría es generalizable para las variables y dimensiones en estudio.

El concepto empleado por los autores de Martínez et al (2018) guarda similitud con lo obtenido en las tres investigaciones ya que define que es un aspecto fundamental para el avance de las actividades de la empresa que generalmente se ven reflejas en los objetivos alcanzados.

Se recomienda a futuras indagaciones, emplear otras variables que puedan explicar al desempeño, como, por ejemplo, la Industria 4.0 y su influencia en el desempeño laboral enfocado en la industria automotriz para comparar si los resultados son semejantes a los obtenidos en la presente indagación.

En la hipótesis específica 6, se demostró estadísticamente la influencia significativa de las competencias de bienestar en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022. Se obtuvo una significancia = 0.000 siendo < 0.05 y $\chi^2 = 23.270^a$. Entonces, se afirma existe una influencia entre ambas variables y se acepta la H_a .

Seguidamente, el estudio de Gómez et al (2019) presenta resultados similares a la investigación central, donde el rubro de la empresa es una paquetería, en el cual los resultados estadísticos inferenciales en la hipótesis específicas fueron ($r = 0.403$, sig.= 0.000), lo cual afirma que existe una correlación positiva y moderada entre la equidad y el bienestar laboral, demostrando que la equidad tiene una relación significativa con el bienestar laboral.

Con lo mostrado anteriormente, los resultados presentan una similitud en el estudio de Vera et al (2022), donde se estudia a los trabajadores del gobierno de Mocache, Ecuador. En los resultados presenta un Chi cuadrado de (210.525) con una sig.

(0.000) y un Pseudo ($R^2 = 0.976$), de este modo afirmando que la responsabilidad social organizacional influye significativamente en el desarrollo sostenible del bienestar laboral de los colaboradores.

Después de comparar los tres estudios, se puede afirmar que existe similitud en los resultados de las 3 investigaciones, porque se confirma estadísticamente que se aceptan las H_0 . Además, las investigaciones a pesar de tener escenarios distintos, así como otras variables permiten comparar el estudio, y es pertinente decir que los conceptos del marco teórico son generalizables al confirmarse en las indagaciones presentadas.

La semejanza que se presenta en los dos primeros estudios guarda una similitud con las definiciones expuestas por los autores Calderón et al (2020) donde mencionan que el bienestar laboral va de la mano con la productividad desde el momento en el que es participe de alguna actividad que involucre a los compañeros de trabajo, de tal forma la organización es encargada de velar por este bienestar al momento de plantear objetivos y las políticas que sean equitativas para todos los trabajadores. Por otro lado, los autores Bohórquez et al (2020) detallan que el desempeño es el rendimiento o conducta que posee cada colaborador al realizar las tareas designadas. Entonces al presentar un adecuado bienestar el rendimiento del personal será mejor al realizar las actividades laborales.

Se recomienda a las futuras investigaciones, utilizar la variable bienestar laboral y comprobar con otras variables la influencia como por ejemplo la cultura organizacional en sectores como entidades públicas en el cual se pueda comprobar empleando una muestra igual o mayor al de la presente investigación para mayor consistencia de datos y poder determinar si existió similitud, de tal manera se pueda generalizar los resultados confirmando o negando los conceptos de las bases teóricas empleadas en el estudio principal.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se estableció que existe influencia significativa de las competencias laborales en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022, es decir el desempeño del trabajo esta explicado por el buen ejercicio de competencias laborales en los Call Center (Sig. 0.000; $x^2=26.239^a$, Bondad de ajuste de la regresión lineal= 21.783; sig.= 0.000; Nagelkerke= 0.104; Coef. Wald= 60.251; Sig. Wald= 0.000)

Segunda: Se estableció que no existe influencia significativa de las competencias tecnológicas en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022, en otras palabras, el desempeño no está explicado por el uso de las competencias tecnológicas en la empresa del Call Center (Sig. 0.617; $x^2= 2.657^a$; Coef. Wald= 1.249; Sig. Wald= 0.264)

Tercera: Se estableció que existe influencia de las competencias de creatividad y autonomía en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022. Por ende, se comprueba que el desempeño esta explicado por poseer competencias de creatividad y autonomía en la empresa del Call Center (Sig. 0.003; $x^2= 16.413^a$; Coef. Wald= 12.139; Sig. Wald=0.000)

Cuarta: Se estableció que existe influencia de las competencias de normas y políticas en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022. Se comprobó que el desempeño esta explicado por las competencias de normas y políticas que presenta la empresa (Sig. 0.000; $x^2= 24.182^a$; Coef. Wald= 11.978; Sig. Wald=0.001)

Quinta: Se estableció que existe influencia de las competencias de comunicación e iniciativa en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022. Se demostró que el desempeño esta explicado en la comunicación e iniciativa que posee el colaborador para realizar sus labores en el Call Center (Sig. 0.000; $x^2= 34.259^a$; Coef. Wald= 19.929; Sig. Wald=0.000)

Sexta: Se estableció que existe influencia de las competencias de organización del trabajo en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022. Se comprobó que el desempeño esta explicado en la

planificación de una buena organización del trabajo por parte de los colaboradores (Sig. 0.000; $\chi^2= 20.756^a$; Coef. Wald= 15.976; Sig. Wald=0.000)

Séptima: Se estableció que existe influencia de las competencias de bienestar en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022. Se demostró que el desempeño está explicado por el bienestar ya que una buena salud contribuye en la óptima productividad del colaborador (Sig. 0.000; $\chi^2= 23.270^a$; Coef. Wald= 20.752; Sig. Wald=0.000)

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a las empresas, implementar proyectos en el cual los colaboradores participen por realizar una idea innovadora, potenciando las habilidades laborales como la creatividad, el trabajo en equipo, el uso de las herramientas tecnológicas, de esta manera la empresa pueda premiar a los mejores proyectos beneficiando a la organización y aun mejor desempeño de los trabajadores.

Segunda: Se sugiere a las empresas de Call Center realizar capacitaciones cuando adquieran herramientas digitales modernas con el propósito que los colaboradores tengan una adecuada gestión y un correcto manejo de actualización en el uso de las aplicaciones tecnológicas.

Tercera: Se recomienda a las empresas impulsar el talento interno de sus colaboradores fomentando la cultura organizacional, añadiendo juegos interactivos como el ajedrez, dominó, etc; brindar confianza para que se sientan valoradas y puedan apostar por el potencial que tienen, ya que de esa forma ellos puedan brindar ideas que se conviertan en alternativas que ayuden a solucionar diversos problemas o a crear nuevos proyectos.

Cuarta: Se recomienda a las empresas promover la ética y el cumplimiento de las normas y políticas, comunicado y recordando la misión, visión y valores; explicando las conductas que deben tener con frase positivas y difundiendo el logro para impulsar a los colaboradores a que tenga una mejora continua en sus actividades laborales.

Quinta: Se sugiere a los supervisores impulsar procesos de retroalimentación como el feedback en los teleoperadores siempre y cuando ellos tengan dudas, falencias y con ello brindarle recomendaciones que ayuden a mejorar y fortalecer su desempeño laboral al momento de desarrollar sus funciones.

Sexta: Se sugiere a las empresas brindar útiles de oficina didácticos como (calendarios, agendas, notas adhesivas, etc) para que el colaborador pueda realizar su programación mensual con la finalidad que tenga una adecuada organización ya que tendrán sus funciones y tareas detalladas que deberán ser hechas en su horario laboral correspondiente.

Séptima: Se recomienda a las empresas realizar paseos trimestrales, almuerzos de confraternidad, etc; con las diferentes áreas para que todos los miembros de la empresa puedan socializar e intercambiar ideas para que se sientan, motivados y queridos por la organización en la que trabajan. Se recomienda que las empresas brinden talleres de bienestar laboral por profesionales como (nutricionistas y psicólogos) para evitar que el colaborador tenga sobrecarga laboral, ansiedad, problemas de salud mental, etc; que puedan afectar su rendimiento.

Octava: Finalmente, se sugiere para otros estudios comprobar con otras variables como calidad del servicio, equilibrio de vida y trabajo o herramientas digitales, entre otras, y si existe influencia en el desempeño del colaborador; considerando otros sectores como industrial, minero o hidroeléctrico u otros sectores de interés, para que así se pueda demostrar si habrá el mismo resultado o distinto a los obtenidos en la presente investigación.

REFERENCIAS

Aguilar, N. y Paz, K. (2021). Motivación y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2021. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74327/Aguilar_CNA-Flores_KY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Almonacid, J., Calderón, M. y Vicente, W. (2020). Teleworking effect on job burnout of higher education administrative personnel in the Junín Region, Perú. *International Journal of Data and Network Science*, 4(2020) 373–380. <http://growingscience.com/beta/ijds/4326-teleworking-effect-on-job-burnout-of-higher-education-administrative-personnel-in-the-junn-region-peru.html>

Álvarez, E., Núñez, P. y Rodríguez, M. (2017). Adquisición y carencia académica de competencias tecnológicas ante una economía digital. *Revista Latina de Comunicación Social*, (72), 540-559. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2017-1178>

Amruddin, S. et al. (2022). Metodología de la investigación cuantitativa. Pradina Pustaka. <https://books.google.com.pe/books?id=B5t1EAAAQBAJ&pg=PT22&lpg=PT22&dq=Sugiyono+2019&source=bl&ots=mD36FVuIMN&sig=ACfU3U0CX85YnXnO0AMD8dBnz-7fsMZjGg&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjm9puZxMH4AhUaCbKGHdLqDnYQ6AF6BAgIEAM#v=onepage&q&f=false>

Arias, J. (2020). Adaptabilidad a las tecnologías de la información, comunicación y procrastinación laboral en colaboradores del sector público en Arequipa. *Uisrael Revista Científica*, 8(1), 83-96. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.348>

Arias, J. (2020). Guía para la elaboración. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf

Aulia, M., Pradana, M., Wijaksana, T., Utami, F. y Artadita, F. (2021). El autocontrol y la confianza como factores esenciales en la compra de productos

desinfectantes para manos en Indonesia COVID-19 situación. *Webology*. <https://www.proquest.com/docview/2637683059/fulltextPDF/ACC3F295E9A04C36PQ/3?accountid=37408>

Avendaño, W., Luna, H. y Quintero, L. (2020). La política colombiana de emprendimiento en educación y su impacto en el acceso al empleo de jóvenes. *El Ágora Usb*, 20 (2), 158-171. <https://doi.org/10.21500/16578031.5137>

Azizi, B., (2017). El estudio de la relación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño organizacional. *Revista Administração em Diálogo*, 19 (1), 164-172. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=534655928007>

Banco Interamericano de Desarrollo [BID]. *Encuesta de habilidades al trabajo (ENHAT) 2017-2018: Causas y consecuencias de la brecha de habilidades en Perú*. <http://dx.doi.org/10.18235/0001653>

Batanero, C., Begue, N., Gea, M. y Roa, R. (2019). El muestreo: una idea estocástica fundamental. https://www.researchgate.net/profile/Carmen-Batanero/publication/337869513_El_muestreo_Una_idea_estocastica_fundamental/links/5ed3d4154585152945220e44/El-muestreo-Una-idea-estocastica-fundamental.pdf

Bautista, R. y Cienfuegos, R. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. [Tesis de Bachillerato, Universidad Peruana Unión]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3687>

Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, (7)1, 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385

Bustamante, A. y Vásquez, D. (2020). Competencias laborales y su relación en la productividad de los colaboradores en la municipalidad distrital de Jepelacio, 2020.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58894/Bustamante_RA-Vasquez_TD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bustelo, C. y Amarilla, R. (2001). Gestión del conocimiento y gestión de la información. *Revista PH*, 34, 226-230. <https://doi.org/10.33349/2001.34.1153>

Cáceres, E., Peña, P. y Ramos, L. (2018). “Las habilidades blandas y el desempeño laboral: Un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú”. [Tesis de Maestría, Universidad Del Pacífico]. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2495/Ernesto_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calderón, J., Colunga, C., Pando, M. y Serrano, P. (2019). Relación de la autoeficacia y el bienestar laboral en trabajadores mexicanos. *Alternativas en psicología*, 41, 86-103. <https://www.researchgate.net/publication/331996637>

Campos, S. (2019). La personalidad oscura en los altos mandos y su relación con el desempeño laboral. [Trabajo de fin de grado, Universidad De Zaragoza]. <https://core.ac.uk/download/pdf/290000189.pdf>

Casemiro, C., Tobalino, D., Reynosa, E., Casimiro, W. y Pacovilva, G. (2022). Digital skills and teaching performance of the national university of education in times of covid 19. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(4), 355-362. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3055/3004>

Castillo, J. y Villalpando, P. (2019). El papel de las competencias laborales en el ámbito educativo: una perspectiva de reflexión e importancia. *International Journal of Good Conscience*, 14(1)30-51. [http://www.spentamexico.org/v14-n1/A3.14\(1\)30-51.pdf](http://www.spentamexico.org/v14-n1/A3.14(1)30-51.pdf)

Castro, K. y Delgado, J. Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, (4)1, 1-20. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107

Cedrola, G. (2019). Competencias, Organización del Trabajo y Formación Profesional en el Trabajo del Futuro: Algunas reflexiones para posibilitar cambios

imprescindibles. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones laborales y derecho del empleo*, (7)1, 7-51.

http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/653

Cejas, M., Mendoza, D., Alban, C. y Frías, E. (2020). Characterization of the profile of labour competences in university teaching. *Revista Orbis*, 15(45), 23-37.

<https://www.proquest.com/docview/2641058320/fulltextPDF/79E63F9B55B54A75PQ/2?accountid=37408>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2019). La identificación y anticipación de brechas de habilidades laborales en América Latina.

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/44437-la-identificacion-anticipacion-brechas-habilidades-laborales-america-latina>

Condori, P. (2020). Universo, población y muestra.

<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

Covarrubias, C. y Mendoza, M. (2013). Self - Efficacy theory and teaching performance: The Chilean case. *Estudios Hemisféricos y Polares*, (4)2, 107-123.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4457452>

Cruz, E. (2019). Importancia del Manejo de Competencias Tecnológicas en las Prácticas Docentes de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad (UNES). *Gale Onefile*, (43)1, p.196-

218. <http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v43i1.27120>

Cruzado, L. y Alomia, D. (2020). Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 31 - 36.

<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1414>

Damián, J., Castillo, E., Reyes, C., Salas y R., Ayala, C. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia del Covid-19. *Medisur*, 19(4), 624-632.

<http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033>

Díaz, M. (2019). Estadística inferencial aplicada. Universidad del Norte.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=CvPCDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=estad%C3%ADstica+inferencial+concepto&ots=aCVSeQDkPS&sig=a304nvYi>

[9qGlfB_ynpnBZUmf_zw#v=onepage&q=estad%C3%ADstica%20inferencial%20concepto&f=false](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6522029)

Espinach, M. (2018). Competencias laborales y tecnológicas requeridas en distintas carreras de administración de empresas. *Innovaciones educativas*, 20 (28), 66-80. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6522029>

Espinoza, M. y Gallegos, D. (2020). Soft skills and their importance of application in the workplace: perspective of students from a private university in Ecuador. <http://www.ifac.revistaespacios.com/a20v41n23/a20v41n23p10.pdf>

Esteban, N. (2018). Tipos de Investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

Falcón, V., Pertilé, V y Ponce, V. (2019). La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales: Resultados diagnóstico para la intervención en el Barrio Paloma de la Paz (La Olla) – ciudad de Corrientes (2017-2018). https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf

Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. <http://espirituemprendedores.com/index.php/revista/article/view/207>

Franco, A. y Ñopo, H. (2018). Ser joven en el Perú: educación y trabajo. Grupo de Análisis para el Desarrollo. <https://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/AI37.pdf>

Frassati, G y Hernández, I. (2021). Competencias de los colaboradores y buenas prácticas aplicadas al teletrabajo en las empresas de Panamá. *Multidisciplinay Research Journal*. (1)15. <https://revistas.glu.ac.pa/index.php/latitude/article/view/177/150>

Gamboa, M. (2018). Estadística aplicada a la investigación educativa. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/427/443>

Garro, L., Solis, L. y Monge, A. (2021). Aportes metodológicos de una experiencia de construcción de indicadores de desarrollo mediático. *Global media journal México*. <https://rio.tamiu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1259&context=gmi>

Gaviria, C., y Márquez, C. (2019). Estadística descriptiva y probabilidad. Editorial Bonaventuriana.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YubhDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA13&dq=estad%C3%ADstica+descriptiva&ots=2Vav9cWpZ&sig=6v8sABGJ4X3inMvkeKHoDAqjdUc#v=onepage&q&f=false>

Gil, J. (2007). La Evaluación de Competencias Laborales. (*Educación XX1: revista de la Facultad de Educación*, 10 p, 83-106)
<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/23823/298-937-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gómez, R., Pando, M., Valadez, I., Rubio, S., Aranda, C. y León, S. (2019). Clima organizacional, bienestar laboral y work engagement en una empresa de paquetería. *Revista científica retos de la ciencia*, 3(7), 37-47.
<https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/301>

Gontero, S. y Albornoz, S. (2019). La identificación y anticipación de brechas de habilidades laborales en América Latina. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44437-la-identificacion-anticipacion-brechas-habilidades-laborales-america-latina>

Gonzales, Y. (2019). Labor competencies and organizational climate as predictors of organizational performance in a private higher education institution. *Revista Ciencia Administrativa*, (2019)2, 8-16.
<https://go.gale.com/ps/i.do?p=IFME&u=univcv&id=GALE|A671309198&v=2.1&it=r>

Gonzales, Y. (2020). Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de serenazgo. *Avances*, 22(4), 536-551.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637869118004>

Gracia, E., Gracia, K. y Rodríguez, L. (2019). Promotion of organizational values and policies based on public law in citizen security institutions. *Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas*, (6)7, 156 - 166.
<http://dx.doi.org/10.35381/racj.v4i7.369>

Guayacán, I., Zárate, A. y Contreras, O. (2022). Satisfacción laboral en el contexto del teletrabajo forzoso: un estudio empírico en el sector de la educación

superior. *Estudios Gerenciales*, 38 (163), 222-234.
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.163.4994>

Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

Hermosa, A. (2018). Labor characteristics and commitment to work: Exploring occupational well-being. *Estudios de Administración*, 25(1), 20-31.
<https://doi.org/10.5354/0719-0816.2018.55391>

Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v37n3/1561-3038-mgi-37-03-e1442.pdf>

Huachara, E. (2017). La creatividad y el desempeño en la práctica preprofesional en estudiantes de IX y X ciclo de Educación Inicial en una universidad privada. Lima, 2016. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7739/Huachara_ME.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jacinto, J. y More, J. (2020). Teletrabajo direccionado al desempeño laboral. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2807600>

Jara, A., Asmat, N., Alberca, N. y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, (23)83, 740-758.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>

Juárez, P., Cañedo, R., Barragán, M, y Juárez, O. (2016). Un modelo de regresión logística ordinal para la determinación de los principales factores que influyen en la percepción de la calidad de vida en dos comunidades de Acapulco, Guerrero, México. *Denarius*, 30, 171-200.
<https://denarius.izt.uam.mx/index.php/denarius/article/view/53>

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2018). Manual de Frascati 2015: Guía para la recopilación y presentación de información sobre la investigación y el desarrollo experimental. Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología. <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/9789264310681-es>

Loayza, E. (2021). Estrategias de aprendizaje y desempeño académico en los participantes del diplomado en liderazgo y gestión del batallón de infantería – 2019. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6270/TESIS%20LOAYZA%20ZENTENO%20Edwin%20Artemio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez, A., García, V. y Fleitas, S. (2018). Análisis de la organización del trabajo en la agrupación de torreros de la empresa de telecomunicaciones. *Revista de ciencia y tecnología*, (29), 4-12. <http://www.scielo.org.ar/pdf/recyt/n29/n29a01.pdf>

Martínez, P. y González, N. (2018). Las competencias transversales en la universidad: propiedades psicométricas de un cuestionario. *Educación XX1*, 21(1), 231-262. doi: 10.5944/educXX1.15662

Masías, M. (2018). Competencias laborales y las expectativas laborales de los egresados de la escuela profesional de Administración de una Universidad privada de Lima – 2018. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24565>

Medina, J. (2020). Gestión de competencias y rendimiento de los supervisores de la modalidad home office en un Call center, Lima, 2020. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55042>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE]. *Brechas de habilidades y dificultades de la demanda laboral*. https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dnpefp/cenforp/brecha_DDL_2018.pdf

Morales, R. y Rodríguez, P. (2020). Las competencias digitales en TIC aplicadas en las organizaciones. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies (IJISEBC)*. 7(11), 25-35. <http://www.uajournals.com/ojs/index.php/ijisebc/article/view/764/443>

Muñoz, A., Amórtegui, V. y Esguerra, G. (2018). Teletrabajo. *Justicia Juris*, 14 (1), 25-31. <http://ojs.uac.edu.co/index.php/justicia-juris/index>

Najar, D. (2022). Competencias laborales en trabajo remoto y desempeño laboral de los docentes de un Centro Superior Universitario, San Martín 2022. (Tesis de maestría). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94959/Najar_VLD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2019). *Trabajar para un futuro más prometedor*. <https://www.oitcenterfor.org/publicaciones/informeFtrabajoprometedor>

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2021). *Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe*. https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_811301/lang--es/index.htm

Ortiz, S. y López, V. (2020). Condiciones de organización del trabajo en convivencia escolar y cooperación profesional. *Revista de estudios y experiencias en educación*, 20(42), 183-198. <https://doi.org/10.21703/rexe.20212042ortiz-mallegas11>

Palermo, H. y Ventrisci, P. (2020). Creativos, divertidos, emprendedores y meritocráticos El trabajo en contexto de las tecnologías de la información. *Cuadernos de Antropología social*, 52, 37-53. <http://dx.doi.org/10.34096/cas.i52.6905>.

Pérez, L., Villa, C. y Montenegro, M. (2020). Identificación de habilidades blandas en directivos Pymes de Barranquilla. *Dictamen Libre*, (13)26, 153-168. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.26.6193>

Pérez, M. (2018). El método hipotético deductivo y su posibilidad de aplicación en un caso práctico: la destitución de Fernando Lugo. *Sociedad Global*, 5, 11-19. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/162102>

Posso, R. y Bertheau, E. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/23885/1/20%20POSSO%20VALIDEZ%20Y%20CONFIABILIDAD.pdf>

Prado, P. (2021). Sistema web para analizar las competencias laborales de los alumnos de últimos ciclos de la especialidad de ingeniería de sistemas. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52377>

Puchoc, M. (2018). Cultura Organizacional y la Productividad de los colaboradores de la Empresa Servicios Generales Puchoc S.A.C., Ate, 2018. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24555>

Putarwo, A. (2021). Effect of Hard Skills, Soft Skills, Organizational Learning and Innovation Capability on Islamic University Lecturers' Performance. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(7), 556-569. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3986845

Quiña, G. (2018). Culturepreneurship y condiciones del trabajo en las industrias creativas: Una aproximación a partir del caso de la música independiente. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, (22)37, 197-220. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/87284>

Ramírez, A. y Polack, A. (2019) Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. *Horizonte de la ciencia*, 10 (19), 191-208. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.19.59>

Ramos, V., Galarza, C. y Tejera, E. (2020). Teletrabajos en tiempos de COVID-19. *Revista Interamericana de Psicología*. (54)3, 1-27. https://www.researchgate.net/publication/347841936_Teletrabajo_en_tiempos_de_COVID-19

Salas, J. y Ramos, N. (2020). Implicancias de la implementación del teletrabajo en tiempos de emergencia sanitaria por covid-19 en la empresa Imco Servicios SAC. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/11813>

Salgado, G. (2020). Teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima, 2020. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2938419>

Santillán, K. y Saavedra, R. (2021). Visión holística sobre el teletrabajo. *Ciencia latina*, 5 (6), 12171-12184. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1223

Solís, J. (2022). Sistema de seguimiento de inversiones y su incidencia en la gestión de proyectos en una entidad pública de Apurímac 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81601/Solis_CJO-SD.pdf?sequence=10&isAllowed=y

Ticahuanca, F. y Mamani, B. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista de Investigación Valor Agregado*, (8)1, 86-98. <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1633>

Toro, J. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019". [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49028/Toro_LJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Useche, M., Artigas, W., Queipo, B. y Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Universidad de la Guajira. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recolecci%c3%b3n%20de%20datos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vera, V., Luján, G. y Maliza, W. (2022). Desarrollo sostenible del bienestar laboral, respuesta de la responsabilidad social en el gobierno de Mocache, Ecuador. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 9(4), 575-588. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8630183>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Escala de medición
Competencias laborales	Frassati y Hernández (2021) definen que las competencias laborales son un conjunto de distintas habilidades que se van adquiriendo en la educación básica para que se vayan fortaleciendo en el tiempo.	Se considerarán las dimensiones por medio de la escala de competencias laborales (Frassati y Hernández, 2021). Que contiene seis dimensiones y 18 ítems y serán aplicados a los colaboradores de empresas Call Center.	Competencias tecnológicas	Ordinal Escala Tipo Likert
			Competencias de creatividad y autonomía	
			Competencias de normas y políticas	
			Competencias de comunicación e iniciativa	
			Competencias de organización del trabajo	
Competencias de bienestar				
Desempeño	Cruzado y Alomia (2020) definen al desempeño laboral como la conducta positiva o negativa que se ve plasmada en el comportamiento del colaborador en función al logro de los objetivos de la empresa.	Se considerarán las dimensiones por medio de la escala de desempeño (Cruzado y Alomia, 2020). Que contiene tres dimensiones y 16 ítems y serán aplicados a los colaboradores de empresas Call Center.	Rendimiento de tarea	
			Comportamiento contraproducente	
			Rendimiento en el contexto	

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología	Población, muestra y muestreo
General	General	General				
¿De qué manera las competencias laborales influyen en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022?	Establecer la influencia de las competencias laborales en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.	Las competencias laborales influyen significativamente en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.	Competencias laborales	Competencias tecnológicas	Tipo de investigación El tipo de investigación es aplicada Enfoque de investigación Cuantitativo	Población La población infinita pertenecientes a los colaboradores que trabajan de forma remota en las empresas Call Center del distrito de Lince.
¿De qué manera las competencias tecnológicas influyen en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022?	Establecer la influencia de las competencias tecnológicas en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.	Las competencias tecnológicas influyen significativamente en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.		Competencias de creatividad y autonomía	Nivel de investigación Correlacional causal Diseño y esquema de la investigación No experimental. Corte transversal	Muestra La muestra es 250 colaboradores.
¿De qué manera las competencias de creatividad y autonomía influyen en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022?	Establecer la influencia de las competencias de creatividad y autonomía en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.	Las competencias de creatividad y autonomía influyen significativamente en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.		Competencias de normas y políticas	Competencias de comunicación e iniciativa	Muestreo Muestreo por conveniencia, no probabilístico.
¿De qué manera las competencias de creatividad y autonomía influyen en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022?	Establecer la influencia de las competencias de creatividad y autonomía en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.	Las competencias de creatividad y autonomía influyen significativamente en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.		Competencias de organización del trabajo		Técnicas e instrumentos Técnicas La técnica utilizada fue la encuesta

			Instrumento	
¿De qué manera las competencias de normas y políticas influyen en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022?	Establecer la influencia de las competencias de normas y políticas en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.	Las competencias de normas y políticas influyen significativamente en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.	Competencias de bienestar	El instrumento empleado por dos cuestionarios
¿De qué manera las competencias de comunicación e iniciativa influyen en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022?	Establecer la influencia de las competencias de comunicación e iniciativa en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.	Las competencias de comunicación e iniciativa influyen significativamente en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.	Rendimiento de tarea	
¿De qué manera las competencias de organización del trabajo influyen en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022?	Establecer la influencia de las competencias de organización del trabajo en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.	Las competencias de organización del trabajo influyen significativamente en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.	Desempeño	Comportamientos contraproducentes
¿De qué manera las competencias de bienestar influyen en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022?	Establecer la influencia de las competencias de bienestar en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.	Las competencias de bienestar influyen significativamente en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.		Rendimiento en el contexto

Anexo 3:

Instrumento para medir la influencia entre las competencias laborales y el desempeño.

Objetivo General: Establecer la influencia de las competencias laborales en el desempeño del teletrabajo de los colaboradores de empresas Call Center, Lince, Lima 2022.

Confidencialidad: La información obtenida se utilizará para la investigación con fines académicos, por ello el contenido será rigurosamente confidencial.

Leer detenidamente y responder con sinceridad las preguntas.

Sexo:

1	Masculino
2	Femenino

Edad:

1	De 18 a 22 años
2	De 23 a 27 años
3	De 28 a 32 años
4	De 33 a 37 años
5	De 38 a más

Instrucciones para la variable Competencias Laborales:

A continuación, se les presentará 18 ítems para la primera variable de Competencias Laborales en las que debe marcar con una (X) el nivel de percepción que usted considere desde:

(1) Nunca, (2) Pocas veces, (3) Ocasionalmente, (4) Frecuente, (5) Muy frecuente.

CUESTIONARIO				LIKERT				
Variable 1: Competencias laborales				1	2	3	4	5
Dimensiones	Competencias tecnológicas	i1	Manejo y utilizo aplicaciones o equipos tecnológicos para la gestión diaria.					
		i2	Gestiono videollamadas en teletrabajo a través de plataformas (Zoom, Teams, Skype, etc).					
		i3	Comparto la información requerida a través de aplicaciones tecnológicas de colaboración (chats, foros, correos, grupos).					
	Competencias de creatividad y autonomía	i4	Me automotivo.					
		i5	Requiero monitoreo constante para cumplir con sus funciones.					
		i6	Soy autodidacta con las nuevas tecnologías para innovar y gestionar su labor					
		i7	Trabajo en equipo enfocándome en los objetivos y el logro de resultados.					
	Competencias normas y políticas	i8	Soy eficaz en el logro de objetivos en comparación de un trabajo en sede a un teletrabajo.					
		i9	Cumplo las políticas internas organizacionales y legislación laboral.					
			i10	Cuento con iniciativa e independencia, para solucionar conflictos presentados.				

	Competencias de comunicación e iniciativa	i11	Identifico el momento oportuno para comunicar temas de importancia en su gestión.					
		i12	Utilizo diferentes métodos de comunicación en (llamadas telefónicas, correos, videollamadas, chats, etc)					
		i13	Respondo de manera positiva cuando me brindan una retroalimentación en mi teletrabajo.					
	Competencias de organización del trabajo	i14	Mantengo una programación diaria para gestionar mis responsabilidades.					
		i15	Coordino de manera eficaz el tiempo de mi labor diaria.					
	Competencias de Bienestar	i16	Teletrabajo saludable, sin estrés y cumplo las asignaciones a tiempo.					
		i17	Me adapto positivamente a mis funciones					
		i18	Mantengo un balance en mi vida familiar y laboral.					

Instrucciones para la variable Desempeño:

A continuación, se les presentará 16 ítems para la segunda variable Desempeño en las que debe marcar con una (X) el nivel de percepción que usted considere desde:

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

Variable 2: Desempeño								
Dimensiones	Rendimiento de tarea	i19	Soy capaz de hacer bien mi teletrabajo porque le dedico el tiempo y el esfuerzo necesario.					
		i20	Se me ocurren soluciones creativas frente a los nuevos problemas.					
		i21	Soy capaz de realizar tareas laborales desafiantes.					
		i22	Cuando termino el trabajo asignado, soy capaz de comenzar nuevas tareas sin que me lo pidan.					
		i23	En mi teletrabajo, tuve en mente los resultados que debí lograr.					
		i24	Trabajo para mantener mis conocimientos laborales actualizados.					
		i25	Sigo buscando nuevos desafíos en mi teletrabajo.					
	Comportamientos contraproducentes	i26	Me quejo de asuntos sin importancia en el teletrabajo.					
		i27	Comento aspectos negativos de mi teletrabajo con mis compañeros.					
		i28	Agrando los problemas que se presentaron en el teletrabajo.					
		i29	Me concentro en los aspectos negativos del teletrabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.					
		i30	Comento aspectos negativos de mi teletrabajo con gente que no pertenece a la empresa					
	Rendimiento en el contexto	i31	Planifico mi trabajo de manera que puedo hacerlo en tiempo y forma.					
		i32	Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas.					
i33		Participó activamente en las reuniones laborales.						
i34		Mi planificación laboral es óptima.						

Anexo 4: Evidencia de recolección de datos

1. Base de datos

J	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	N	Gener	Eda	P1	P2	P3	TECNOLOGIC	P4	P5	P6	P7	CREATIVIDAD Y AUTONOMIA	P8	P9	NORMAS Y POLITICAS
2	1	2	2	5	4	4	10	5	1	5	4	15	2	5	5
3	2	1	1	4	4	4	13	4	2	5	5	16	4	5	9
4	3	2	2	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	8
5	4	1	2	3	3	3	9	4	4	3	3	14	2	4	6
6	5	2	1	5	4	4	13	4	4	5	5	18	5	5	10
7	6	2	4	5	5	5	15	5	5	5	3	18	5	5	10
8	7	2	1	4	4	4	12	5	4	4	5	19	4	4	9
9	8	2	2	5	5	3	13	3	2	3	3	11	3	4	7
10	9	1	1	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	10
11	10	2	1	4	5	5	14	4	5	4	4	17	5	5	10
12	11	2	4	4	3	3	10	3	3	4	4	14	4	4	8
13	12	2	1	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	10
14	13	2	2	5	5	5	15	5	4	5	5	19	5	5	10
15	14	2	1	5	5	4	14	4	3	4	4	15	4	4	8
16	15	1	2	4	4	3	11	4	4	3	4	15	5	4	9
17	16	2	3	5	5	5	15	4	5	4	4	15	4	4	8
18	17	1	1	5	4	5	14	5	3	4	4	16	4	4	8
19	18	1	2	5	3	5	13	5	2	4	4	15	3	4	7
20	19	1	2	5	2	3	10	3	5	5	3	16	1	1	2
21	20	1	2	4	5	5	14	5	4	5	5	19	5	5	10
22	21	2	2	4	2	3	9	3	3	4	5	15	3	3	6
23	22	1	1	5	5	2	12	4	3	3	4	14	2	3	5
24	23	1	2	5	2	5	12	4	2	5	4	15	4	3	7
25	24	1	5	4	3	5	12	4	5	4	5	18	4	4	9
26	25	1	2	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	10
27	26	2	5	5	5	3	10	3	1	2	4	10	4	4	8
28	27	1	5	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	10

1	P10	P11	P12	P13	COMUNICACION E INICIATIVA	P14	P15	ORGANIZACION DEL TRABAJO	P16	P17	P18	BIENESTAR	COMPETENCIA LABORALES
2	5	3	4	5	17	5	5	10	3	4	3	10	69
3	5	5	4	4	18	3	4	7	5	5	5	15	78
4	4	4	4	4	16	4	4	8	3	5	4	10	72
5	3	3	4	3	15	3	3	6	3	3	3	9	57
6	4	4	4	4	16	5	4	9	5	5	4	14	80
7	5	5	5	4	19	5	5	10	5	5	4	14	86
8	4	4	4	4	16	4	4	8	4	5	4	13	75
9	3	3	4	4	14	5	5	10	3	5	4	12	67
10	5	5	5	5	20	5	5	10	5	5	5	15	80
11	5	4	4	4	17	5	4	9	4	4	4	12	79
12	4	4	4	5	17	4	4	8	3	4	4	10	68
13	5	5	5	5	20	5	5	10	3	5	5	13	83
14	5	4	4	5	19	5	5	10	2	4	4	10	82
15	4	4	5	4	17	4	4	8	4	4	4	12	74
16	4	5	5	5	19	4	5	9	4	4	4	13	76
17	4	4	5	4	17	3	3	6	3	4	2	9	70
18	4	5	5	4	18	5	4	9	4	5	5	14	79
19	4	3	5	3	15	3	4	7	4	5	4	13	70
20	5	5	5	5	19	3	3	6	2	5	5	12	84
21	5	5	5	5	20	5	5	10	4	5	5	14	87
22	3	4	3	4	14	4	3	7	3	4	3	10	61
23	3	3	4	4	14	2	4	6	4	4	3	11	62
24	4	3	3	5	15	3	3	6	3	4	5	12	67
25	5	4	5	4	18	5	5	10	4	5	5	14	80
26	5	5	5	5	20	5	5	10	5	5	5	15	80
27	4	4	5	5	17	5	5	10	4	3	4	11	86
28	5	5	5	5	20	5	5	10	5	5	5	15	80

1	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	RENDIMIENTO DE LA TAREA	P26	P27	P28	P29	P30	COMPORTAMIENTOS CONTRA PRODUCTOS
2	4	5	3	4	4	5	4	23	4	3	4	4	4	19
3	5	5	5	3	5	5	3	31	2	1	1	2	1	7
4	4	5	5	4	5	5	5	33	1	2	2	1	2	8
5	3	4	3	3	3	3	3	22	3	4	2	3	3	15
6	4	4	4	5	4	4	4	30	1	1	1	1	2	6
7	5	5	5	4	4	4	4	31	1	2	2	2	2	9
8	4	4	4	4	4	4	4	29	3	3	1	1	1	9
9	5	4	4	4	4	4	4	29	1	2	2	2	1	9
10	5	5	5	5	5	5	5	35	1	1	1	1	1	5
11	5	4	4	5	4	5	5	32	5	5	5	4	5	24
12	5	4	4	4	4	5	4	30	1	1	1	2	5	10
13	4	4	3	4	5	5	5	30	1	1	2	1	1	6
14	4	5	4	4	4	4	4	30	1	1	1	1	1	5
15	5	5	4	4	4	4	4	31	2	1	2	2	2	9
16	4	4	5	2	4	2	4	25	2	1	1	1	2	7
17	3	5	4	3	3	3	3	24	1	1	1	1	1	5
18	4	3	5	5	4	5	5	31	4	5	5	5	5	24
19	4	3	4	3	3	4	4	25	2	2	3	2	2	9
20	2	2	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
21	5	4	5	5	5	4	5	33	5	5	4	4	4	22
22	4	3	4	3	4	5	4	27	4	4	4	5	4	21
23	3	3	3	2	3	3	2	19	2	2	2	3	4	10
24	4	4	3	3	4	4	3	25	1	2	1	1	1	6
25	5	5	5	5	5	5	5	35	1	1	1	1	1	5
26	5	5	5	5	5	5	5	35	1	1	1	1	1	5
27	4	3	4	5	3	3	4	26	1	1	1	1	2	6
28	5	5	5	5	5	5	5	35	1	1	1	1	1	5

	AN	AO	AP	AG	AR	AS	AT	AU	AV
	P29	P30	COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCTIVO	P31	P32	P33	P34	RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO	DESEMPEÑO
1	4	4	19	4	4	4	5	17	85
2	2	1	7	5	4	5	4	18	56
3	1	2	8	1	2	1	1	5	46
4	3	3	15	4	3	3	4	14	51
5	1	2	6	5	4	5	5	19	55
6	2	2	9	5	5	5	5	20	60
7	1	1	9	4	5	4	4	17	54
8	2	1	8	5	4	4	4	17	54
9	1	1	5	5	5	5	5	20	60
10	4	5	24	4	4	5	5	18	74
11	2	5	10	4	5	4	4	17	57
12	1	1	6	5	4	5	4	18	54
13	1	1	5	4	4	5	5	18	53
14	2	2	9	5	5	5	4	19	59
15	1	2	7	4	3	3	4	14	46
16	1	1	5	3	3	4	3	13	42
17	5	5	24	4	5	5	4	18	73
18	2	2	9	4	4	3	5	16	50
19	4	4	20	4	4	4	4	16	60
20	4	4	22	5	5	5	4	19	74
21	5	4	21	5	4	4	5	18	66
22	3	4	13	3	2	2	4	11	43
23	1	1	6	3	3	4	4	14	45
24	1	1	5	5	5	5	5	20	60
25	1	1	5	5	5	5	5	20	60
26	1	2	6	5	4	4	4	17	49
27	1	1	5	5	5	5	5	20	60

Respuesta de encuestados





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Siendo las 18:00 horas del 05/12/2022, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "COMPETENCIAS LABORALES Y DESEMPEÑO EN EL TELETRABAJO DE COLABORADORES DE EMPRESAS CALL CENTER

", presentado por los autores BENITES AMAYO PAOLA GABRIELA, RUIZ SANCHEZ TABATA BETSABE estudiantes de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
PAOLA GABRIELA BENITES AMAYO	Unanimidad

Firmado electrónicamente por:
CAESPINOZAAGU el 14 Dic 2022
22:12:19

CARLOS AURELIO ESPINOZA
AGURTO
PRESIDENTE

Firmado electrónicamente por:
DLHUAMANIC el 15 Dic 2022 21:17:27

DIANA LUCILA HUAMANI CAJALEON
SECRETARIO

Firmado electrónicamente por: JMERINO el
14 Dic 2022 22:42:47

JORGE ALBERTO VARGAS MERINO
VOCAL

Código documento Trilce: TRI - 0451065



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Siendo las 18:00 horas del 05/12/2022, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "COMPETENCIAS LABORALES Y DESEMPEÑO EN EL TELETRABAJO DE COLABORADORES DE EMPRESAS CALL CENTER

", presentado por los autores BENITES AMAYO PAOLA GABRIELA, RUIZ SANCHEZ TABATA BETSABE estudiantes de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
TABATA BETSABE RUIZ SANCHEZ	Unanimidad

Firmado electrónicamente por:
CAESPINOZAAGU el 14 Dic 2022
22:12:19

CARLOS AURELIO ESPINOZA
AGURTO
PRESIDENTE

Firmado electrónicamente por:
DLHUAMANIC el 15 Dic 2022 21:17:27

DIANA LUCILA HUAMANI CAJALEON
SECRETARIO

Firmado electrónicamente por: JMERINO el
14 Dic 2022 22:42:47

JORGE ALBERTO VARGAS MERINO
VOCAL

Código documento Trilce: TRI - 0451065



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Nosotros, BENITES AMAYO PAOLA GABRIELA, RUIZ SANCHEZ TABATA BETSABE identificados con N° de Docume N° 75672078, 73873741 (respectivamente), estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, autorizamos (X), no autorizamos () la divulgación y comunicación pública de nuestra Tesis: "COMPETENCIAS LABORALES Y DESEMPEÑO EN EL TELETRABAJO DE COLABORADORES DE EMPRESAS CALL CENTER".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

SAN JUAN DE LURIGANCHO, 23 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
BENITES AMAYO PAOLA GABRIELA DNI: 75672078 ORCID: 0000-0001-8394-5584	Firmado electrónicamente por: PBENITESA el 23-11-2022 19:07:06
RUIZ SANCHEZ TABATA BETSABE DNI: 73873741 ORCID: 0000-0001-5053-0884	Firmado electrónicamente por: TBRUIZR el 23-11-2022 19:04:22

Código documento Trilce: INV - 0997374



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JORGE ALBERTO VARGAS MERINO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "COMPETENCIAS LABORALES Y DESEMPEÑO EN EL TELETRABAJO DE COLABORADORES DE EMPRESAS CALL CENTER

", cuyos autores son BENITES AMAYO PAOLA GABRIELA, RUIZ SANCHEZ TABATA BETSABE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 23 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JORGE ALBERTO VARGAS MERINO DNI: 41843715 ORCID: 0000-0002-3084-8403	Firmado electrónicamente por: JMERINO el 24-11- 2022 21:24:19

Código documento Trilce: TRI - 0451064



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, BENITES AMAYO PAOLA GABRIELA, RUIZ SANCHEZ TABATA BETSABE estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "COMPETENCIAS LABORALES Y DESEMPEÑO EN EL TELETRABAJO DE COLABORADORES DE EMPRESAS CALL CENTER

", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
BENITES AMAYO PAOLA GABRIELA DNI: 75672078 ORCID: 0000-0001-8394-5584	Firmado electrónicamente por: PBENITESA el 23-11- 2022 19:07:09
RUIZ SANCHEZ TABATA BETSABE DNI: 73873741 ORCID: 0000-0001-5053-0884	Firmado electrónicamente por: TBRUIZR el 23-11-2022 19:05:16

Código documento Trilce: INV - 0997376