



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**Exportación de servicio y empleabilidad en una empresa
de centros de llamadas del sector de telecomunicaciones,
Ate 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTORES:

Mina Dioses, Lesly Anabel (orcid.org/0000-0002-7308-3340)
Gonzales Portocarrero, Leslie Milagros (orcid.org/0000-0002-1820-4242)

ASESOR:

Dr. Maximo Fidel Pasache Ramos (orcid.org/0000-0003-1005-0848)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÙ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedicamos en primera instancia a nuestros padres que vienen día a día apoyándonos en esta etapa universitaria, ellos nos brindan las fuerzas, confianza, sabiduría y sobre todo nos guían y aconsejan en todas las situaciones difíciles que podemos atravesar y nos motivan constantemente para alcanzar nuestras metas.

Agradecimiento

Agradecerles a los docentes de la Universidad César Vallejo por compartir sus conocimientos, de forma especial a la Dr. Michca Maguiña Mary y el Dr. Máximo Pasache Ramos, quienes han sido nuestra guía en nuestra tesis.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
<u>3.1. Tipo y diseño de investigación</u>	<u>15</u>
<u>3.2. Variables y Operacionalización.....</u>	<u>16</u>
<u>3.3. Población y muestra</u>	<u>17</u>
<u>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</u>	<u>17</u>
<u>3.5. Procedimientos</u>	<u>18</u>
<u>3.6 Métodos de análisis de datos</u>	<u>19</u>
<u>3.7. Aspectos éticos</u>	<u>19</u>
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIA	39
ANEXOS	25
Anexo 1: Operacionalización de las variables.....	
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.....	
Anexo 3: Directiva de investigación.....	
Anexo 4: Validación y confiabilidad del instrumento.....	
Anexo 5: Captura de base de datos SPSS.....	
Anexo 6: Base de datos Excel.....	
Anexo 7: Captura base de Turnitin.....	
Anexo 8: Matriz de consistencia.....	

Índice de Tablas

Tabla N° 1: Tabla de frecuencias de exportación de servicios.....	20
Tabla N° 2: Tabla de frecuencias de empleabilidad.....	21
Tabla N° 3: Tabla de frecuencia de comercio fronterizo.....	22
Tabla N° 4: Tabla de frecuencia de recursos.....	23
Tabla N° 5: Tabla de frecuencia de generador de empleo.....	24
Tabla N° 6: Tabla cruzada de Exportación de servicio y Empleabilidad.....	25
Tabla N° 7: Tabla cruzada Dimensión 1 Comercio Fronterizo y Empleabilidad.....	26
Tabla N° 8: Tabla cruzada Dimensión 2 Recursos y Empleabilidad.....	27
Tabla N° 9: Tabla cruzada Dimensión 3 Generador de empleo y Empleabilidad.....	28
Tabla N° 10: Tabla de normalidad.....	29
Tabla N° 11: Correlación existente entre exportación de servicio y empleabilidad.....	29
Tabla N° 12: Correlación existente entre comercio fronterizo y empleabilidad.....	30
Tabla N° 13: Correlación existente entre recursos y empleabilidad.....	31
Tabla N° 14: Correlación existente entre generador de empleo y empleabilidad.....	32

Índice de Figuras

Figura N° 1: Exportación de servicio	20
Figura N° 2: Empleabilidad.....	21
Figura N° 3: Comercio fronterizo.....	22
Figura N° 4: Recursos.....	23
Figura N° 5: Generador de empleo.....	24
Figura N° 6: Exportación de servicio y Empleabilidad.....	25
Figura N° 7: Dimensión 1 Comercio Fronterizo y Empleabilidad.....	26
Figura N° 8: Dimensión 2 Recursos y Empleabilidad.....	27
Figura N° 9: Dimensión 3 Generador de empleo y Empleabilidad.....	28

Resumen

La realización del presente estudio estuvo orientado a identificar la relación entre el Exportación de servicio y empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022, por lo cual se ha considerado empresas donde contribuirán favorablemente a las empresas que ponen la teoría en práctica. La investigación que se ha empleado fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental, transversal y correlacional, constituida por una muestra de 25 colaboradores. Usando como técnica principal la encuesta y por instrumento, se empleó dos cuestionarios validados por juicios de expertos, asimismo cuya confiabilidad de Alfa de Cronbach fue de 0.926 para exportación de servicio y 0.928 para empleabilidad. Por ser una muestra menor a 50, se empleó el coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados obtenidos en las variables fue que existe correlación positiva alta con un coeficiente de Pearson 0.849) y el nivel de significancia fue de $p.00$, lo cual es menor $p.05$ ($0.000 < 0.05$). Se concluye, que existe relación positiva alta entre la exportación de servicios con la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones. Lo cual quiere decir, que la práctica de exportación de servicios fideliza al cliente interno (colaboradores).

Palabras clave: Exportación de servicios, empleabilidad, telecomunicaciones

Abstract

The realization of this study was aimed at identifying the relationship between the Export of service and employability in a call center company in the Telecommunications sector, Ate 2022, for which companies have been considered where they will contribute favorably to companies that put the theory in practice. The research that has been used was of an applied type, with a non-experimental, cross-sectional and correlational design, consisting of a sample of 25 collaborators. Using the survey as the main technique and by instrument, two questionnaires validated by expert judgments were used, also whose Cronbach's Alpha reliability was 0.926 for service export and 0.928 for employability. As it was a sample of less than 50, the Pearson correlation coefficient was used. The results obtained in the variables was that there is a high positive correlation with a Pearson coefficient of 0.849) and the level of significance was p.00, which is less than p.05 ($0.000 < 0.05$). It is concluded that there is a high positive relationship between the export of services with employability in a call center company in the Telecommunications sector. Which means that the practice of exporting services builds loyalty to the internal client (collaborators).

Keywords: Export of services, employability, telecommunications

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, las empresas a nivel mundial se caracterizan por ser exportadores de bienes o servicios, esto gracias a la globalización pues el mercado a nivel internacional es mucho más grande que el mercado nacional; por ello, exportar es una mejor opción para aumentar la base de los ingresos y utilidades de una empresa, tal como explica (Figuroa, 2022, p. 48). En ese sentido, podemos decir que ante el aumento de las exportaciones tanto de los bienes y servicios originan puestos de trabajo a nivel mundial. Por otro lado, según La Organización Mundial del Comercio (OMC) indica que la exportación de servicio Call Center o Centros de contacto se clasifica en el modo de uno de exportación de servicios, el cual es el suministro fronterizo, esto debido a que el servicio es el único que atraviesa la frontera de otro país, mientras que el proveedor y el consumidor se encuentran o mantienen en su lugar de residencia; asimismo, mencionan que el sector de los servicios ha venido transformándose en un dinamismo de la economía a nivel global y actualmente es el elemento más activo del comercio, para ello contribuyó el avance tecnológico, ya que esto ha facilitado el suministro fronterizo de servicios. En los servicios de telecomunicaciones, de acuerdo a lo que nos dice Costa (2022, p.11) tiene un mayor dinamismo dentro de las exportaciones de servicios en los últimos años, por lo cual, no es claro cuáles serían los factores que debe tener un país para potencializar su desarrollo, en la búsqueda de una mejor diversificación y expansión de dichas exportaciones de la economía. En este sentido, si se trata de trabajadores altamente calificados, los esfuerzos se centrarán en el incremento de la productividad de los mismos y no relacionarse a la reducción de costos. Por otro lado, es fundamental contar con conocimientos a detalle de manera empírica así establecer el aumento de los servicios debido a que son primordiales para el mercado global (Campos, 2022).

En Perú se evidencia el incremento en el sector de telecomunicaciones en el curso de los tres primeros meses del 2022, los ingresos fueron un total de S/ 4934,5 millones, siendo considerado el crecimiento de 12%, en comparación al año 2021, señaló el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL, 2022). Respecto a los puestos de trabajos gracias a las exportaciones

de bienes y servicios. De acuerdo a la Asociación de Exportadores (ADEX, 2022), los puestos de trabajo vinculados a las exportaciones peruanas se han situado en 375 mil 611 respecto a enero del 2022, lo que refleja un incremento de 16.5% a diferencia de enero del 2021. La Asociación peruana de experiencia de cliente (APEXO, 2022), mencionan que existen centros de contacto generan alrededor de 55 mil puestos de trabajo anualmente. Por otro lado, Bravo (2022), nos menciona que es crucial llegar a satisfacer la demanda a través de diferentes cambios que se observan en el rubro tecnológico, del mismo modo esto se ha transformado para lograr la comunicación y llegar a relacionarse en el sector de servicios. En lo cual se habla sobre los beneficios económicos que se encuentran a un nivel promedio, es uno de los aspectos que más destaca en dicho estudio es importante asumir de manera correcta la función del área de Recursos Humanos, dado que el talento ahora es un consumidor selectivo y a su vez inteligente, se hace un análisis relevante en la satisfacción laboral donde las empresas de telecomunicaciones no han tenido una buena organización y tampoco han sido estudiadas. Es por ello, que en la investigación que fue publicada en Lima-Metropolitana por Revista exportando (2022), menciona que la satisfacción laboral se basa en la motivación y percepción de cada trabajador tiene en el lugar donde labora, y este a su vez proporciona ciertos procesos en los cuales afectan al comportamiento organizacional permitiendo poder desarrollar mejores planes que están orientados al cambio generando conductas y actitudes mediante el personal a través de factores, la exportación de servicios ha generado una mayor demanda, lo cual es importante en la economía del país, ya que uno de los beneficios que brindan es la empleabilidad, que es la formación, capacitación que se establece dentro de una empresa, de esta forma llegar a formar un adecuado desempeño, en muchas empresas se brindan cursos para mejorar la enseñanza de acuerdo a el área de trabajo, por lo que se entiende que hay una preocupación para que tengan la información adecuada así llegar a contar con un buen desempeño en el trabajo, (Montes, 2022).

Los Centros de Llamadas o llamados también Call Centers pertenecientes al sector de Telecomunicaciones, son empresas que brindan servicios de llamadas; como atención al cliente, gestionar ventas, efectuar cobros, el área de back office en cuanto a reclamos y soporte técnico; asimismo. Según Formichella, M. London, S.

(2022) nos menciona como un determinado sector de las telecomunicaciones e interrelación directa con cada cliente, donde se requiere del uso telefónico como un método viable de comunicación, son ejecutados por trabajadores que cuentan con procesos para la atención, para así asistir a las necesidades de los clientes. También estas organizaciones se enfocan en brindar beneficios emocionales a sus trabajadores que son muy importantes para mejorar y crear un buen ambiente laboral, así puedan ejercer con eficiencia cada cargo en el área establecido, de esta manera logra un gran impacto en el rendimiento de cada trabajador, de acuerdo a esto se obtiene un mejor manejo en la productividad creando una mejor relación entre los jefes y subordinados. Por otro lado, también hay mayor rotación de trabajadores en los centros de llamadas, según Infante (2022) establece que, realizar una rotación de personal genera un flujo que genera ingresos y salidas de sus colaboradores durante un periodo de largo a corto plazo. Ante ello, Ruiz (2022) podemos señalar que los motivos considerados es que los trabajadores de una compañía o empresa se retiran del centro de labores por diferentes razones entre ellas es que algunos toman la decisión de vivir en otro lugar; distrito, provincia o diferente país, otra opción es que hayan encontrado una mejor oportunidad a nivel laboral. Por otro lado, Wormald, G. Cereceda, L. Ugalde, P. (2022), afirma que, la selección de personal y recursos humanos son parte fundamental en la empresa con un solo objetivo establecido que se complementan, se realiza de manera externa y mixta, dentro de la organización el reclutamiento por redes sociales ayuda a una mejora en la selección del personal ya que se establecen publicaciones generando una buena recepción de información, vacantes, analizar y evaluar el Currículum Vitae para la mejor elección posible, (Pries, 2022).

Para nuestra investigación tenemos como problema general, ¿Cuál es la relación que existe entre la exportación de servicio y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022? Respecto a los problemas específicos: 1. ¿Cuál es la relación que existe entre el comercio fronterizo y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022?, 2. ¿Cuál es la relación que existe entre los recursos y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022?, 3. ¿Cuál es la relación que existe entre generador

de empleo y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022?.

Justificación: Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que a través de la justificación se demuestra si el estudio o investigación es necesario y a la vez importante, nos resaltan también que mediante ello se indica por qué y se exponen las razones. De acuerdo a Baena (2017), nos menciona que una investigación nos puede contribuir de manera ya sea práctica directa o indirecta, siendo estos relacionados al problema principal. La investigación en mención, tiene una justificación práctica, debido a que se analiza el problema de la exportación de servicios y empleabilidad en los centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones. Asimismo, es una justificación teórica ya que permitió destacar la empleabilidad y la interacción en las exportaciones de servicios en los centros de llamadas empleando herramientas del Sector de Telecomunicaciones. Según Arias (2012), la justificación teórica consiste en profundizar en los enfoques teóricos los cuales tratan el problema de investigación. También pertenece al nivel social debido a que las conclusiones del estudio servirán para que la interacción entre el trabajador y la empresa puedan tomar valor o importancia en la empleabilidad para el desarrollo de las exportaciones de servicio.

Por otro lado, contamos como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la exportación de servicio y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022 y como objetivos específicos:

1. Determinar la relación que existe entre el comercio fronterizo y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022,
2. Determinar la relación que existe entre los recursos y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022,
3. Determinar la relación que existe entre generador de empleo y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.

Se plantea la siguiente hipótesis general y su respectiva contrastación: H0: No existe relación entre la exportación de servicio y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022. H1: Existe relación entre la exportación de servicio y la empleabilidad en una empresa de

centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022, Hipótesis específicas y sus respectivas contrataciones: a). H0: No existe relación entre el comercio fronterizo y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022. H1: Existe relación entre el comercio fronterizo y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022, b). H0: No existe relación entre los recursos y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022. H1: Existe relación entre los recursos y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022, c). H0: No existe relación entre generador de empleo y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022. H1: Existe relación entre generador de empleo y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Luego de explorar e investigar mediante diferentes bases de datos, se consideró aquellas que comparten las mismas variables del presente estudio:

El trabajo de investigación realizado en Lima por Peralta y Riojas (2017), en su tesis titulada “Análisis de la situación de la exportación de servicios BPO Centros de Contacto de las empresas de Lima Metropolitana y Callao en el periodo 2015-2019”. Con el propósito de investigar sobre los aspectos principales los cuales influyen en el sector de la exportación de los servicios mediante Centros de Contacto. Siendo el tipo de estudio exploratorio, utilizando un diseño no experimental. La población considerada en la investigación fueron las empresas que se manejan en el mismo rubro de las empresas de Centro de Contacto que exportaron servicio durante el periodo del 2015 al 2019 en el distrito de Lima Metropolitana y el Callao, siendo 20 empresas de los cuales se contó con la participación de 20 trabajadores en empresas Centros Contactos BPO. Como principal resultado se obtuvo que el 100% de los especialistas que fueron consultados en el estudio mencionado señalaron que el área crece y/o se desarrolla mediante el cumplimiento de los

indicadores, siendo estas métricas de desempeño verificados en el momento de evaluar la eficacia respecto al rendimiento de un colaborador, también la satisfacción del cliente. Concluye indicando diferentes factores como lo son el de capital o talento humano, también la política tanto pública y la privada del sector privado conocido como Externalización de Procesos de Negocio (BPO), la tecnología y la gestión en cuanto a la calidad del sector este mantiene una influencia muy importante en el proceder de las exportaciones que realizan las organizaciones consideradas de Lima Metropolitana, el Callao de los años 2015 y el 2019.

También, Cabrera y Casimiro (2018), en su trabajo de investigación "Impacto de las redes sociales en las estrategias de selección de recursos humanos internacionales 2012- 2017". Siendo su objetivo primordial analizar la tecnología que se usa en las redes sociales dentro el área de recursos humanos, el cual es una opción para restablecer todo el desarrollo del procedimiento de gestión, las diferentes estrategias de selección del personal en centro de telecomunicaciones. Su metodología es descriptiva correlacional y explicativo no experimental, en el proyecto se usó el método estadístico, analítico, siendo deductivo crítico, como instrumento se utilizó encuestas y se realizó entrevistas. El instrumento que usaron fue la entrevista a ejecutivos que presentan conocimientos en cuanto procesos de selección de manera tradicional. Como principal resultado se obtuvo que el 72.3% de los calificados indicaron que es un rol importante el proceso de selección del uso de las redes sociales como fuentes de reclutamiento, por otro lado, el 24.4% mencionaron lo opuesto. En ese sentido, se concluye que la relación de las dos variables se relaciona de manera positiva y que el utilizar las redes sociales es una alternativa para la búsqueda de nuevos trabajos, también para el procedimiento de contratación de los futuros colaboradores; además indican que las redes sociales son una base fundamental para incentivar al personal a permanecer en dicha empresa por sus estrategias planteadas y aportando que esta se haga conocida.

Chávez e Inga (2021) en su trabajo de investigación "Rotación de personal en una empresa de Call Center en la ciudad de Lima, Perú, en el período 2016-2017", el cual tuvo como propósito describir y definir la rotación laboral de los empleados en la organización de Call Center. Teniendo como enfoque un estudio cuantitativo-descriptivo, método de diseño-no experimental, el cual tuvo como participación a

841 personas siendo estos ex trabajadores de Call Center durante el periodo antes mencionado se aplicó la encuesta como instrumento. Entre lo más resaltantes en el periodo estudiado se tuvo como resultado que el indicador "Hubo despidos por temas, cierre de campañas o también por solicitudes de los clientes", mantuvo un 59% de despidos de los colaboradores por el motivo de cierre de campañas en el periodo 2016, mientras que en el año 2017 solo presentó el 5%, el resultado podría haber sido por el desacuerdo con algunos directivos de la organización, el cual residió el contrato. Él estudió concluyó que en el año 2016 el promedio de 23% en cuanto a la rotación de personal lo que equivale a 447 trabajadores que no tienen relación con la empresa, en forma voluntaria fueron alrededor de 286 y de manera involuntaria fueron 161 personas, por otro lado, en el periodo 2017 se obtuvo que la rotación de trabajadores fue el promedio de 14% lo que es equivalente a 394 empleos retirados o desvinculados, de manera consciente 214 y de forma inconsciente 180 personas, obteniendo una disminución del 9% en el periodo 2016 y 2017, lo que indica que trabajando en las competencias y desarrollando las habilidades del personal llevó a que la empresa presentará una menor cantidad de trabajadores desvinculados en el 2017.

Sayuri (2017), en su tesis "Los Beneficios Tributarios y su relación con la Rentabilidad de las empresas de telecomunicaciones según Ley 30309 del distrito de Comas 2017". Realizado en Lima-Comas, tuvo como objetivo analizar el incremento acerca de los beneficios y los pagos puntuales, dicha investigación es de método no experimental, junto con las variables y el análisis estadístico, con una población de 37 personas dentro del área de contabilidad en el rubro de los Call Center-Telecomunicaciones. Según el resultado obtenido ($p < 0.000 < p < 0.05$) con la prueba de Rho Spearman el coeficiente obtenido 0.739 señala que existe una relación que compara dichas variables obteniendo así la hipótesis general el cual manifiesta que se logra mejorar los beneficios tributarios en la empresas mediante la rentabilidad en el rubro de las telecomunicaciones de acuerdo a la Ley 30309. Se concluye que las organizaciones buscan innovar constantemente sus herramientas de trabajo mediante la tecnología, realizando una investigación científica que están vinculadas a dicho beneficio de la ley 30308 que se establece.

García N. (2019) En su tesis "El Compromiso Organizacional y el Empoderamiento de los trabajadores en la empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2019". Realizado en Lima, cuyo objetivo principal es poder determinar la relación entre el compromiso organizacional y el empoderamiento de los empleados en la empresa SCCP - 2019, tiene un enfoque cuantitativo, que se efectúa analizando la recolección de datos que se establece mediante la escala ordinal, que están representados el 1 al 5, con un diseño no experimental-transversal, así mismo posee un estudio horizonte descriptivo - correlacional, se sabe que cada variable e indicador estudia una conducta. Dicho estudio se realizó en la dirección Jr. Camaná 678 de Lima, para poder localizar la organización SCCP S.A, se utilizó 85 trabajadores como se muestra en el área de atención al cliente que se desarrolla en la investigación. Se usó la técnica denominada muestreo aleatorio – simple. Cuyo resultado determino que sí existe relación de las variables con un ($p=0.000<0.05$). La conclusión indica que se debe realizar evaluaciones constantes sobre los procedimientos y las habilidades que posee cada área de la compañía de telecomunicaciones, de esa manera conocer si los empleados cumplen con las competencias necesarias o brindar refuerzos, con ello determinar quiénes podrían contar con ascensos, mejoras salariales o de posiciones, es decir, quienes cuenten con mayores habilidades en empleabilidad.

En el contexto Internacional se consideró de los siguientes antecedentes internacionales: Stolik Lipszyc, O. (2021) en su artículo "Cincuenta años del comercio internacional de servicios". Realizado en Cuba, tuvo como objetivo evaluar y sintetizar los comercios que se establecen los servicios durante periodos, creando una dinámica más eficiente mediante servicios y estos también conocidos como suministros, dentro de la distribución a nivel geográfica, se mejora cada periodo y también contribuye en los servicios tanto en la economía internacional. El método que planteó fue cualitativo con diferentes ejemplos tanto cuantitativos y estadísticos, ya que se realizó el análisis de la información. Como resultado principal, el estudio señala que cerca del 60% del comercio de servicio se efectúa a través del modo 3 el cual consiste en tener presencia comercial. Mientras que el modo 1 el cual consiste en suministro fronterizo indican que ha crecido cerca del 30% en los últimos años. Por lo que concluyen, que es importante saber diversificar establecer una solidez económica y tener un poder de negociación buscando

adaptarse a los cambios constantes, que se han visto mediante décadas, actualmente se sigue viviendo con el covid 19, que ha perjudicado grandemente a las economías creando tendencia mediante los últimos años, esto debido a que el aporte de los servicios a la economía mundial es bastante significativo, ya que genera mayores puestos de trabajos; asimismo, tiene un puesto importante y determinante en las cadenas a nivel global de valor.

Sánchez (2020), en su tesis “Tendencias de la calidad de los servicios en los call centers del municipio de Pereira”. Realizada en Colombia, tuvo como objetivo principal describir las tendencias en cuanto a la calidad de los servicios; asimismo, verificar si existe una buena calidad de dicho servicio incrementa en los clientes satisfacción dentro del Call Center del Municipio de Pereira. Esta investigación tiene como enfoque de tendencias, método de diseño no experimental descriptivo, así mismo tuvo la participación a 15 Call Centers de los cuales se aplicó una encuesta como dicho instrumento. Se obtuvo como principal resultado que el 100% de los encuestados afirmaron que para la permanencia de las empresas de call center es fundamental la calidad de servicio, además de la confiabilidad, tiempo, calidad, también precio e innovación constante de las compañías. En conclusión, tras la examinación de los servicios que brindan los call center se pudo evidenciar que las empresas para resaltar entre la competencia trabajan fuertemente para mantener una relación con los clientes; asimismo, indican que esto se logra ofreciendo servicios de calidad que cubran con las demandas actuales y necesidades de los clientes, también se determina que deben de tener una base sólida y un alto nivel de competitividad en la atención, logrando de esta manera tener a sus clientes como principales aliados estratégicos.

Shingal y Sauvé (2019) en su artículo “Efectos en el empleo de las medidas unilaterales aplicadas al comercio de servicios”. Investigación realizada en Reino Unido, tiene como objetivo investigar las medidas dentro del ámbito de empleo sobre regímenes que son unilaterales aplicando al comercio de dichos servicios, mediante datos sobre las restricciones del comercio de servicios en la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) que est n en 42 países siendo miembros y no miembros, 22 subsectores durante el periodo de 2016-2018. El método planteado es cuantitativo, estadísticos descriptivos, también se realizó un análisis

econométrico que ha permitido indagar las consecuencias en el trabajo o empleo respecto a las normas de dichos regímenes que se plantean en el comercio exterior obteniéndose como resultado negativo en el STRI mediante especificaciones, por lo cual se ha validado en una relación negativa entre el empleo y el sector de los servicios, sabiendo que existen restricciones en el comercio de servicios, así mismo se conoce al coeficiente de STRI que demuestra estadísticamente no existe diferencia de cero para obtener la inclusión de dichos efectos que están fijados específicamente. Se concluyó que la liberalización del comercio de servicios no está vinculada con el resultado de desplazamiento de los trabajadores y mano de obra.

Juan Esteban, R. S. (2018) en su artículo "Potencial exportador de Medellín en tercerización de servicios: retos y fortalezas del sector". Realizado en Colombia, tuvo como objetivo exponer las oportunidades y mejoras del sector de tercerización, en la expansión e inversión en los mercados claves. Cuyo método utilizado fue de una revisión, verificación de literatura académica, también reportes realizados de entes gubernamentales; asimismo, el método deductivo, ya que se analizó hechos generales vinculados con las tendencias a nivel global en materia de servicios. El resultado señala que la participación del sector terciario había aumentado 50%, por lo que concluye que el proceso o desarrollo de una región depende de la adecuación de lo que es mano de obra, también de las políticas públicas los cuales deberán incentivar a que inviertan, la tecnificación de las empresas y la distinción de la labor; asimismo, en cuanto a las pymes del sector terciario entre ellos ITO (Information Technology Outsourcing) y KPO (Knowledge Process Outsourcing), la Alianza del Pacífico representa una gran oportunidad para ellos, debido a la proximidad de los mercados, los propósitos que tienen en común, además que sean facilitados los procesos relacionados a establecer la plataforma comercial.

López, D., & Muñoz, F. (2021) en su artículo "Trade Finance Constrains as a Barrier for Chilean Services Internationalization". Realizado en Chile, cuyo objetivo fue buscar contribuir a la escasa investigación sobre el acceso a la financiación para la internacionalización de servicios. El método que planteado fueron encuesta entre las empresas chilenas de servicios el cual fue enviado mediante cuestionario en línea a empresas de servicios Chief Executive Officer, director ejecutivo (CEO) y

Chief Financial Officer, director de Finanzas (CFO) e internacionales gestores de mercados entre octubre de 2016 y mayo 2017, siendo el total de 56 empresas las que contestaron la encuesta de manera completa. Cuyos resultados que se obtuvieron en el presente estudio señalan que el acceso a lo que es el financiamiento no es la principal barrera para la exportación de servicios. No obstante, al verificar la situación actual de los exportadores de servicios chilenos, se encuentra un gran desconocimiento sobre los instrumentos disponibles para financiar las transacciones comerciales internacionales, por lo que el 62.5% de los encuestados indicaron que no reciben el apoyo de ninguna institución para la exportación de servicios. Concluyó que el acceso a la financiación e instrumentos para el comercio no representa la principal barrera para la internacionalización del servicio chileno. Asimismo, mencionan que las empresas que utilizan apoyos financieros para sus negocios, ya que habían tenido dificultades para acceder a servicios financieros e instrumentos para aumentar su producción, desarrollar nuevos proyectos, o mantener la sostenibilidad del mismo, por lo que las empresas chilenas de servicios han llevado a cabo en una práctica o costumbre el uso de sus propios fondos para llegar a la internacionalización.

Para las teorías propuestas para la primera variable Exportación de Servicios resaltamos la siguiente: Según, Fadda, G (2013) es la reubicación de procesos de los negocios los cuales se caracterizan por el mayor volumen, también la mano de obra que se ve incrementada; además que presenten un mejor soporte de manera distinta y cuenten con procesos disponibles y así evaluarlos dentro de la calidad (p. 8). De lo mencionado, podemos decir que las empresas buscan y deciden iniciar con la exportación de servicios con la finalidad de buscar nuevos mercados y de esa manera aumentar el listado de sus clientes; asimismo, analizan los posibles países estratégicos donde puedan encontrar calidad en el servicio, mano de obra a menor costo y tener una mayor competitividad. Mientras que, el autor Peña, J (2021) menciona que los servicios son ideas, actividades o procesos producidos por una unidad económica, a solicitud y retribuida por otra, sean estas personas físicas o jurídicas, con el objetivo de agregar valor a las personas, empresas o sociedad en su agrupación. Por otro lado, refiere que a nivel internacional la exportación de servicio se basa su normativa en el Acuerdo General de Comercio de Servicios y donde es considerado cuatro modos de servicios, Comercio

Transfronterizo, Consumo en el extranjero, presencial comercial y presencia de personas físicas.

La teoría señalada se sustenta en las dimensiones: Fadda, G (2013), 1) Comercio Fronterizo, son transacciones efectuadas por medio de redes, servicios de computación e informática, servicios culturales, también personales y de recreación; la oferta de servicios se da actualmente con mayor frecuencia mediante los medios digitales (p. 8). 2) Recursos, son medios que las empresas u organizaciones tienen para efectuar sus respectivos objetivos, los mismos que son realizados con calidad y competitividad (p. 9). 3) Generador de empleo, es la capacidad que tiene la exportación de servicios para la creación o generador de empleo, además de un gran valor agregado, puesto que es participar en industrias con gran potencial y que además se encuentra en crecimiento en el mercado internacional (p. 9).

Por lo antes manifestado se han considerado los indicadores, de acuerdo al Centro de Comercio Internacional UNCTAD/OMC (1999): a) Servicio, se puede considerar innovador cuando ofrece al cliente un servicio nuevo o mejor, ya que es el que nota fácilmente el cliente. (p. 19). b) Transacción, es prioritaria para los clientes, ya que ínsita en la rapidez del servicio, considerando que se facilita el acceso y que se disminuya el esfuerzo que el cliente debe realizar para recibir un servicio., (p. 59). c) Legislación, Leyes que fomentan la exportación de servicios y/o turismo y son accesibles mediante operaciones para la exportación de servicios, tiene como finalidad promover la competitividad de las empresas que realizan estas exportaciones y se busca crear un mejor vínculo con el tema de impuesto, también descartar los diferentes elementos de acuerdo a las operaciones. d) Calidad de servicio, se considera que es conveniente crear equipos de colaboradores para que puedan supervisar y salvaguardar la calidad de servicio constante de manera clave, (p. 51) e) Competitividad, radica en la capacidad de la empresa en conseguir, absorber y poner en práctica los datos nuevos relativos a las transformaciones de las necesidades y frustraciones que presentan los clientes, considerando sus prioridades o las ofertas de las competencias, (p. 8). f) Mano de obra, proporcionar mano de obra estable con nivel de instrucción y disciplina (p. 67). g) Participación, es la búsqueda de diferentes opciones de innovación como en las actividades que

deberían participar todo el personal (p. 32). h) Desarrollo, el sector servicios incentivan con la innovación de la tecnología y contribuyendo a financiar los gastos de investigación y desarrollo del lugar donde se encuentre la compañía (p. 6). i) Empleo Juvenil, es que al momento de contribuir al éxito de la empresa constituye un buen incentivo para los empleados y contribuyen a traer colaboradores nuevos innovadores, y también a retener el personal cualificado (p. 3).

Para las teorías propuestas para la segunda variable Empleabilidad resaltamos las siguientes: Según, Fernández A. (2019) es un potencial de la persona que refuerza su capacidad, aprovechando oportunidades de educación, formación al obtener y conservar un trabajo, así mismo se ha transformado en un concepto centralizado para el mundo laboral y a su vez en desafío vital (p. 26), De lo mencionado, podemos decir que las competencias de empleabilidad conforman un conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes genéricas permitiendo que cada persona puedan obtener una mejor oferta laboral, de esa forma mantenerse estable en el empleo o adquiriendo una mejor propuesta a lo largo de su vida. Mientras que, los autores Campechano, E. Bohórquez, L.(2021) mencionan que la empleabilidad es considerada como la capacidad de una persona de mantener o mejorar su empleo actual o de conseguir uno nuevo que mejore su grado de satisfacción profesional-personal (p, 65). Por otra parte, es importante también conocer las competencias con que cuentan los empleados para contrastarlas con las competencias que están demandando las empresas en la región y en el país. Así mismo, esta investigación servirá como referencia para futuros investigadores que busquen profundizar más en el tema de empleabilidad.

La teoría señalada se sustenta en las dimensiones: Fernández A. (2019) 1) Empleo, es algo cotidianos que se va formando mediante los años, y este a su vez se analiza mediante una actividad productiva para lograr las metas planteadas, como palabras claves tiene las matices, diversidad, solarización y llena de riqueza (p.65) 2) Mercado laboral, menciona que el mercado laboral, como se sabe está formado por componentes y comportamientos, enfocado en los vendedores que tienen potencial para explotar, y también algo que ofrecen como son los conocimientos. Por lo tanto, estas personas demuestran mayores desestresas en el ámbito laboral y una mayor eficiencia de manera profesional (p.49). 3)

habilidades, señala que el proceso que se plantea con cuyo objetivo busca la manera de poder ayudar a cada persona para que cumpla sus metas en la parte laboral, así mismo es muy importante enfatizar en el aprendizaje (p.5).

Por lo antes manifestado se han considerado los indicadores: a) Profesionales, Herrera (2017) menciona que existen 2 aspectos importantes tanto profesional como directivos de recursos humanos que brindan soluciones por medio del empleo, creando estándares para una mejor selección, formación personal y evaluación, por lo cual son conscientes que mediante ese proceso se establece más eficiencia, rentas, cuando exista un diseño que implantan ciertas características que sean concretas y específicas para la organización y en cada lugar de trabajo (p.6). b) Perfiles, señala que se establece en la actualidad que se tienen niveles dentro de la sociedad que está basada en conocimientos de forma que estos son reemplazados con la finalidad de crear un vínculo directo con la fuerza productiva de la empresa, sabemos que los conocimientos tienen un poder increíble [...]. sector de producción mediante la calidad y eficiencia que son estrategias para incrementar la competitividad (p.56). c) Adaptabilidad, la adaptación mediante los cambios de los profesionales mediante el empleo, logra comprobar una medida más eficiente implementando mejoras en la actitud de los alumnos desempleados, teniendo en cuenta dicha adaptabilidad a los cambios profesionales mediante una muestra de estudiantes que se encuentran estudiando para el empleo, así mismo se debe tener en cuenta la edad y género para el futuro de sus alumnos mediante los procesos de formación (p.101) d) Experiencia laboral, afirma que los jóvenes son quienes contribuyen mediante valores positivos creando una formación adecuada en el lugar de trabajo, esto ayuda a incrementar una mejor relación de empleabilidad, es importante describir procesos de capacitación que sean apropiados para el aprendizaje, donde se desempeñen ya sea en su supermercado, puedan ejercer con actitud el puesto que adquieren (p.245). e) Rendimiento, nos menciona que el rendimiento laboral tiene un elemento muy importante para la empresa, lo cual se presenta mediante un proceso administrativo dentro los recursos humanos, desempeñando y evaluando los beneficios de una organización brindando la satisfacción a cada empleado que busca garantizar los objetivos establecidos (p.64). f) Desempeño, la competitividad busca generar un mejor sistema e innovación de tecnología así proporcionar cualidades,

capacidades, destrezas, habilidades y/o aptitudes marcando la diferencia de cada empleado que pertenece a la empresa, por ende, se conoce que las capacidades que tiene cada uno se deben trabajar para una mejora con flexibilidad y creatividad, valorando así el desempeño de cada uno de ellos, el talento humano para el desarrollo a futuro (p.42). g) Competencias personales, señala que se plantean un excelente desarrollo en las competencias de cada persona mejorando cada día más, que identifica las acciones que estos presentan adquiriendo mejores habilidades y actitudes que son necesarias en cada área laboral establece un buen desarrollo dentro de las competencias personales que implica aquellas acciones dirigidas a mejorar y adquirir habilidades necesarias para obtener objetivos profesionales establecido por el empleador. h) Conocimiento sobre el trabajo, nos indica que el trabajador o empleado se analiza mediante su productividad y este se define por la innovación de su capacidad, aplicando sus mejores conocimientos y creando una mejor capacidad, así mismo este elabora conocimientos para emplearlos y que la organización mejore cada día más, capacidad de poder elaborarlo y aplicarlo, por lo tanto, se sabe que la estrategia que plantean los empleados dentro de la organización son elementos claves. i) Vinculación con el mercado laboral, nos indica que el mercado laboral sobre los trabajadores impacta en el ámbito económico, los estudiantes desarrollan sus mejores habilidades para ingresar a un buen trabajo, así mismo se debe plantear una mejor estrategia de mercado para conocer su población y que oportunidades se obtiene en el sector de las telecomunicaciones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación realizada fue de tipo aplicada, la cual está centrada en resolver problemas, poniendo en práctica el conocimiento o descubrimientos teóricos; asimismo, Tamayo y Tamayo (2006) nos manifiesta que la investigación aplicada depende de los descubrimientos y de la contribución teórica; además, es la investigación a problemas específicos.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, además fue probatorio y secuencial, pues la información ha pasado por un proceso de análisis de datos. Hernández R (2016) emplea la adquisición de datos para acreditar las hipótesis basadas en medidas numéricas, mediante un análisis estadístico creando modelos de resultados obteniendo así teorías (p. 4).

Asimismo, se demuestra que fue de diseño no experimental, debido a que no fue manipulada ninguna de las variables estudiadas, de igual manera el investigador no sustituye las variables a modo intencional (Palella y Martins, 2010).

Fue de corte transversal. Según Brown, F. Domingues, L. (2022) indican que son “Investigaciones recopiladas con información actualizada en momento” (p. 74), es decir, analiza datos sobre una determinada población de muestra, recopiladas en un momento dado. Además, es correlacional, “Teniendo como objetivo saber cual es la relación que existe entre 2 o más conceptos, variables o categoría en el contexto (p.93).

3.2. Variables y Operacionalización

El término variables interviene como la causa o también como efecto en el proceso de la investigación; asimismo, son identificadas desde que se define el problema La operacionalización es “Se conoce a los elementos como una composición lógica, que concretan dicho problema para buscar una solución. Por lo cual, es descomponer en términos concretos (dimensiones) y medibles (indicadores)” (Espinoza, 2019).

Para la primera variable se consideró la definición, es la reubicación de procesos de los negocios los cuales se caracterizan por el mayor volumen, también la mano de obra que se ve incrementada; además que presenten un mejor soporte de manera distinta y cuenten con procesos disponibles y así evaluarlos dentro de la calidad, (Fadda, 2013, p. 8). Para la segunda variable propuesta por Fernández A. (2019, p. 26), es “Un potencial de la persona que refuerza su capacidad, aprovechando oportunidades de educación, formación al obtener y conservar un

trabajo, así mismo se ha transformado en un concepto centralizado para el mundo laboral y a su vez en desafío vital”.

3.3. Población y muestra

Población: La población cuyo estudio fue conformado por 25 colaboradores entre las áreas de Recursos Humanos y área administrativa de una empresa de centro de llamada ubicado en el distrito de Ate, Lima, Perú. La población es: “Es aquel conjunto donde se obtiene información precisa e importante donde podemos adquirir mayores conocimientos y obtener las conclusiones” (Palella y Martins 2008, p.83).

Muestra: Según Chávez (2007, p. 205) “Muestra censal se conoce como una porción que esta representa para generalizar una población”

En ese sentido, la muestra de estudio fue de 25 colaboradores, es decir, el 100% de la población.

Muestreo: No hay muestreo, ya que la muestra es censal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Casas, Repullo y Donado (2002) “Se conoce a la técnica de encuesta que se utiliza en dicho proceso de investigación, la cual permite elaborar y adquirir resultados de datos de manera eficiente y eficaz” (p. 527); de igual modo, se considera que la encuesta es la técnica más utilizada en las investigaciones.

En el presente proyecto se estableció como instrumento el cuestionario. Casas, Repullo y Donado (2002), señalan que “Mediante el documento que recolecta de manera más organizada los indicadores de las variables que están implicadas en el objetivo de la encuesta” (p. 532).

El cuestionario que fue elaborado para la investigación consta de 25 ítems en total, el cual fue considerado 13 preguntas para la variable Exportación de servicios y 14 preguntas para la variable empleabilidad. Cabe mencionar que el cuestionario se

ha tomado a los 25 colaboradores del centro de llamadas ubicado en Ate, Lima, 2022.

3.5. Procedimientos

La recolección de datos es un procedimiento fundamental en la investigación realizada, debido a que nos ha permitido obtener respuestas a las preguntas que fueron formuladas en cada variable. Según, Arias (2016) señala que “Se plantean técnicas específicas mediante la recolección de datos para obtener una información precisa en distintas maneras” (p. 53). Es decir, de esta fase dependen los resultados.

Las encuestas aplicadas han sido realizadas de manera virtual y presencial a los 25 colaboradores de la empresa de centros de llamadas en estudio. Los encuestados han sido mayores a +18. Por otro lado, no han sido considerados a las personas que laboren en la empresa antes mencionada.

Para la respuesta de las encuestas se realizó una medición de acuerdo a la escala de Likert, por lo que fue considerado lo siguiente; 1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo.

La validez es el grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir (Hernández, Fernández y Batista, 2014, p. 201). Por lo tanto, el presente instrumento tubo la validación mediante juicio de expertos. Según Escobar y Cuervo (2008) indica que es una es una opinión de personas conocedoras e informadas sobre el tema, el cual poseen experiencia debido a su trayectoria.

El instrumento evaluado por juicio de expertos tiene validez, ya que es aplicable (ver anexo 4).

3.6 Métodos de análisis de datos

Al finalizar con el análisis de la problemática de la presente investigación, de toma en consideración los datos o información obtenida.

Los datos recolectados han sido pasados a una hoja de Excel y también se hizo uso del Software SPSS 26 el mismo que tiene como objetivo hallar los resultados donde se obtuvieron estadísticas descriptivas; tablas de frecuencias, graficas, tablas cruzadas, tabla de normalidad y confiabilidad de los cuestionarios. El programa “Las herramientas planteadas como conjunto para recolectar datos específicos con un análisis estadístico” (ss., p.2)

3.7. Aspectos éticos

Para el trabajo realizado se ha tomado en cuenta las normas American Psychological Association 7 Edición (APA), por lo que las referencias bibliográficas son en relación con la exportación de servicio y empleabilidad en un centro de llamadas.

En este contexto lo que se desea es hacer un uso de manera responsable de la información y/o datos que los autores brindan, considerando la idea que ellos transmiten, de igual manera es importante poder aportar mediante la elaboración de esta investigación pertinente.

IV. RESULTADOS

5.1. Análisis descriptivo al objetivo general

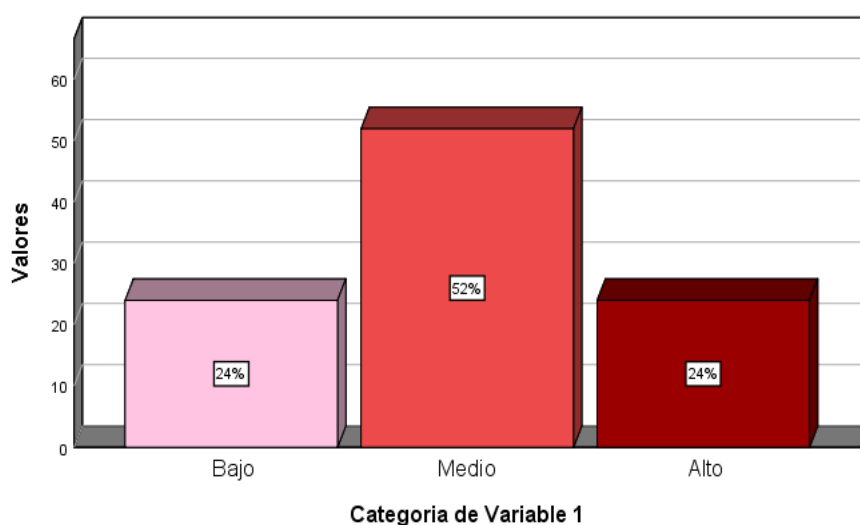
Tabla N° 1: *Tabla de frecuencias de la variable exportación de servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	24,0	24,0	24,0
	Medio	13	52,0	52,0	76,0
	Alto	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 1: Exportación de servicio

Categoría de Exportación de servicio
Porcentaje



De acuerdo con la tabla 1 y figura 1, nos encontramos que el 24% de los encuestados de la empresa en estudio señalan que la exportación de servicio es baja, el 52% indica que el uso es medio y el 24% lo considera alto el uso, siendo el 100% de los 25 colaboradores.

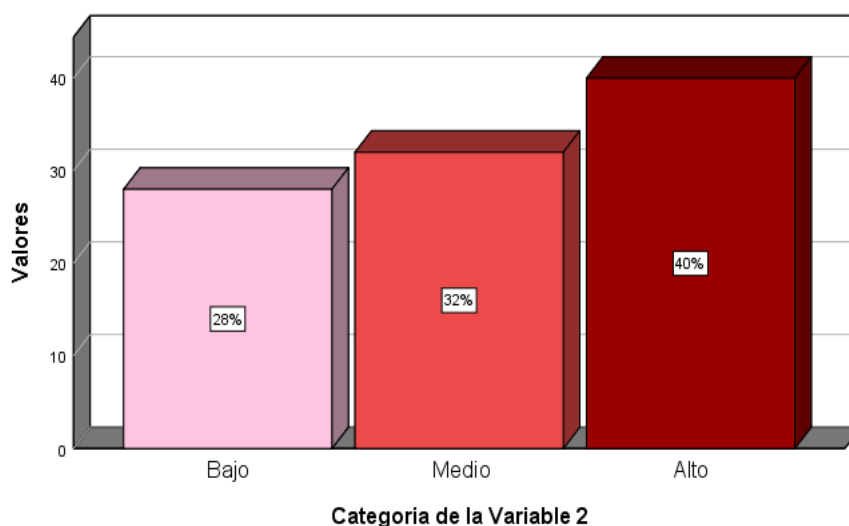
Tabla N° 2: *Tabla de frecuencias de la variable empleabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	28,0	28,0	28,0
	Medio	8	32,0	32,0	60,0
	Alto	10	40,0	40,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 2: Empleabilidad

Categoría de la Variable Empleabilidad
Porcentaje



De acuerdo con la tabla 2 y figura 2, nos encontramos que el 28% de los encuestados de la empresa en estudio señalan que la empleabilidad es bajo, el 32% indica que el uso es medio y el 40% lo considera alto el uso, siendo el 100% de los 25 colaboradores

5.1. Análisis descriptivo con respecto al primer objetivo específico

Determinar la relación que existe entre el comercio fronterizo y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.

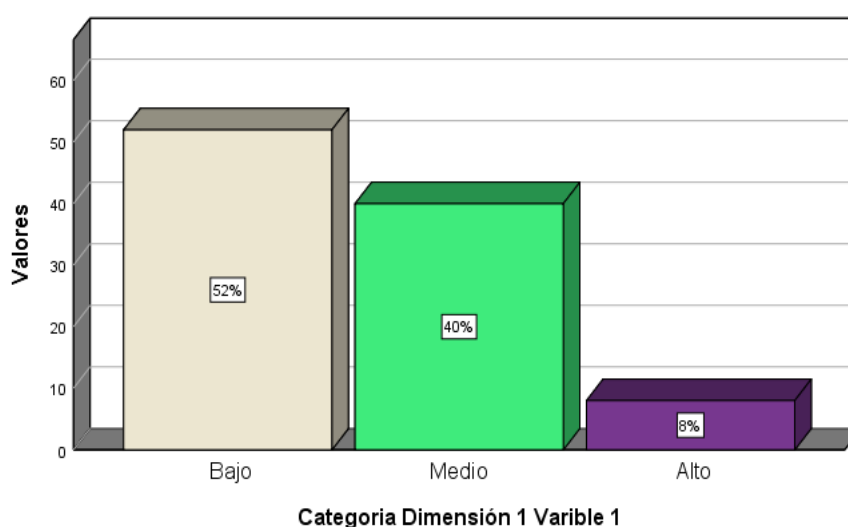
Tabla N° 3: *Tabla de frecuencia de la dimensión comercio fronterizo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	52,0	52,0
	Medio	10	40,0	92,0
	Alto	2	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: *Elaboración propia*

Figura N° 3: Comercio fronterizo

Categoría Comercio Fronterizo, Exportación de servicio
Porcentaje



De acuerdo a la tabla N° 3 y figura N° 3, encontramos que, el 52% de los encuestados de la empresa en estudio señalan que el nivel de comercio fronterizo es bajo, el 40% indica que es medio y el 8% menciona que es alto, siendo el 100% de los 25 colaboradores.

5.1. Análisis descriptivo con respecto al segundo objetivo específico

Determinar la relación que existe entre los recursos y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.

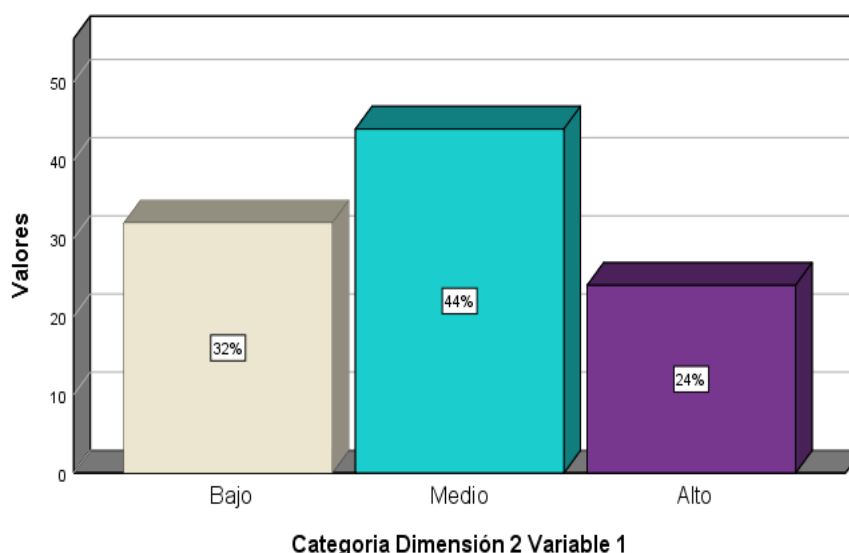
Tabla N° 4: *Tabla de frecuencia de la dimensión recursos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	32,0	32,0	32,0
	Medio	11	44,0	44,0	76,0
	Alto	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Figura N° 4: Recursos

Categoría Recursos, Exportación de servicios
Porcentaje



De acuerdo a la tabla N° 4 y figura N° 4, encontramos que, el 32% de los encuestados de la empresa en estudio señalan que el nivel de recursos es bajo, el 44% indica que es medio y el 24% menciona que es alto, siendo el 100% de los 25 colaboradores.

5.1. Análisis descriptivo con respecto al tercer objetivo específico

Determinar la relación que existe entre generador de empleo y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.

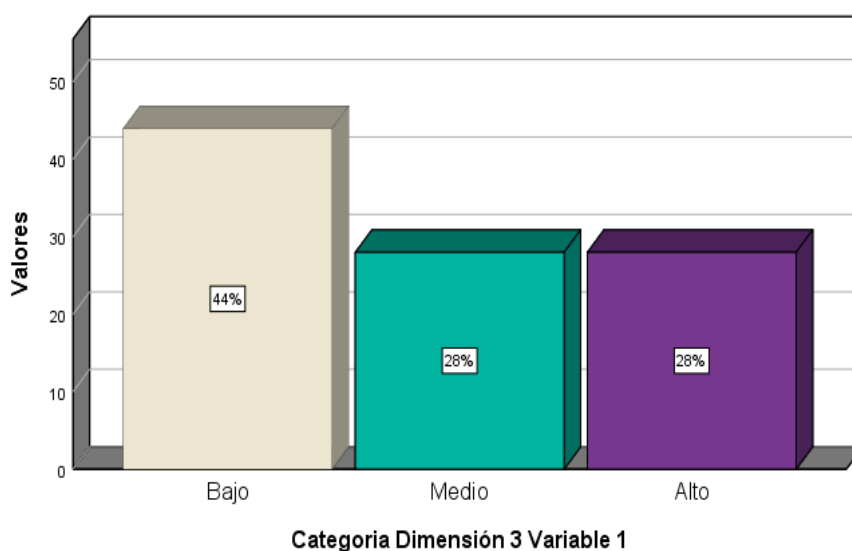
Tabla N° 5: *Tabla de frecuencia de la dimensión generador de empleo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	44,0	44,0	44,0
	Medio	7	28,0	28,0	72,0
	Alto	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Figura N° 5: Generador de empleo

Categoría Generador de empleo, Exportación de servicio
Porcentaje



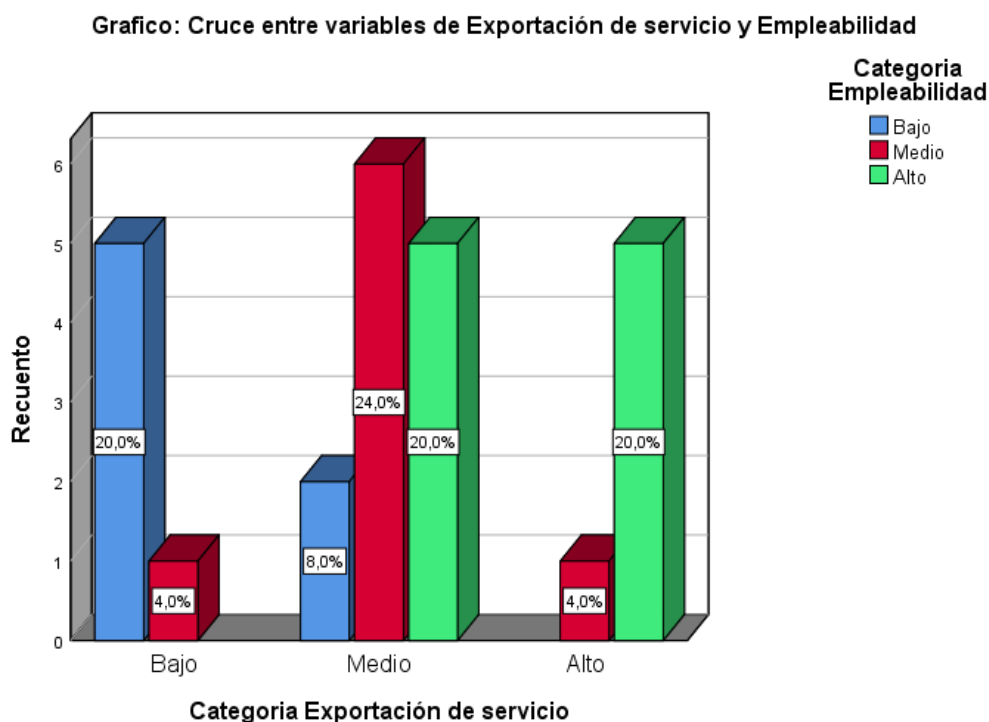
De acuerdo a la tabla N° 5 y figura N° 5, encontramos que, el 44% de los encuestados de la empresa en estudio señalan que el nivel de generador de empleo es bajo, el 28% indica que es medio; asimismo, el 28% considera que es alto, siendo el 100% de los 25 colaboradores.

Tabla N° 6:

		Categoría Empleabilidad			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Categoría de Exportación de servicio	Bajo	Recuento	5	1	0	6
		% del total	20,0%	4,0%	0,0%	24,0%
	Medio	Recuento	2	6	5	13
	% del total	8,0%	24,0%	20,0%	52,0%	
	Alto	Recuento	0	1	5	6
	% del total	0,0%	4,0%	20,0%	24,0%	
Total	Recuento	7	8	10	25	
	% del total	28,0%	32,0%	40,0%	100,0%	

Fuente: *Elaboración propia*

Figura N° 6:



De acuerdo a la tabla N° 6 y figura N° 6, encontramos que la mayoría de los encuestados en este cruce ha respondido en la categoría medio con un 24%;

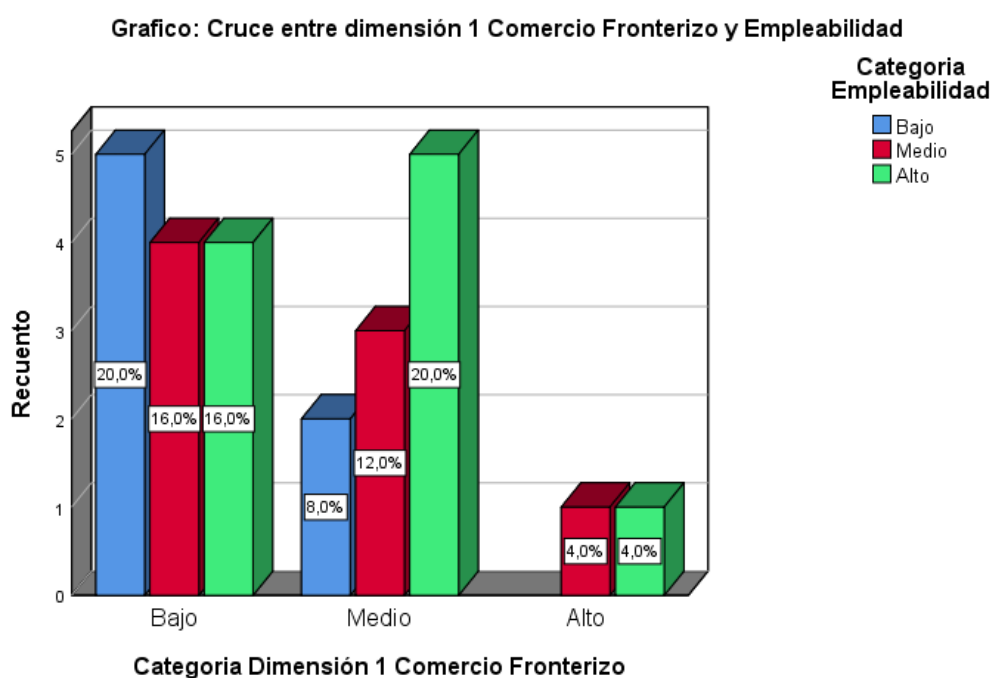
asimismo, como segundo lugar los encuestados han respondido para Exportación de servicio y Empleabilidad un 20% en la categoría alto.

Tabla N° 7:

			Categoría Empleabilidad			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Categoría Dimensión 1 Comercio Fronterizo	Bajo	Recuento	5	4	4	13
		% del total	20,0%	16,0%	16,0%	52,0%
	Medio	Recuento	2	3	5	10
		% del total	8,0%	12,0%	20,0%	40,0%
	Alto	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0%	4,0%	4,0%	8,0%
Total	Recuento	7	8	10	25	
	% del total	28,0%	32,0%	40,0%	100,0%	

Fuente: *Elaboración propia*

Figura N° 7:



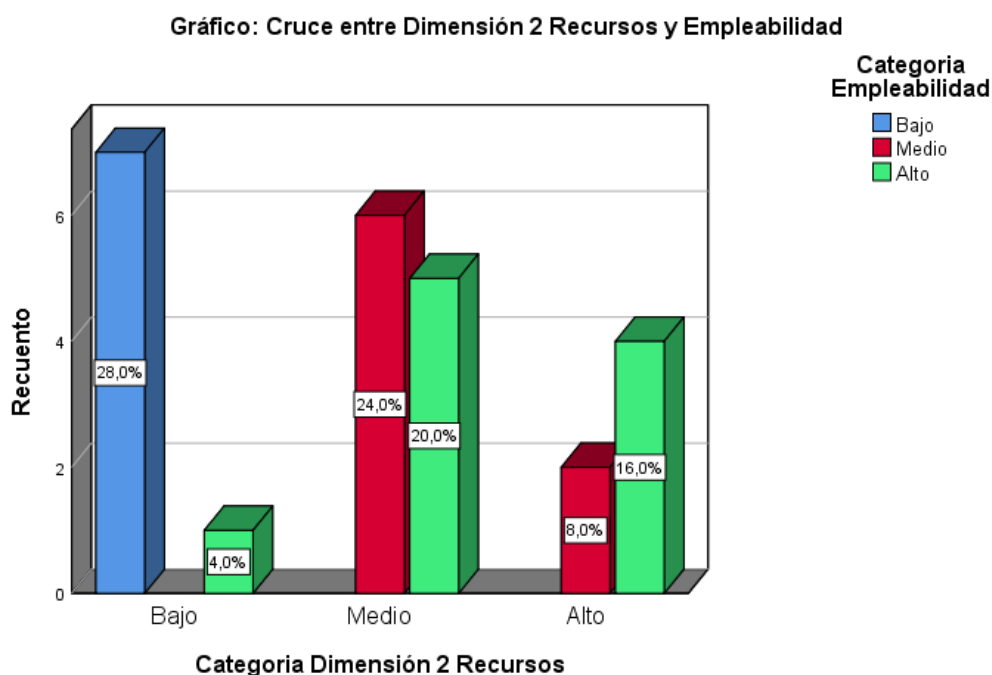
De acuerdo a la tabla N° 7 y figura N° 7, encontramos que la mayoría de los encuestados en este cruce ha respondido en la categoría entre alto y medio con un 20%; asimismo, como segundo lugar los encuestados han respondido para la dimensión Comercio Fronterizo y Empleabilidad un 20% en la categoría bajo.

Tabla N° 8:

			Categoría Empleabilidad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Categoría Dimensión 2 Recursos	Bajo	Recuento	7	0	1	8
		% del total	28,0%	0,0%	4,0%	32,0%
	Medio	Recuento	0	6	5	11
		% del total	0,0%	24,0%	20,0%	44,0%
	Alto	Recuento	0	2	4	6
		% del total	0,0%	8,0%	16,0%	24,0%
Total		Recuento	7	8	10	25
		% del total	28,0%	32,0%	40,0%	100,0%

Fuente: *Elaboración propia*

Figura N° 8:



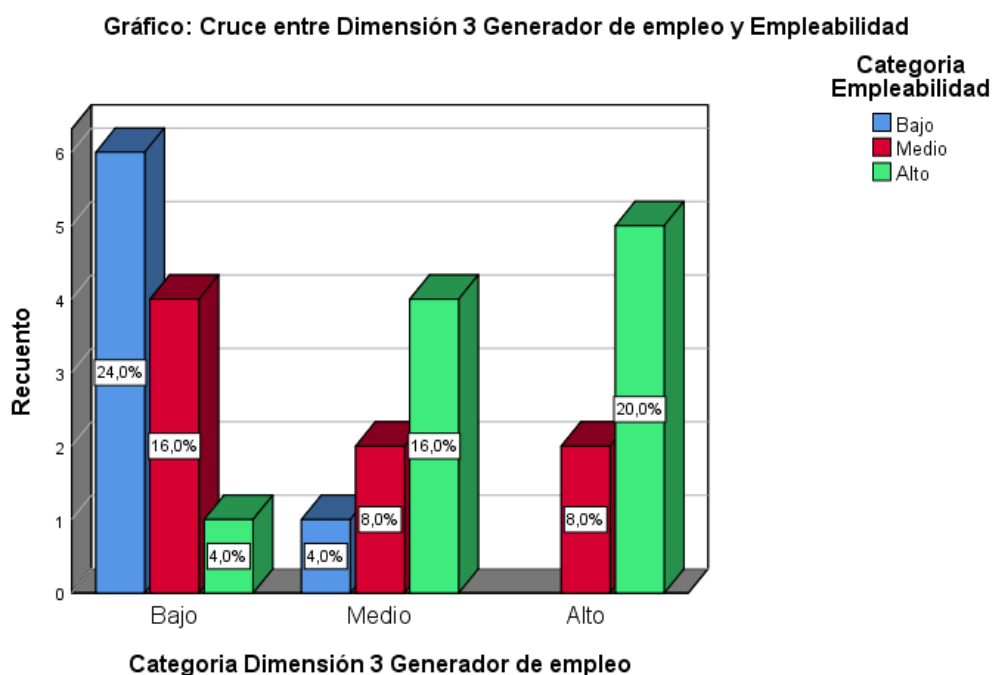
De acuerdo a la tabla N° 8 y figura N° 8, encontramos que la mayoría de los encuestados en este cruce ha respondido en la categoría bajo un 28%; asimismo, como segundo lugar los encuestados han respondido para la dimensión Recursos y Empleabilidad un 24% en la categoría medio

Tabla N° 9:

			Categoría Empleabilidad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Categoría Dimensión 3 Generador de empleo	Bajo	Recuento	6	4	1	11
		% del total	24,0%	16,0%	4,0%	44,0%
	Medio	Recuento	1	2	4	7
		% del total	4,0%	8,0%	16,0%	28,0%
	Alto	Recuento	0	2	5	7
		% del total	0,0%	8,0%	20,0%	28,0%
Total		Recuento	7	8	10	25
		% del total	28,0%	32,0%	40,0%	100,0%

Fuente: *Elaboración propia*

Figura N° 9:



De acuerdo a la tabla N° 9 y figura N° 9, encontramos que la mayoría de los encuestados en este cruce ha respondido en la categoría bajo un 24%; asimismo, como segundo lugar los encuestados han respondido para la dimensión Generador de empleo y Empleabilidad un 20% en la categoría alto.

Análisis Inferencial

Tabla N° 10: Tabla de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Exportación de servicio	,098	25	,200*	,975	25	,766
Empleabilidad	,146	25	,175	,948	25	,220

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Ho: Los datos de la población siguen una distribución normal.

Ha: Los datos de la población NO siguen una distribución normal

Se rechaza Ho cuando el nivel de Sig < 0.05

De acuerdo a la tabla N° 6 de normalidad, se cumple con el nivel de significancia mayor a 0.05%, por lo tanto, no se rechaza la Ho y concluimos que los datos de la población siguen una distribución normal. Por consiguiente, se debe usar para las correlaciones el R de Pearson.

Contraste de Hipótesis:

Ho: No existe relación entre la exportación de servicio y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.

Ha: Existe relación entre la exportación de servicio y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022

Tabla N° 11: *Correlación existente entre exportación de servicio y empleabilidad*

		Exportación de servicio	Empleabilidad
Exportación de servicio	Correlación de Pearson	1	,849**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Empleabilidad	Correlación de Pearson	,849**	1

	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

Fuente: *Elaboración propia*

En la tabla N° 10, se demostró que existe una correlación de 0.849 con un nivel de significancia de 0.000 que es menor a 0.05, encontrando un vínculo positivo alto, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que sí existe relación entre la variable 1 y variable 2, es decir, existe relación entre la exportación de servicio y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.

Hipótesis específica1:

Ho: No existe relación entre el comercio fronterizo y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.

Ha: Existe relación entre el comercio fronterizo y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.

Tabla N° 12: *Correlación existente entre comercio fronterizo y empleabilidad*

		Empleabilidad	Comercio fronterizo
Empleabilidad	Correlación de Pearson	1	,463*
	Sig. (bilateral)		,020
	N	25	25
Comercio fronterizo	Correlación de Pearson	,463*	1
	Sig. (bilateral)	,020	
	N	25	25

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia*

En la tabla N° 12, se demostró que existe una correlación de 0.463 con un nivel de significancia de 0.020 que es menor a 0.05, encontrando un vínculo positivo moderada, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que sí existe relación entre la dimensión 1 y variable 2, es decir, existe relación

entre el comercio fronterizo y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.

Hipótesis específica 2:

Ho: No existe relación entre el uso de los recursos y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.

Ha: Existe relación entre el uso de los recursos y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.

Tabla N° 13: *Correlación existente entre recursos y empleabilidad*

		Empleabilidad	Recursos
Empleabilidad	Correlación de Pearson	1	,786**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Recursos	Correlación de Pearson	,786**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

Fuente: *Elaboración propia*

En la tabla N° 13, se demostró que existe una correlación de 0.786 con un nivel de significancia de 0.00 que es menor a 0.05, encontrando un vínculo positivo alta, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que sí existe relación entre la dimensión 2 y variable 2, es decir, existe relación entre el uso de los recursos y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.

Hipótesis específica 3:

Ho: No existe relación entre el generador de empleo y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.

Ha: Existe relación entre generador de empleo y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.

Tabla N° 14: *Correlación existente entre generador de empleo y empleabilidad*

		Empleabilidad	Generador de empleo
Empleabilidad	Correlación de Pearson	1	,820**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Generador de empleo	Correlación de Pearson	,820**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

Fuente: *Elaboración propia*

En la tabla N° 14, se demostró que existe una correlación de 0.820 con un nivel de significancia de 0.00 que es menor a 0.05, encontrando un vínculo positivo alta, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que sí existe relación entre la dimensión 3 y variable 2, es decir, existe relación entre generador de empleo y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como propósito el estudio de las variables exportación de servicio con la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022. El cual, tuvo como muestra censal la cooperación de 25 colaboradores. A continuación, se relacionan los resultados de la investigación con la teoría a fin de efectuar la contrastación con los valores teóricos y estudios anteriores los cuales fueron mostrados anteriormente.

Respecto a los resultados que se han obtenido en esta investigación en base a los objetivos y las hipótesis, se afirma que existe una relación positiva entre la exportación de servicios y la empleabilidad, los encuestados señalaron que el uso de la exportación en la empresa estudiada es medio (52%). Respecto a la empleabilidad, indicaron que es alta (40%), es medio (32%) y en considerado bajo (28%), el cual demostró que existe una relación entre la exportación de servicio y la empleabilidad, con un vínculo alto muy fuerte y un coeficiente de relación de 0,849, esto debido a que si la empresa de centro de llamada genera mayor exportación de servicios va a generar mayor empleabilidad tal como nos refiere el autor (Fadda, G 2013) quién menciona que la exportación de servicio contribuye de manera significativa a la creación de puestos de trabajo y al desarrollo en general; asimismo, indica que es una rama de la economía generadora de trabajo intelectual intensivo y alto valor agregado. En base a los resultados presentados, se puede comparar con la investigación de Peralta y Riojas (2017), que tuvo como objetivo general, investigar sobre los principales aspectos que influyen en los aspectos, situación que se da en la exportación de los servicios de las empresas estudiadas de Centros de Contacto en el periodo de 2015 - 2019, el cual sostuvieron que, el 100% de los consultados en el estudio manifestaron que el sector de telecomunicaciones crece a través del cumplimiento de los indicadores, siendo uno de ellos la calidad del servicio, además se mide la eficacia en cuanto al rendimiento de un agente y la satisfacción del cliente. Por otro lado, también se puede comparar con la investigación de Juan Esteban, R. S. (2018) el cual mencionan que la participación del sector terciario había aumentado 50%, por lo que hubo un incremento de colaboradores para las empresas de dicho sector. De esta forma se confirma que el uso de exportación de servicio permite que las empresas aumenten

el ingreso de nuevos colaboradores, mayor empleo, puesto que las personas encuestadas respondieron como categoría entre medio y alto un porcentaje total de 64%, mientras que las dos investigaciones antes señaladas manifiestan que la relación es positiva en 100% y 50%.

Respecto a los resultados que se han obtenido en esta investigación en base al primer objetivo e hipótesis específica, se afirma que existe una relación positiva entre el comercio fronterizo y la empleabilidad, los encuestados señalaron respecto al comercio fronterizo, que el nivel es alto (8%), medio (40%) y es considerado bajo (52%), el cual demostró que existe una relación entre el comercio fronterizo y la empleabilidad, con un vínculo positivo moderada y un coeficiente de relación de 0.463, esto debido a que el comercio transfronterizo se brinda desde el territorio donde se encuentra el proveedor hacia el territorio del consumidor, este tipo de comercio es realizado porque buscan mano de obra especializada o se busca reducir costos en el servicio de telecomunicaciones, por lo que, esto llega a generar empleabilidad en el país proveedor, según (Peña, J 2001). En base a los resultados presentados se puede comparar con la investigación de Sánchez (2020), el cual tuvo como objetivo principal la descripción de las tendencias de la calidad de los servicios, afirmaron que el 100% de los encuestados que para la permanencia de los call centers es primordial la calidad de servicio, tiempo, confiabilidad e innovación. Por otro lado, también podemos comparar con la investigación de Stolik Lipszyc, O. (2021), tuvo como objetivo evaluar y sintetizar los comercios que se establecen los servicios de telecomunicaciones, el cual señalan que el modo 1 el cual consiste en suministro fronterizo indican que ha crecido cerca del 30% en los últimos años. Comparando estos resultados, se deduce que es importante adaptarse a los cambios que se llevan a cabo, puesto que la exportación de servicio va en constante cambios por nuevas innovaciones y nuevos requerimientos en capacidades, asimismo, las personas encuestadas respondieron como categoría entre medio y alto un porcentaje total de 54% en relación a comercio fronterizo y empleabilidad, mientras que las dos investigaciones antes señaladas manifiestan como resultado el porcentaje de 100% y 30%.

Respecto a los resultados que se han obtenido en esta investigación en base al segundo objetivo e hipótesis específica, se afirma que existe relación entre el uso

de los recursos y la empleabilidad, los encuestados señalaron respecto al uso de los recursos, que el nivel es alto (24%), medio (44%) y es considerado bajo (32%), el cual demostró que existe una relación entre el uso de recursos y la empleabilidad, con un vínculo positivo alto y un coeficiente de relación de 0.786, de acuerdo a lo antes mencionado según los autores (Campechano, E. Bohórquez, L. 2021, p. 63), es importante mencionar que las empresas responsabilizan al sistema educativo en el desarrollo de las competencias profesionales, y en especial a las universidades; y va en concordancia con lo que manifiesta más del 50% los egresados evaluados al considerar que la universidad les debería haber formado en el desarrollo de competencias que demanda el mercado laboral. En base a los resultados presentados se puede comparar con la investigación de Sayuri (2017) tuvo como objetivo analizar el incremento acerca de los beneficios y los pagos puntuales de las empresas de telecomunicaciones, tuvo como objetivo la investigación de los efectos en el ámbito del empleo de los regímenes unilaterales aplicados al comercio de servicios, el cual se demostró que ambas variables tienen relación, ya que se obtuvo el coeficiente de Rho Spearman de 0.739 y una bilateral de ($p < 0.000 < p < 0.05$). Mientras que, la investigación de López, D., & Muñoz, F. (2021), el cual identificaron que el 62.5% de los encuestados señalaron que no reciben el apoyo de ninguna entidad e institución de Chile para efectuar la exportación de servicios. Comparando los resultados obtenidos antes señalados, se deduce que para efectuar explotación de servicio es fundamental hacer uso de los recursos proporcionados por las entidades tanto del estado como de asociaciones privadas para que así la exportación y lo que conlleva pueda proporcionar mejoras económicas a la empresa de llamadas.

Respecto a los resultados que se han obtenido en esta investigación en base al tercer objetivo e hipótesis específica, se afirma que existe relación entre generador de empleo y la empleabilidad, los encuestados señalaron respecto al uso de los recursos, que el nivel es alto (28%), medio (28%) y es considerado bajo (44%), el cual demostró que existe una relación entre generador de empleo y la empleabilidad, con un vínculo positivo alto y un coeficiente de relación de 0.820, de acuerdo a lo antes mencionado según (Peña, J 2001, p. 33), exportación de servicio en materia de empleo, en el ámbito público y privado, los servicios registran un alto porcentaje de ocupados a nivel mundial, siendo estas cifras que se mantienen en

constante aumento y/o crecimiento desde el año 1990, pasando de 38.37% a 50.42% en 2020. En base a los resultados presentados se puede comparar con la investigación de Cabrera y Casimiro (2018), tuvo como objetivo principal analizar el uso de redes sociales en el área de recursos humanos y las diferentes estrategias de selección del personal en centro de telecomunicaciones, el cual fue identificado que el 72.3% de los encuestados indicaron que es un rol importante el proceso de selección del uso de las redes sociales como fuentes de reclutamiento y el 24.4% mencionaron lo opuesto; asimismo, señalan que las redes sociales es una alternativa para la búsqueda de nuevos trabajos, para la contratación de los futuros colaboradores; además indican que las redes sociales son una base fundamental para incentivar al personal de los centros de llamadas a permanecer en la empresa. No obstante, la investigación de García, N (2019), tuvo como objetivo identificar si había relación de dependencia entre el compromiso de continuidad organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa de Call Center, ya que se obtuvo una dependencia fuerte entre la variable y la dimensión con el nivel de significancia teórico ($p=0.000<0.05$). Comparando estos resultados, se deduce que es importante el uso de los recursos para así obtener mejoras en la empleabilidad, en nuestra presente investigación se obtuvo como resultado que sí existe una correlación de 0.786 con un nivel de significancia de 0.00 que es menor a 0.05, encontrando un vínculo positivo alta.

VI. CONCLUSIONES

Los principales hallazgos obtenidos sirvieron para llegar a las siguientes conclusiones:

1. Se concluye que, la relación que existe entre exportación de servicio y la empleabilidad, presentó un vínculo positivo alto, obteniendo un coeficiente significativo de 0.849. Por lo que, la empresa está siendo eficiente en lo que es exportación de servicio, consiguiendo que sea reconocida en el mercado internacional por el servicio y calidad que brinda, siendo a su vez una de las empresas más competitivas.
2. Se concluye que, la relación que existe entre comercio fronterizo y la empleabilidad, presentó un vínculo positivo moderado, obteniendo un coeficiente significativo de 0.463. Por lo señalado, nos permite demostrar que la empresa se encuentra en la modalidad 1 dentro del sector de telecomunicaciones y con ello diferenciarse de otras empresas de servicios, de esa manera la empresa podrá tener una orientación en base al rubro que se encuentra.
3. Se concluye que, la relación que existe entre el uso de los recursos y la empleabilidad, presentó un vínculo positivo alto, obteniendo un coeficiente significativo de 0.786. Con lo señalado, se deduce que la empresa de Call Centers usa como recurso la mano de obra, la calidad de servicio y competitividad para brindar el servicio adecuado en la atención de las llamadas cumpliendo con estándares de calidad y los indicadores
4. Se concluye que, la relación que existe entre el generador de empleo y la empleabilidad, presentó un vínculo positivo alto, obteniendo un coeficiente significativo de 0.820. Lo cual ha permitido demostrar que, la empresa fomenta la participación, el desarrollo laboral y la contratación de nuevos colaboradores con poca experiencia en el rubro.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda reforzar de manera permanente a los colaboradores que son los responsables de brindar los servicios de llamadas a empresas que se tienen a sus consumidores en otros países, por lo tanto, es fundamental se constante con la calidad y la adecuada atención.

Segundo: Se sugiere que se mejore la política de seguridad y/o mayor seguimiento de la información que manejan los colaboradores hacia los clientes finales, por el servicio brindado en la atención en el caso de hacer transacciones o renovaciones de contrato por llamada.

Tercero: Se sugiere hacer mejoras al protocolo y/o flujo de atención con información del servicio detallada; asimismo, en el priorizar la calidad del servicio hacia el cliente final, esto con la finalidad de obtener resultados favorables en las encuestas de satisfacción que son realizados a los clientes.

Cuarto: Se recomienda, seguir promoviendo mejoras dentro de la empresa, promediando el desempeño de los colaboradores, tomando en cuenta el esfuerzo que realizan, por lo que otorgar reconocimientos a los que mejores se desempeñan aportará a mantener al colaborador en la empresa e incentivará a otros colaboradores a ser competitivos.

REFERENCIA

- Anguita, J. C., Labrador, J. R., Campos, J. D., Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 31(8), 527-538.
- Álvarez Texocotitla, M., Álvarez Hernández, M. D., & Álvarez Hernández, S. (2017). La Deuda Pública, el crecimiento económico y la política. *Polis*, 13(2), 41-71.
- Altamirano. M (2018). Solución mediante la *propuesta de mejora y sus procesos dentro área de call center usando el aplicativo de Dservice en una organización de telecomunicaciones*. Perú-UPC. Recuperado de: <https://www.upc.edu87502.drgtji.rt/ldosj/58/136579.2357>
- Alonzo Salinas, S. A. (2017). *Los Beneficios Tributarios y su relación con la Rentabilidad de las empresas de telecomunicaciones según Ley 30309 del distrito de Comas 2017*.
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología
- Campos R, G. (2022). *Implicaciones económicas del concepto de empleabilidad. En: Revista Aportes, mayo-agosto, volumen VIII, número 023, pp. 101-112. Puebla: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla*. Recuperado de: <http://www.eco.buap.mx/aportes/revista/23%20Año%20VIII%20Número%2023,%20Mayo-agosto%20de%202003/08%20ImplicacionesPDF>
- Campechano, E. Bohórquez, L. (2021) *Educación, empleabilidad e intersección laboral*. Recuperado de: [educacion_empleabilidad_e_insercion_laboral.pdf](#) (udistrital.edu.co).
- Cabrera Asenjo, R. A., & Casimiro Gavidia, I. D. R. (2018). *Impacto de las redes sociales en las estrategias de selección de recursos humanos internacionales 2012-2017*.
- Capobianco, J. P. (2021). *La nueva era de los servicios globales. Caligrama*. Recuperado de <https://bit.ly/3XcPWpj>

- Creswell, J. (2008) *Educational Research*. N.J. Pearson
- Darceles M. (2017). El trabajo y la nueva relación persona - organización. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495004.pdf>
- Del Bono, A., & Henry, M. L. (2010). Tercerización de servicios en la Argentina: empleo y gestión de RRHH en los Call Centers.
- Espinoza Freire, E. E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I. *Revista Conrado*, 14(65), 36-46. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado> Conrado, 14(65), 36-46.
- Escobar Perez, J., & Cuervo Martínez, Á (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 29.
- Fadda, G (2013). *El nuevo mundo de las Exportaciones: los Servicios*. Cátedra OMC FLACSO Argentina. Recuperado de http://wtochairs.org/sites/default/files/FLA_OMC_17_Exportacion_0.pdf [Consulta 10 de mayo del 2021]
- Ferrero. T (2017). *Investigación sobre teleatento del Peru SAC. Mediante la postulación del Premio Nacional de buena calidad, Atento-Peru*. Recuperado de: https://www..edu.edvu.pe/xzjivn//247823.24893//_AKR.Aparcanapdf?=1&i ssequenceAllowed=r
- Figueroa, R. (2022). *Empleabilidad y rearticulación de la relación entre trabajo y sociedad: notas para una discusión. Ponencia presentada en el Seminario "Empleabilidad, políticas públicas y mercado de trabajo". Santiago: Programa Interjoven-GTZ-Injuv*. Recuperado de: <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2615>
- Fort, G. (2020, 3 junio). APEXO: 20 mil jóvenes peruanos se quedarían sin empleo. Asociación peruana de experiencia de cliente. Recuperado 29 de mayo de 2022, de <https://revistaganamas.com.pe/apexo-20-mil-jovenes-peruanos-se-quedarían-sin-empleo/>

- García Putpaña, N. (2019). *El compromiso organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa servicios Call Center del Perú, Lima 2019*. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51538>
- González, K., Mortigo, A., & Berdugo, N. (2014). A configuração dos perfis profissionais na educação superior e suas implicações no currículo. *Revista Científica General José María Córdova*, 12(14), 165-182.
- García N. (2019). *El Compromiso Organizacional y el Empoderamiento de los trabajadores en la empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2019*. Recuperado de: García_PN-SD - TESIS.pdf.
- Hernández, Fernández & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: sexta edición por McGRAW-HILL. Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (6ta ed.)*. Venezuela: Editorial Epistem
- International Trade Centre. (2001). *Innovar para el éxito en la exportación de servicios: Manual*. Ginebra 10, Suiza: Centro de Comercio Internacional UNCTAD/OMC 1999.
- Jiménez A. (2015). *Mercado Laboral: situación, perspectivas y tendencias*. Recuperado de: [https://www.peoplematters.com/Archivos/Descargas/Docs/Docs/articulos/1412_Capital%20Humano\(Demografia%20Laboral\).pdf](https://www.peoplematters.com/Archivos/Descargas/Docs/Docs/articulos/1412_Capital%20Humano(Demografia%20Laboral).pdf)
- Melvin J. (2017). *Investigación sobre las organizaciones y los mercados: Un enfoque más aplicado y a su vez mejorado*. Education P.. Recuperado de: http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/bitstream/handle/DGB_UMICH/1077/ININEE-M-2018-0965.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mungaray A. (2017). *La educación superior y el mercado de trabajo profesional*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/155/15503104.pdf>
- Organización Mundial del Comercio. Comercio de servicios. mayo 17, 2022, de Organización Mundial del Comercio Sitio web: https://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/serv_s.htm

- Oficina de Comunicación y Relaciones Institucionales. (2022, 4 agosto). *Ingresos del sector telecomunicaciones crecieron 12 % en el primer trimestre de 2022*. OSIPTEL. Recuperado 20 de noviembre de 2022, de [https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/ingresos-del-sector-telecomunicaciones-crecieron-12-en-el-primer-trimestre-de-2022/#:~:text=Durante%20el%20primer%20trimestre%20del,Privada%20en%20Telecomunicaciones%20\(OSIPTEL\)](https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/ingresos-del-sector-telecomunicaciones-crecieron-12-en-el-primer-trimestre-de-2022/#:~:text=Durante%20el%20primer%20trimestre%20del,Privada%20en%20Telecomunicaciones%20(OSIPTEL).).
- Lavado, P., & Yamada, G. (2021). *Empleo e informalidad laboral en la nueva normalidad*.
- López, D., & Muñoz, F. (2021). *Trade finance constrains as a barrier for Chilean services internationalization*. *Tec Empresarial*, 15(1), 2-19.
- Parella, S. y Martins, F. (2008). *Metodología de la Investigación Cuantitativa (2ª Edición)*. Caracas: FEDUPEL.
- Peralta Barreto, V. H., & Riojas Jiménez, E. *Análisis de la situación de la exportación de servicios BPO Centros de Contacto de las empresas de Lima Metropolitana y Callao en el periodo 2015-2019*.
- Revista EXPORTANDO.PE. *Publicación de PROMPERÚ*. Ediciones N° 5, 11 y 14, Lima, Perú
- Ribes, A (2020). *La aplicación y Manufacturing dentro del área de producción y la gran influencia que tiene en la rentabilidad*. tesis (Bachiller en Ingeniería industrial). Piura-Perù. Recuperado de: <https://www.digital.biblioteca.edu.epn.ec/21446/646hncuwds>
- Ruiz-Tagle, J. (2022). *La exclusión social en el mercado del trabajo: Los rostros del Mercosur. El difícil camino de lo comercial a lo societal*, Recuperado de: <https://flacsoandes.edu.ec/buscador/Record/oai:clacso:clacso:D2873/Details>
- Salazar, J. E. R. (2018). *Potencial exportador de Medellín en tercerización de servicios: retos y fortalezas del sector*. *Online Journal Mundo Asia Pacifico*, 7(13), 5-18.
- Sánchez Gómez, Y. (2020). *Tendencias de la calidad de los servicios en los call center del Municipio de Pereira*.

- Stolik Lipszyc, O. (2021). Cincuenta años del comercio internacional de servicios. *Economía y Desarrollo*, 165(2).
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación*. (2ª Edición). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Torres P. (2017). Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo. recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/440/44051357008/44051357008.pdf>
- Unamuno M. (2016). Competencias personales y profesionales aplicadas por gerentes bajo escenarios de incertidumbre económica. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/782/78245566004.pdf?fbclid=IwAR02mXf60En>
- Villar. D (2018). *Influencia en la productividad y satisfacción laboral. (Estudio que es realizado mediante la delegación de los recursos humanos)*. tesis (Título profesional psicología industrial). Recuperado de: https://www.cademico.edu.upc.pe//handle/bitstream/248793562.545/_MA.pdf?sequence.Basetti=r
- Zavala D. (2019). Mejora por medio de un *plan estratégico para la exportación de servicios de una organización en telecomunicaciones*. Tesis para optar al Grado Académico de Mrg. en Negocios Internacionales Recuperado de: https://www.biblioteca.edu.upc.pe//dfhjgus/29843/56082/bitstream_Tesis_maestria_2020.pdf?57936=1
- Shingal, A., & Sauvé, P. (2019). Efectos en el empleo de las medidas unilaterales aplicadas al comercio de servicios. *Revista Internacional del Trabajo*, 138(1), 205-226.
- Wormald, G., Cereceda, L. y Ugalde, P. (2002). *Estructura de oportunidades y vulnerabilidad social: los grupos pobres de la Región Metropolitana de Santiago de Chile en los años noventa*. Recuperado de: [https://www.bing.com/search?q=Wormald%2C+G.%2C+Cereceda%2C+L.+y+Ugalde%2C+P.+\(2002\).+Estructura+de+oportunidades+y+vulnerabilidad+social+Cebra.&cvid=ee93776d240c4962abc41ab1922ca7df&aqs=edge..69i57.562j0j1&FORM=ANNTA1&PC=U531](https://www.bing.com/search?q=Wormald%2C+G.%2C+Cereceda%2C+L.+y+Ugalde%2C+P.+(2002).+Estructura+de+oportunidades+y+vulnerabilidad+social+Cebra.&cvid=ee93776d240c4962abc41ab1922ca7df&aqs=edge..69i57.562j0j1&FORM=ANNTA1&PC=U531)

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de las variables

Tabla 01: Operacionalización de la variable 1: EXPORTACIÓN DE SERVICIOS

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
EXPORTACIÓN DE SERVICIOS	Es "la relocalización de los procesos de negocios caracterizados por altos volúmenes, mano de obra intensiva y capacidad de soporte a destinos con disponibilidad de recursos para llevarlos a cabo con calidad y competitividad". Fadda, G (2013, p.8).	Es el conocimiento dentro una empresa de Centros de llamadas del Sector de Telecomunicaciones a través sobre las dimensiones haciendo uso de instrumentos como el cuestionario.	Comercio	Servicio	1	Ordinal, escala likert
			Fronterizo	Transacción	1	
				Legislación	1	
			Recursos	Calidad de servicio	2	
				Competitividad	2	
				Mano de obra	1	
			Generador de empleo	Participación	1	
	Desarrollo	2				
	Empleo juvenil	1				

Fuente: Elaboración propia

Tabla 02: Operacionalización de la variable 2: EMPLEABILIDAD

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
EMPLEABILIDAD	Fernández A. (2019, p. 26), “es comprendida como un potencial de la persona que tiene para poder ser empleada y trabajar en una empresa o institución, así mismo se ha transformado en un concepto centralizado para el mundo laboral y a su vez en desafío vital dentro de las sociedades modernas”.	Es el conocimiento dentro una empresa de Centros de llamadas del Sector de Telecomunicacion es a través sobre las dimensiones haciendo uso de instrumentos como el cuestionario.	Empleo	Profesionales	2	Ordinal, escala likert
				Perfiles	1	
				Adaptabilidad	2	
				Experiencia Laboral	2	
			Mercado Laboral	Rendimiento	2	
				Desempeño	2	
				Competencias personales	2	
			Habilidades	Conocimiento sobre el trabajo	1	
				Vinculación con el mercado laboral	1	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 02

Cuestionario 1

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito alumno, Gonzales Portocarrero, Leslie Milagros con código de matrícula Nro. 1000838360 y Mina Dioses Lesly Anabel con código de matrícula Nro 6500044604, aspirantes al grado de Licenciado en Negocios Internacionales en la Universidad César Vallejo campus Lima Norte. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado: “Exportación de servicio y empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022” el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta sobre la variable exportación de servicios:

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

DATOS GENERALES.

- Género: () Masculino () Femenino
- Lugar de trabajo: () Personal administrativo () Personal de operaciones
- Edad: _____
- Antigüedad : _____

ESCALA AUTOVALORATIVA

Totalmente de acuerdo	(TA)	= 5
De acuerdo	(DA)	= 4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	(ND)	= 3
En desacuerdo	(ED)	= 2
Totalmente en desacuerdo	(TD)	= 1

Variable 1: Exportación de servicios

ítems / preguntas	5	4	3	2	1
Dimensión 1: Comercio fronterizo	TA	D	I	E	T
Servicio		A		D	D
1.- ¿Existe mucha competencia en el sector que se desarrolla la empresa?					
Transacción					
2.- ¿Las transacciones que se realiza a través de llamada es segura?					
3.- ¿Las transacciones comerciales por internet son seguras y/o las de mayor uso?					
Legislación					

4.- ¿Considera que la ley actual N° 30641 fomenta la competitividad en la exportación de servicio?					
Dimensión 2: Recursos					
Calidad de servicio					
5.- ¿El personal cumple con los indicadores de calidad en atención al cliente extranjero?					
6.- ¿Cuenta con estrategias que apuntan a mejorar la satisfacción de atención al cliente?					
Competitividad					
7.- ¿Considera que la implementación de estrategias marketing digital es importante para mejorar la competitividad en el sector?					
8.- ¿Realiza control sobre el uso óptimo de recursos que permita mejorar su competitividad?					
Mano de obra					
9.- ¿El personal que brinda la mano de obra debe tener experiencia previa?					
Dimensión 3: Generador de empleo					
Participación					
10.- ¿Fomentan la participación del personal para actividades en equipo?					
Desarrollo					
11.- ¿La empresa contribuye con el desarrollo del distrito y aledaños al brindar oportunidades laborales?					
12.- ¿Aplica programas para la promoción del personal en puestos de mayor responsabilidad?					
Empleo juvenil					
13.- ¿La empresa busca personal joven para que pueda desarrollarse en el sector de telecomunicaciones?					

Cuestionario 02

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito alumno, Gonzales Portocarrero, Leslie Milagros con código de matrícula Nro. 1000838360 y Mina Dioses Lesly Anabel con código de matrícula Nro 6500044604 aspirante al grado de Licenciado en Negocios Internacionales en la Universidad César Vallejo campus Lima Norte. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado: “Exportación de servicio y empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022”, el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta sobre la variable empleabilidad:

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

DATOS GENERALES.

- Género: () Masculino () Femenino
- Lugar de trabajo: () Personal administrativo () Personal de operaciones
- Edad: _____
- Antigüedad : _____

ESCALA AUTOVALORATIVA

Totalmente de acuerdo	(TA)	= 5
De acuerdo	(DA)	= 4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	(ND)	= 3
En desacuerdo	(ED)	= 2
Totalmente en desacuerdo	(TD)	= 1

Variable 2: Empleabilidad

Ítems / Preguntas	5	4	3	2	1
Dimensión 1: Empleo	TA	DA	I	ED	TD
Profesionales					
1.- ¿Excede las metas establecidas para el desempeño dentro del trabajo?					
2.- ¿Cuenta con estabilidad y seguridad en el desempeño de sus funciones dentro de la empresa?					
Perfiles					
3.- ¿Tiene la capacidad para satisfacer las demandas propuestas para el puesto de trabajo?					
Adaptabilidad					

4.- ¿Resulta fácil que el personal se integrase a cualquier ámbito laboral?					
5.- ¿Es capaz de adaptarse a nuevas funciones encomendadas como parte de la integración han actividades de la empresa?					
Dimensión 2: Mercado Laboral					
Experiencia Laboral					
6.- ¿Su trabajo actual se relaciona con sus estudios en el que se formó?					
7.- ¿Con la experiencia laboral con la que cuenta actualmente puede aspirar a puestos de mayor responsabilidad?					
Rendimiento					
8.- ¿Es eficiente para realizar las actividades laborales, en relación con su formación profesional?					
9.- ¿En las evaluaciones de personal se puede medir el buen desempeño de sus funciones en la empresa?					
Desempleo					
10.- ¿Considera que es necesario una asesoría que brinde orientación para acceder a vacantes de trabajo de acuerdo a tu perfil?					
Dimensión 3: Habilidades					
Competencias personales					
11.- ¿Los miembros de su trabajo se comprometan con la visión y metas de la empresa?					
12.- ¿Cuenta con las competencias suficientes para ejercer sus funciones eficientemente?					
Conocimiento sobre el trabajo					
13.- ¿Se considera un experto en el área que desempeña?					
Vinculación con el mercado laboral					
14.- ¿Considera de gran satisfacción el programa bolsa de trabajo?					



ANEXO 3 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV
AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20414989277
Teleatento del Perú S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal: Rossemery	
Nombres y Apellidos: Rossemery Challco Quispe	DNI: 74178439

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Exportación de servicio y empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del Sector de Telecomunicaciones, Ate - 2022	
Nombre del Programa Académico: Proyecto de Investigación	
Autor: Nombres y Apellidos Gonzales Portocarrero, Leslie Milagros Mina Dioses, Lesly Anabel	DNI: 74714741 76812181

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

Lugar y Fecha:

.....
ROSSEMERY CHALLCO QUISPE
Supervisora de Operaciones
Teleatento del Perú S.A.C.

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**



Anexo N.º 2 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Exportación de servicio y empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del Sector de telecomunicaciones, Ate 2022

Autor/es: Gonzales Portocarrero, Leslie Milagros (orcid.org/0000-0002-1820-4242) y Mina Dioses, Lesly Anabel (orcid.org/0000-0002-7308-3340)

Especialidad del autor principal del proyecto: (para PID): Estudiantes

Escuela profesional: Negocios Internacionales

Coautores del proyecto: (para PID): No aplica

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

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----



Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente

Dr. Fernández Bedoya
Víctor Hugo
Vicepresidente

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán
CEABAR 15066 - región Lambayeque

Dra. Ramos Farroñán Emma
Verónica
Vocal 1

Mgtr. Huamaní Paliza
Frank David
Vocal 2 (opcional)



**Anexo N.º 3 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS
DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN
INVESTIGACIÓN**

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Exportación de servicio y empleabilidad en una empresa de Centros de Llamadas del Sector de telecomunicaciones, Ate 2022”, presentado por los autores Gonzales Portocarrero, Leslie Milagros y Mina Dioses, Lesly Anabel, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable(x) observado() desfavorable().

30, de junio de 2022

Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales

C/c

• Sr., Dr..... investigador principal

ANEXO 4: Validación y confiabilidad del instrumento

Tabla 1

Expertos	Porcentaje	Aplicable
Dr. Pasache Ramos, Máximo Fidel	80%	Aplicable
Dr. Leiva Tarazona, Armando	80%	Aplicable
Mg. Salazar López, Yasser	85%	Aplicable

El instrumento evaluado por juicio de expertos tiene validez, ya que es aplicable.

Tabla 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,926	,928	27

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: PASACHE RAMOS, MAXIMO FIDEL
 I.2. Especialidad del Validador: ING. ECONOMISTA – DR. EN ADMINISTRACIÓN
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Gonzales Portocarrero Leslie Milagros y Mina Dioses Lesly Anabel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						80%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Los Olivos, 23 de setiembre del 2022.



.....
 Firma de experto informante

DNI: 07903350

Teléfono: 985997741

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Exportación de servicio

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		

Variable 2: Empleabilidad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		



Firma de experto informante

DNI: 07903350

Teléfono: 985997741

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Armando Leiva Tarazona
 I.2. Especialidad del Validador: Economista
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente de la Universidad Cesar Vallejo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Gonzales Portocarrero Leslie Milagros y Mina Dioses Lesly Anabel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				<u>X</u>	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				<u>X</u>	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				<u>X</u>	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				<u>X</u>	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				<u>X</u>	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				<u>X</u>	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				<u>X</u>	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				<u>X</u>	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				<u>X</u>	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				<u>X</u>	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					<u>80%</u>	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Validar el instrumento mediante un estadígrafo

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Los Olivos 24 de setiembre del 2022.

.....
 Firma de experto informante

DNI: 43319433

Teléfono: 986581407

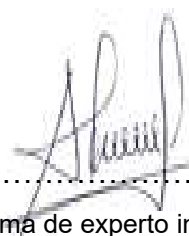
V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Exportación de servicio

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	<u>X</u>		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		

Variable 2: Empleabilidad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	<u>X</u>		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		



Firma de experto informante

DNI: 43319433

Teléfono: 986581407

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mgtr. Salazar López Yasser
- I.2. Especialidad del Validador: Negocios Internacionales – Administración Estratégica
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente – Universidad César Vallejo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Gonzales Portocarrero Leslie Milagros y Mina Dioses Lesly Anabel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				<u>X</u>	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					<u>X</u>
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				<u>X</u>	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				<u>X</u>	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				<u>X</u>	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				<u>X</u>	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				<u>X</u>	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					<u>X</u>
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					<u>X</u>
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					<u>X</u>
PROMEDIO DE VALORACIÓN		85%				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Instrumento conforme

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%

Los Olivos, 29 de setiembre del 2022.



 Firma de experto informante
 DNI: 41245759
 Teléfono: 981075397

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Exportación de servicio

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		

Variable 2: Empleabilidad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		



Firma de experto informante

DNI: 41245759

Teléfono: 981075397

Anexo 5: Captura de base de datos SPSS

trabajo hecho.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 38 de 38 variables

	ITEMS	V1D1P1	V1D1P2	V1D1P3	V1D1P4	V1D2P5	V1D2P6	V1D2P7	V1D2P8	V1D2P9	V1D3P10	V1D3P11	V1D3P12	V1D3P13	V2D1P14	V2D1P15	V2D1P16
1	1	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4
2	2	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4
3	3	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5
4	4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	5	5	5
5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	2	3	5	5	4	4	4	5
6	6	5	4	3	5	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5
7	7	5	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3
8	8	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4
9	9	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
10	10	5	3	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4
11	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
12	12	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
13	13	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4
14	14	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
15	15	5	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4
16	18	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
17	17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
18	18	4	3	2	3	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4
19	19	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
20	20	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5
21	21	5	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5
22	22	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
23	23	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4
24	24	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3
25	25	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5
26																	
27																	
28																	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ESP LAA 13:35 27/10/2022



Visible: 38 de 38 variables

	V2D1P17	V2D1P18	V2D2P19	V2D2P20	V2D2P21	V2D2P22	V2D2P23	V2D3P24	V2D3P25	V2D3P26	V2D3P27	SUM_V1	SUM_V2	SUM_V1D1	SUM_V1D2	SUM_V1D3
1	3	4	3	5	4	5	4	4	5	3	3	49,00	56,00	14,00	20,00	15,00
2	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	56,00	65,00	15,00	22,00	19,00
3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	53,00	65,00	17,00	21,00	15,00
4	2	4	4	4	3	3	5	3	5	3	3	52,00	54,00	16,00	21,00	15,00
5	3	3	2	3	3	4	5	4	4	3	4	50,00	51,00	15,00	18,00	17,00
6	3	5	5	4	3	5	3	5	5	4	5	54,00	61,00	17,00	20,00	17,00
7	4	5	4	4	4	4	3	3	4	2	3	42,00	49,00	14,00	16,00	12,00
8	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	44,00	50,00	16,00	16,00	12,00
9	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	43,00	45,00	13,00	17,00	13,00
10	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	49,00	49,00	16,00	18,00	15,00
11	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	54,00	59,00	16,00	20,00	18,00
12	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	57,00	62,00	16,00	23,00	18,00
13	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	61,00	59,00	19,00	24,00	18,00
14	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	48,00	48,00	15,00	19,00	14,00
15	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	51,00	63,00	15,00	19,00	17,00
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	48,00	52,00	14,00	20,00	14,00
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41,00	42,00	12,00	16,00	13,00
18	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	50,00	58,00	12,00	23,00	15,00
19	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	58,00	68,00	17,00	22,00	19,00
20	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	54,00	63,00	16,00	21,00	17,00
21	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	54,00	62,00	14,00	23,00	17,00
22	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	56,00	65,00	13,00	25,00	18,00
23	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	52,00	59,00	15,00	20,00	17,00
24	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	53,00	58,00	16,00	20,00	17,00
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	63,00	66,00	20,00	23,00	20,00
26																
27																
28																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode:ON



Anexo 6: Base de datos Excel

EXCEL - BASE DE DATOS - Excel

Buscar

Inic. ses.

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Compartir

A2

	VARIABLE 1													VARIABLE 2													
	DIMENSION 1				DIMENSION 2				DIMENSION 3					DIMENSION 1					DIMENSION 2				DIMENSION 3				
ITEM	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
1	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	3	3
2	4	4	4	4	3	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	5	5	2	4	4	4	3	3	5	3	5	3	3	3
5	5	3	3	4	4	4	4	4	2	3	5	5	4	4	4	5	3	3	2	3	3	4	5	4	4	3	4
6	5	4	3	5	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	4	3	5	3	5	5	4	5
7	5	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	2	3
8	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
9	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
10	5	3	4	4	2	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
12	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
13	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
14	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3
15	5	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5
16	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	3	2	3	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
19	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
20	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
21	5	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
22	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5
23	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3
24	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5
25	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4

Hoja1

Listo

60%

13:29 27/10/2022

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Exportación de servicio y empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022

Autor: Gonzales Portocarrero, Leslie Milagros y Mina Dioses, Lesly Anabel

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores							
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la exportación de servicio y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el comercio fronterizo y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los recursos y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022?</p> <p>Problema específico 3</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre generador de empleo y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre la exportación de servicio y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar la relación que existe entre el comercio fronterizo y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar la relación que existe entre los recursos y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la relación que existe entre generador de empleo y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre la exportación de servicio y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>Existe relación entre el comercio fronterizo y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.</p> <p>Hipótesis específica 2</p> <p>Existe relación entre los recursos y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.</p> <p>Hipótesis específica 3</p> <p>Existe relación entre generador de empleo y la empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de Telecomunicaciones, Ate 2022.</p>	Variable 1: Exportación de Servicios							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	Ordinal		
			Comercio Fronterizo	Servicio	1	Escala de Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Ordinal			
				Transacción	3,2					
				legislación	4					
			Recursos	Calidad de servicio	5, 6					
				Competitividad	7, 8					
				Mano de obra	9					
			Generador de Empleo	Participación	10					
				Desarrollo	11, 12					
				Empleo Juvenil	13					
			Variable 2: Empleabilidad							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores			Niveles o rangos	Ordinal
			Empleo	Profesionales	1,2	Escala de Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo				
				Perfiles	3					
Adaptabilidad	4,5									
Mercado Laboral	Experiencia Laboral	6,7								
	Rendimiento	8,9								
	Desempleo	10								
Habilidades	Competencias personales	11,12								
	Conocimiento sobre el trabajo	13								
	Vinculación con el mercado laboral	14								



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PASACHE RAMOS MAXIMO FIDEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de NEGOCIOS INTERNACIONALES de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Exportación de servicio y empleabilidad en una empresa de centros de llamadas del sector de telecomunicaciones, Ate 2022", cuyos autores son GONZALES PORTOCARRERO LESLIE MILAGROS, MINA DIOSES LESLY ANABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, 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, 13 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PASACHE RAMOS MAXIMO FIDEL DNI: 07903350 ORCID: 0000-0003-1005-0848	Firmado electrónicamente por: MPASACHER el 09- 12-2022 09:37:35

Código documento Trilce: TRI - 0439490