



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO**

**MODELO DE ACEPTACIÓN DE TECNOLOGÍA Y
APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO EN PROCESOS DE
CAPACITACIÓN E-LEARNING DE TELEOPERADORES
EN CALL CENTER DE LIMA (2022)**

**PRESENTADA POR
ANDRES ALFREDO ARTEAGA CORDERO**

**ASESOR
EMILIO AUGUSTO ROSARIO PACAHUALA**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN DOCENCIA VIRTUAL**

**LIMA – PERÚ
2023**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

SECCIÓN DE POSGRADO

**MODELO DE ACEPTACIÓN DE TECNOLOGÍA Y APRENDIZAJE
SIGNIFICATIVO EN PROCESOS DE CAPACITACIÓN E-LEARNING
DE TELEOPERADORES EN CALL CENTER DE LIMA (2022)**

**TESIS PARA OPTAR
AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN DOCENCIA VIRTUAL**

PRESENTADO POR:

ANDRES ALFREDO ARTEAGA CORDERO

ASESOR:

DR. EMILIO AUGUSTO ROSARIO PACAHUALA

LIMA, PERÚ

2023

**MODELO DE ACEPTACIÓN DE TECNOLOGÍA Y APRENDIZAJE
SIGNIFICATIVO EN PROCESOS DE CAPACITACIÓN E-LEARNING
DE TELEOPERADORES EN CALL CENTER DE LIMA (2022)**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**ASESOR:**

Dr. Emilio Augusto Rosario Pacahuala

PRESIDENTE DEL JURADO:

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

MIEMBROS DEL JURADO:

Dr. César Herminio Capillo Chávez

Dra. Patricia Edith Guillén Aparicio

DEDICATORIA

A mi esposa y mis hijos por su constante apoyo,

a mis padres por su ejemplo y guía.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme vida, salud y energía;

a mi esposa, mis hijos y mi familia por creer en mí.

ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	8
1.1 Antecedentes de la Investigación	8
1.1.1 Antecedentes Nacionales	8
1.1.2 Antecedentes Internacionales	10
1.2 Bases Teóricas	12
<i>Teoría del Comportamiento Planificado</i>	12
<i>Teoría de Modelo de Aceptación de Tecnología</i>	13
<i>Teoría del Conectivismo</i>	13
1.2.1 Aceptación de Tecnología	13
1.2.2 Aprendizaje Significativo	15
E-learning	18

1.3 Definiciones Conceptuales	20
1.3.1 Contact Center	20
1.3.2 Teleoperador	21
1.3.3 Indicadores de gestión	21
1.3.4 Rotación de personal	21
1.3.5 E-learning	21
1.3.6 Inbound	21
1.3.7 Outbound	21
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	22
2.1 Hipótesis Principal	22
2.2 Hipótesis Específicas	22
2.3 Variables y Definición Operacional	22
2.4 Operacionalización de Variables	23
2.4.1 Aceptación de Tecnología	23
2.4.2 Aprendizaje Significativo	23
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	26
3.1 Diseño Metodológico	26
3.2 Población	27
3.2.1 Muestra	27
3.3 Técnicas para la Recolección de Datos	28
3.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información	29

3.5 Aspectos Éticos.....	29
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	30
4.1. Resultados descriptivos	30
4.1.1 <i>Variable Aceptación de Tecnología</i>	30
4.1.2 <i>Variable Aprendizaje Significativo</i>	35
4.2 Contrastación de la hipótesis.....	41
4.2.1 <i>Contrastación de hipótesis general</i>	41
4.2.2 <i>Hipótesis Específica N° 1</i>	43
4.2.3 <i>Hipótesis Específica N° 2</i>	45
4.2.4 <i>Hipótesis Específica N° 3</i>	46
4.2.5 <i>Hipótesis Específica N° 4</i>	48
4.2.6 <i>Hipótesis Específica N° 5</i>	50
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	52
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES.....	56
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	57
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	58
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	23
Operacionalización de la variable Aceptación de Tecnología.....	23
Tabla 2	24
Operacionalización de la variable Aprendizaje Significativo.....	24
Tabla 3	28
Resumen de la ficha de validación de expertos.....	28
Tabla 4	30
Distribución de Frecuencias Aceptación de Tecnología en Teleoperadores.....	30
Tabla 5	31
Distribución de Frecuencias Dimensión 1: Actitud hacia el uso.....	31
Tabla 6	32
Distribución de Frecuencias Dimensión 2: Intención de uso.....	32
Tabla 7	33
Distribución de Frecuencias Dimensión 3: Facilidad de uso percibido.....	33
Tabla 8	34
Distribución de Frecuencias Dimensión 4: Utilidad Percibida.....	34
Tabla 9	35
Distribución de Frecuencias Aprendizaje Significativo.	35
Tabla 10	36
Distribución de Frecuencias Dimensión 1: Nivel Activo	36
Tabla 11	37
Distribución de Frecuencias Dimensión 2: Nivel Cooperativo	37
Tabla 12	38
Distribución de Frecuencias Dimensión 3: Nivel Auténtico.....	38
Tabla 13	39
Distribución de Frecuencias Dimensión 4: Nivel Constructivo.....	39
Tabla 14	40
Distribución de Frecuencias Dimensión 5: Nivel Personalizado	40
Tabla 15	41
<i>Descripción de la Relación entre Aceptación de Tecnología y Aprendizaje Significativo en Teleoperadores</i>	<i>41</i>
Tabla 16	42
Correlación de Spearman entre Aceptación de Tecnología y Aprendizaje Significativo en Teleoperadores.....	42

Tabla 17	43
Descripción de la Relación entre Aceptación de Tecnología y la dimensión Nivel Activo del Aprendizaje Significativo	43
Tabla 18	44
Correlación de Spearman entre Aceptación de Tecnología y la dimensión Nivel Activo del Aprendizaje Significativo.....	44
Tabla 19	45
Descripción de la Relación entre Aceptación de Tecnología y la dimensión Nivel Cooperativo del Aprendizaje Significativo	45
Tabla 20	45
Correlación de Spearman entre Aceptación de Tecnología y la dimensión Nivel Cooperativo del Aprendizaje Significativo.....	45
Tabla 21	46
Descripción de la Relación entre Aceptación de Tecnología y la dimensión Nivel Auténtico del Aprendizaje Significativo.....	46
Tabla 22	47
Correlación de Spearman entre Aceptación de Tecnología y la dimensión Nivel Auténtico del Aprendizaje Significativo.....	47
Tabla 23	48
Descripción de la Relación entre Aceptación de Tecnología y la dimensión Nivel Constructivo del Aprendizaje Significativo.....	48
Tabla 24	49
Correlación de Spearman entre Aceptación de Tecnología y la dimensión Nivel Constructivo del Aprendizaje Significativo.....	49
Tabla 25	50
Descripción de la Relación entre Aceptación de Tecnología y la dimensión Nivel Personalizado del Aprendizaje Significativo.....	50
Tabla 26	51
Correlación de Spearman entre Aceptación de Tecnología y la dimensión Nivel Personalizado del Aprendizaje Significativo.....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	30
Distribución de Frecuencias Variable Aceptación de Tecnología en Teleoperadores.....	30
Figura 2	31
Distribución de Frecuencias Dimensión 1: Actitud hacia el uso.....	31
Figura 3	32
Distribución de Frecuencias Dimensión 2: Intención de uso.....	32
Figura 4	33
Distribución de Frecuencias Dimensión 3: Facilidad de uso percibido.....	33
Figura 5	34
Distribución de Frecuencias Dimensión 4: Facilidad de uso percibido.....	34
Figura 6	35
Distribución de Frecuencias Aprendizaje Significativo.....	35
Figura 7	36
Distribución de Frecuencias Dimensión 1: Nivel Activo	36
Figura 8	37
Distribución de Frecuencias Dimensión 2: Nivel Cooperativo	37
Figura 9	38
Distribución de Frecuencias Dimensión 3: Nivel Auténtico	38
Figura 10	39
Distribución de Frecuencias Dimensión 4: Nivel Constructivo.....	39
Figura 11	40
Distribución de Frecuencias Dimensión 5: Nivel Personalizado	40

RESUMEN

El reclutamiento y capacitación de personal calificado para Call Centers es cada vez más desafiante; además que existe mucha competencia en el mercado por captar personal. Durante el estado de emergencia y luego de las dificultades generadas por la pandemia del SARS-Cov2; muchas empresas tuvieron la necesidad de encontrar mejores maneras de capacitar y reclutar personal.

La presente investigación titulada, modelo de aceptación tecnológica y aprendizaje significativo en procesos de capacitación e-learning de teleoperadores en Call Center de Lima 2022, tuvo como objetivo determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo.

Para dicho objetivo se realizó una investigación bajo un enfoque descriptivo con diseño cuantitativo y de nivel correlacional. La muestra fue probabilística, y estuvo compuesta por 130 teleoperadores.

Se utilizaron instrumentos, mismos que fueron sometidos a juicio de expertos y análisis de confiabilidad, para estudiar la relación entre las variables. Los resultados de la investigación indican que existe relación significativa entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo.

Palabras clave: modelo de aceptación de tecnología – aprendizaje significativo – e-learning – Call Center.

ABSTRACT

The recruitment and training of qualified personnel for Call Centers is becoming more and more challenging and there is a lot of competition in the market. During the health crisis and after it, the difficulties generated by the SARS-Cov2 pandemic were rough, many companies had the need to find better ways to train and recruit personnel.

The present research entitled, model of technological acceptance and meaningful learning in e-learning training processes of teleoperators in Lima Call Center 2022, aimed to determine the significant relationship between technology acceptance and meaningful learning.

For this purpose, a descriptive research approach with a quantitative and correlational design was used. The sample was probabilistic, and was composed by 130 teleoperators.

Instruments were used, which were subjected to expert judgment and reliability analysis, to study the relationship between the variables. The results of the research indicate that there is a significant relationship between technology acceptance and meaningful learning.

Keywords: technology acceptance model - meaningful learning - e-learning - Call Center.

NOMBRE DEL TRABAJO

MODELO DE ACEPTACIÓN DE TECNOLOGÍA Y APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO EN PROCESOS DE CAPACITACIÓN E-LEARNING

AUTOR

ANDRES ALFREDO ARTEAGA CORDERO

RECUENTO DE PALABRAS

30957 Words

RECUENTO DE CARACTERES

176860 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

132 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.7MB

FECHA DE ENTREGA

Jun 19, 2023 12:28 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 19, 2023 12:30 AM GMT-5

● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 7% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

INTRODUCCIÓN

Los contact center o también conocidos como Call Centers, son empresas que atienden, venden, cobran, entre otras actividades de tercerización usando tecnología mediante teléfono y otras aplicaciones digitales de contacto. En la última década y posterior a la pandemia de SARSCov-2, hubo un crecimiento importante en esta industria ya que muchas empresas pasaron a atender o comercializar bienes o servicios de forma digital. Sin embargo, un número grande organizaciones no estaban y siguen sin estar preparados para este tipo de cambios tecnológicos; que a su vez genera que su personal tampoco lo esté.

El 12 de marzo de 2020, se promulgaron en nuestro país decretos de emergencia y se cerraron escuelas, colegios y empresas que no sean de primera necesidad. Esta radical decisión tomó por sorpresa a muchas instituciones, empresarios y trabajadores que no imaginábamos pudiera suceder algo de esta naturaleza. El estado de emergencia y las estrictas restricciones gubernamentales, obligaron que todos evolucionemos rápidamente en la adaptación y uso de tecnología en varios aspectos de nuestras vidas. La forma de aprender, pagar, comprar, estudiar, divertirnos, reunirnos y compartir, cambió para siempre. Incluso, muchas organizaciones que eran escépticas del trabajo remoto hoy en día siguen manteniendo un gran porcentaje de sus trabajadores bajo esta modalidad de trabajo.

A medida que el control de la pandemia evolucionó positivamente, muchas restricciones que limitaban el aforo y la aglomeración de personas, fueron ajustándose y permitiendo nuevas oportunidades de desarrollo. Bajo este contexto, las empresas de Contact Center tuvieron crecimiento importante y diversificaron sus actividades. En este crecimiento exponencial, este tipo de empresas, necesita reclutar, capacitar y contratar constantemente grupos de trabajadores; por lo que necesitaron mejores y nuevas maneras de capacitar a su personal. Los negocios, los proyectos y en nuestra industria de tercerización de procesos; es indispensable contar con personal bien capacitado y tenga las facilidades de tener actualizaciones constantes antes los tantos cambios que pueden generarse en procesos, productos, promociones y flujos de trabajo.

Los Centros de Contacto fueron considerados como parte esencial y necesario en las fases de reactivación. Por citar algunos ejemplos en particular: si un usuario de algún banco en particular necesita contactarse con su banco para contratar productos, realizar un cambio, solicitar una reprogramación de deuda; necesita contactar a un centro de contacto. Si una persona tiene alguna dolencia, dolor o emergencia; se contactaron por teléfono con las clínicas o aseguradoras para coordinar una atención o descarte de prueba de SARS-Cov2. Además, las familias tuvieron la necesidad de contratar servicios de internet para el inicio de clases virtuales y una forma de hacerlo fue a través de llamadas telefónicas con los proveedores de servicios. Otro ejemplo muy común en las familias, si querían pedir comida a domicilio, podían llamar al restaurante de su preferencia para coordinar la preparación y el despacho de sus productos en tiempo y forma.

Para que un Teleoperador pueda atender apropiadamente a un cliente, debe pasar por un proceso duro de reclutamiento, luego aprobar satisfactoriamente una capacitación que contiene mucha información. En muchos casos, adicionalmente debe rendir pruebas de conocimiento o un proceso de certificación de conocimientos pueda demostrar que domina la información. De lo contrario, no podría conseguir un trabajo y/o en caso de incorporarse a trabajar con desconocimiento, generaría o brindaría información incorrecta a los clientes y esto traería consigo reclamos y quejas que pueden afectar la sostenibilidad de la empresa.

Es por esta razón, que la propuesta de diseñar un flujo de e-learning basado en modelo de aceptación de tecnología para evidenciar un aprendizaje significativo en los procesos de capacitación de Teleoperadores, es un tema útil, importante y necesario para que además de cumplir con las regulaciones del estado de emergencia, podamos reducir costos en administrativos por controles de bioseguridad en tener un gran número de personas en una sala de capacitación por mucho tiempo. Además, es un incentivo, para aquellas personas que no desean regresar a la presencialidad y opten por continuar laborando de manera remota.

La propuesta es que cada postulante pueda ser lo suficientemente responsable y cuente con todas las herramientas necesarias, además de la información pertinente que requiere para ser capacitado en cualquier proyecto. Esto traerá consigo, que el Teleoperador pueda mantener el mismo o mejor desempeño que un Teleoperador que fue capacitado de manera presencial y tradicional.

En muchas investigaciones nacionales y del exterior, se han desarrollado modelos de aceptación de tecnología y lo han relacionado otras variables en el aprendizaje. En el presente estudio, se analiza la implementación de capacitaciones e-learning como aprendizaje significativo mediante un modelo de aceptación de tecnología en el Contact Center de Grupo Especializado de Asistencias del Perú SAC ubicado en el distrito de Ate, provincia y ciudad de Lima; con la finalidad de implementar nuevos procesos de capacitación que permitan captar un mayor número de postulantes y facilite el proceso de aprobación y puedan ingresar a laborar con las competencias y habilidades necesarias para el puesto de trabajo. Sobre estos temas, aún existe vacío de información y escepticismo en la implementación de los mismos, ya que las empresas tradicionales no confían en un proceso nuevo de capacitación que no se base en memoria para aprender un producto y en la aplicación de estos. También debido a la falta de preparación de los administradores de empresas que creen que posiblemente este modelo no funcione.

Pero si el problema persiste, en la empresa Grupo Especializado de Asistencias del Perú SAC se verán en la misma situación actual donde el porcentaje de aprobación de capacitaciones es bajo, donde existe una alta rotación/renuncias del personal y un bajo rendimiento una vez incorporados en su gestión. Esto derivará finalmente en un bajo resultado del proyecto y del negocio. Por lo tanto, lo que se busca es implementar un nuevo proceso de capacitación basado en E-learning para mejorar el porcentaje de aprobación de los teleoperadores, contar con personal mejor capacitado y más motivado, además que a consecuencia de lo anterior se genere un mejor resultado en indicadores y un mayor ingreso a la empresa. Por lo tanto, la investigación aborda el siguiente problema principal: ¿Existe

una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?. De igual forma, se consideran los siguientes problemas específicos:

¿Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel activo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?

¿Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel cooperativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?

¿Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel auténtico en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?

¿Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel constructivo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?

¿Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel personalizado en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?

De acuerdo a lo anterior formulamos el siguiente objetivo general: Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022. Además, formulamos los siguientes objetivos específicos:

Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel activo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.

Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel cooperativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.

Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel auténtico en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.

Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel constructivo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.

Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel personalizado en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.

A partir del problema principal, se formuló la hipótesis principal: Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022. Adicionalmente, se consideraron las siguientes hipótesis específicas:

Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel activo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel cooperativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel auténtico en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel constructivo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel personalizado en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

La presente investigación tendrá significancia, porque busca analizar el aprendizaje significativo de Teleoperadores mediante el uso de e-learning que generará un impacto en la dimensión activa, donde el teleoperador logra un aprendizaje independiente; en la dimensión cooperativa, donde puede compartir y recibir experiencias; en la dimensión auténtica, donde puede aprender con materiales y ambiente auténtico; en la dimensión constructiva, donde puede relacionar y entender nuevas ideas; y en la dimensión personalizada, el sistema entrega servicios personalizados. Por ello es necesario analizar cómo la tecnología impacta al aprendizaje significativo en los teleoperadores, a su vez en su desempeño.

Se necesitan mejores y nuevas maneras de capacitar un gran número de personas. Los negocios, los proyectos y en nuestra industria de tercerización de procesos; es indispensable contar con personal bien capacitado y tenga las facilidades de tener actualizaciones constantes antes los tantos cambios que pueden generarse en procesos, productos, promociones y flujos de trabajo. La investigación generó aportes como:

Aporte Práctico: analiza la aplicación de tecnología y su influencia en el aprendizaje significativo de los teleoperadores. De esta manera, los teleoperadores podrán comprender mejor pasos y lineamientos que mejorar su aprendizaje y sus conocimientos en procesos de capacitación. Las empresas podrán comprender las diferentes maneras de lograr un aprendizaje significativo en sus procesos y podrán enfocarse en las partes que generan valor y son más eficientes.

En cuanto a la viabilidad de la investigación, fue viable en su análisis, aplicación, desarrollo y ejecución. Se contó con los recursos y herramientas necesarios para su desarrollo. La investigación se realizó con postulantes de teleoperadores y teleoperadores del Contact Center Grupo Especializado de Asistencias del Perú SAC en Lima en 2022. La investigación fue posible gracias al apoyo y colaboración de la institución sin afectar las horas y tiempos productivos del personal investigado. Se tomaron en consideración las políticas internas y cuestiones éticas de la empresa y la universidad, en el desarrollo del estudio. Para el estudio en mención, existe una población grande y datos numerosos que se obtuvieron de manera presencial y de manera virtual; adicionalmente se desarrolló un sistema e-learning para el proceso de aprendizaje. Finalmente, la investigación se realizó basado en una metodología elegida, de acuerdo a la conveniencia para responder las preguntas de investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

En el siglo XXI, la tecnología tiene un rol crucial en nuestra vida cotidiana y esto hace que profesionales, educadores y aprendices cuestionen sus creencias básicas para usar la tecnología mejorando procesos de diseño y reingeniería de la educación (Kumar Basak et al, 2018). Soundhara y Columbus (2023) indican que el aprendizaje virtual es más importante que nunca por las limitaciones tecnológicas que existen en el mundo; por esta razón es uno de los métodos más prevalentes en la actualidad. Por esta razón esquemas como el e-learning son óptimos para el aprendizaje de las personas. Aún existen poblaciones alejadas de la sociedad o que no cuentan con la infraestructura tecnológica necesaria para estar conectados, por lo que es una forma de inclusión social el poder entregar educación de calidad a cada rincón del mundo.

1.1.1 Antecedentes Nacionales

Soldevilla y Rodriguez (2020) en su tesis llamada análisis correlacional entre las variables gestión de personas y desempeño laboral en el personal administrativo de un call center, para optar su maestría en Factor Humano de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, entregaron alertas importantes para comprender el desempeño laboral. En su investigación descriptiva correlacional y de corte transversal; estudiaron 53 teleoperadores como muestra. Como resultado mostraron una relación significativa entre la gestión de personas y el desempeño laboral; y dentro de las variables en mención indicaron que los procesos de capacitación son claves para el desarrollo y sostenibilidad del negocio. Varias de las dimensiones estudiadas, son impactadas por los programas de formación de los teleoperadores

Ccollatupa, H. (2019) en su tesis titulada Optimización del proceso de capacitación en un Call Center mediante la implementación de un sistema e-learning de la Universidad San Ignacio de Loyola en Lima – Perú, tenía como objetivo diseñar e implementar una plataforma de e-learning que permita capacitar y evaluar al personal en una empresa de Call Center en

Lima – Perú. El autor tomó como referencia resultados de capacitaciones entre julio a diciembre de 2015. Para medir los resultados, diseñó una plataforma e-learning, que se utilizó entre julio a diciembre de 2016 y los compararon con los resultados existentes entre abril a junio de 2016. Estas evaluaciones a través de la plataforma e-learning dieron como resultado que el 99% del personal sea evaluado vs un 82% promedio del trimestre anterior y generó mejoras en los indicadores operativos de gestión en sus labores. Este trabajo pudo evidenciar como conclusiones que los teleoperadores que fueron evaluados a través de una plataforma e-learning alcanzaron resultados óptimos y hubo una mayor participación que de la forma tradicional. Al final, la propuesta fue exitosa y viable.

Por su parte, De la Flor et al. (2019) en su trabajo de investigación titulado Capacitación en modalidad E-learning para el sector corporativo, en la Universidad San Ignacio de Loyola, tenían como objetivo general el desarrollar un plan de negocios que permita mejorar la productividad, competitividad y los indicadores financieros de las empresas, mediante el desarrollo de capacitaciones en modalidad e-learning a sus trabajadores. Bajo este contexto, se esperaba que generará mayor beneficio en la empresa y crecimiento profesional de sus empleados. Para estimar la viabilidad del proyecto se realizó un estudio de enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, de acuerdo a entrevistas a profundidad a Gerentes de Recursos Humanos y encuestas online. En el proceso de entrevistas a profundidad seleccionaron 11 Gerentes para conocer las necesidades de las empresas, sus características y conocer la intención de compra a través de una guía de discusión a diferentes empresas de rubros variados. Mientras que para encuestas en línea se utilizó una muestra de 98 encuestados tomadores de decisión de empresas Pequeñas y Medianas de la ciudad. Una de las conclusiones más importantes del proyecto, fue que las pequeñas, medianas y grandes empresas están aptas e interesadas en contar con un proceso de capacitación virtual a través del e-learning; sin embargo, es relevante identificar de manera oportuna la necesidad real de capacitación de los empleados para poder desarrollar sus habilidades y competencias de manera correcta.

Otro destacado trabajo de investigación se realizó en Huancavelica – Perú. Barrientos (2018), en su tesis titulada *Relación entre el nivel de los cursos de capacitación de las trabajadoras del Call Center de Essalud en línea Huancavelica y la efectividad en el otorgamiento de las citas año 2016*, tenía como objetivo principal determinar la relación entre el nivel de los cursos de capacitación de las trabajadoras del call center de Essalud en línea de Huancavelica con la efectividad del otorgamiento de citas en el año 2016. Realizó una investigación explicativa con un diseño cuasi experimental para establecer relación entre variables, por lo que seleccionaron una muestra de 79 trabajadoras de 582 en total y lo midieron a través de una prueba de conocimiento o balotario de preguntas. Una de las conclusiones más relevantes es que el 57% de la eficiencia de la empresa está relacionada a la efectividad de la capacitación por lo que podemos coincidir en un proceso claro y eficaz de capacitación genera un buen resultado e impacto en sus labores. Así mismo, entre sus recomendaciones principales indica que se debe fomentar un ambiente de competencia y se incentive la actitud de servicio para incrementar la satisfacción de los usuarios finales del Contact Center.

1.1.2 Antecedentes Internacionales

León y Vera (2022) en su tesis “Estrategia E-learning para el aprendizaje significativo de la Lectura de los Estudiantes de Grado Tercero de Básica Primaria del Centro Educativo Campo Galán de Barrancabermeja” para optar el grado de Maestría en E-learning en Colombia buscaba fortalecer la comprensión lectora de los estudiantes a través de la aplicación de TICs e e-learning. Para este fin, emplearon un estudio cualitativo de acción participativo, como hallazgo identificaron resultados positivos con la aplicación de e-learning en estudiantes. Iniciaron con una prueba diagnóstica para identificar el nivel de los participantes. Como conclusión, comentaron que el uso de las TIC y el e-learning aún sin acceso a internet es motivante para los estudiantes.

Ciro (2020) estudió “Propuesta de un Modelo Conceptual de Gestión del Conocimiento para el proceso de formación en el Contact Center de Teleperformance Colombia” como tesis

para Magíster en Gestión de la Innovación Tecnológica, Cooperación y Desarrollo Regional en el Instituto Tecnológico Metropolitano en Medellín, Colombia. El estudio tenía como objetivo formular una propuesta de gestión de conocimiento para aplicarlo en capacitaciones de teleoperadores; ya que como problema principal identificado es la alta rotación de personal en la industria y que el conocimiento adquirido se pierde junto con la productividad del negocio. El autor aplicó una metodología mixta – deductiva donde recolectó datos por medio de encuestas, entrevistas y grupo focales; donde finalmente concluyó que tener conocimiento y almacenarlo no conlleva a una ventaja competitiva y es necesaria esta transferencia a los empleados.

Pereira (2017) en su tesis “*E-LEARNING NA CAPACITAÇÃO DE TELEATENDENTES*” para optar el grado de Maestro en Gestión de Sistemas de e-Learning” en la Universidad Nova de Lisboa. El estudio tenía como objetivo investigar la importancia del e-learning en el entrenamiento de teleoperadores. Se realizó un estudio mixto y mediante entrevistas con preguntas semiestructuradas se recolectaron los datos en cuatro teleoperadores de dos empresas privadas. La problemática nace que, debido al dinamismo del sector y la gran cantidad de información, se necesita un sistema de estas características para fomentar el conocimiento. Los participantes contaban con al menos dos años de experiencia y atendían 24 llamadas promedio por día y la duración de atención de 15 minutos; mostraron un 50% en tiempo de uso de la plataforma ya sea por semana o quincena y el 100% coincide en que pueden adquirir conocimientos por e-learning. Los resultados mostraron que los teleoperadores sintieron apoyo y comodidad para adquirir conocimientos y entendieron que es viable para utilizarlo en la industria.

Duran y Martinez (2017) en su tesis titulada Formulación de un plan integral de capacitación orientado a la implementación del SGC ISO 9001-2008 para el Hospital Móvil N°1, utilizando canales de capacitación virtual, tenían como objetivo principal la implementación de la gestión por procesos e impulsar una posible futura certificación en el SGC ISO 9001:2008 mediante el diseño de un programa de capacitación en una plataforma

e-learning. Esta investigación se llevó a cabo a través de un enfoque cuantitativo y cualitativo con una investigación de campo exploratoria y descriptiva; mientras que como técnica emplearon la observación, entrevista y encuestas. Se definió una muestra de 47 empleados del Hospital Móvil N°1; sin embargo, se identificó que el personal a pesar de ser profesional no cuenta con un programa de mejora continua ni de actualización profesional, así como el uso de diversas herramientas tecnológicas que mejorarán la eficiencia de sus labores. Una de las conclusiones más relevantes de la investigación es que se pudo confirmar que existe la necesidad de un programa de capacitación y la mejor manera en cuanto a tiempo, horarios, costos y disponibilidad para llevarlo a cabo es mediante una plataforma e-learning que les permita a los trabajadores poder llevar a cabo su capacitación de manera virtual. Este programa buscaba marcar la diferencia, compromiso y responsabilidad del personal, que finalmente incrementará la satisfacción de los pacientes del Hospital Móvil N°1.

1.2 Bases Teóricas

La presente investigación se soporta en tres teorías: (a) teoría del comportamiento planificado (TPB) de Ajzen (1986), (b) teoría de modelo de aceptación de tecnología (TAM) de Davis (1989) y (c) teoría del conectivismo de Siemens (2004). Las teorías propuestas han sido ampliamente estudiadas y validadas en gran número de estudios científicos.

Teoría del Comportamiento Planificado

La teoría del comportamiento planificado (TPB) indica que a través de las actitudes y las normas subjetivas se produce una intención; que a su vez puede predecir el comportamiento. Es decir, la intención de tener diferentes tipos de comportamientos, se pueden predecir con gran precisión a partir de las actitudes hacia el comportamiento, las normas subjetivas y el control conductual percibido; y estas intenciones, junto con las percepciones de control conductual, explican la variación considerable en el comportamiento real.

Teoría de Modelo de Aceptación de Tecnología

La teoría del modelo de aceptación de tecnología (TAM), se desarrolló a partir de los lineamientos de Ajzen (1980), con el objetivo de predecir la aceptación de los usuarios de sistemas y tecnologías en organizaciones; donde sugiere que la utilidad percibida y facilidad de uso percibido son determinantes para la adopción de la tecnología. Esto significa, que los usuarios necesitan interiorizar y comprender la utilidad y uso previo a la adopción ya que existen factores externos que pueden afectar esta aceptación.

Teoría del Conectivismo

La teoría del conectivismo o de aprendizaje en la era digital de Siemens (2003); nace a través de las limitaciones del conductismo y cognitivismo, e indica que la tecnología juega un rol importante en la forma de aprender, comunicarnos y vivimos en la actualidad. Se basa en la consideración de la tecnología como parte de la relación entre cognición y conocimiento. Según Siemens (2007) el aprendizaje se genera como proceso en un entorno cambiante y que no dependen del individuo. Explica que el aprendizaje es un proceso complejo y continuo mediante varios elementos como la red. Siemens (2006) indica que los trabajadores deben estar altamente calificados y preparados para un mundo globalizado y competitivo. Una de las limitaciones es el acceso de las personas a la tecnología como el internet y dispositivos móviles. Gutierrez (2012) indica que el conectivismo llega como parte de la transformación social en torno al uso de tecnología en el aprendizaje y nos hace reflexionar sobre la desigualdad de accesos.

1.2.1 Aceptación de Tecnología

Davis (1989) planteó el modelo de aceptación tecnológica también conocida como TAM; ya que consideraba que el ser humano necesita percibir la utilidad, facilidad de uso de la tecnología para utilizarla. De lo contrario, posiblemente generaría un rechazo o una predisposición errada en la adopción de uso y a su vez sería un fracaso. Este modelo se mantiene vigente a la fecha para la adopción de nuevas tecnologías y ha sido empleado para:

pagos en línea, uso de aplicaciones móviles y adopción de criptomonedas; que a su vez pueden ser relacionadas al rendimiento. Dishaw y Strong (1998), indicaron que el modelo se enfoca en las actitudes hacia el uso de la tecnología basado en la utilidad percibida y facilidad de uso. El modelo sugerido inicia con la actitud hacia el uso, que genera una intención de uso y finalmente se completa en el uso de la herramienta. En su estudio, vincularon el modelo junto con el modelo de ajuste tecnológico de tareas; cuyo hallazgo es el entregar un modelo más completo y competente para la adopción de tecnología.

Ha y Stoel (2009) estudiaron el modelo de aceptación de tecnología aplicado en las compras en línea. Integraron la calidad, el gusto de comprar y la confianza en el modelo TAM con 298 estudiantes universitarios mediante ecuaciones estructurales. Los resultados indicaron que la calidad determina la percepción de utilidad, confianza y alegría en línea, que a su vez influyen en las actitudes de los consumidores hacia la compra en línea. Como recomendación a futuras investigación sugieren que el modelo es viable y aplicable es diferentes adopciones de actitudes de usuarios.

Liu y Ma (2006) introdujeron la noción percibida en el rendimiento del sistema (PSP) basado en el modelo de aceptación tecnológica. Los hallazgos más importantes fueron que el modelo TAM es validado a pesar de no contar con la noción del rendimiento del sistema (PSP). Sin embargo, cuando está presente el PSP, la relación entre la facilidad de uso y la aceptación de la tecnología se volvió insignificante, generando un fenómeno llamado independencia condicional.

Yudhana et al. (2022) midieron el éxito del e-learning en las universidades usando el modelo de aceptación de tecnología (TAM). La población fueron 30 estudiantes de la religión islámica que participaron en sistemas e-learning. Entre los principales hallazgos identificaron que el 76.66% utilizó el sistema y la actitud hacia el uso 70.66%. El estudio muestra que a pesar que culturalmente puedan existir diferencias o escepticismo en el método de enseñanza; los usuarios tienen actitud e intención de aprender por medio del e-learning y que el resultado es efectivo.

Por su parte Rad et al. (2022) estudiaron el modelo TAM en la educación de niños de temprana edad. La población de estudio fueron 182 profesores de educación inicial en Rumania y los resultados indicaron que la intención de uso de tecnología y una buena actitud son determinantes para el uso. Aportaron a lineamientos que pueden aportar políticas públicas y leyes para promover el uso de tecnología en la educación de los niños en temprana edad; ya que se muestran favorables con el éxito que pueda tener.

1.2.2 Aprendizaje Significativo

El aprendizaje significativo, es una teoría bastante interesante, donde básicamente indica que para que se consiga el aprendizaje es necesario considerar otros elementos dentro del proceso de educación, que son los docentes y la manera en que enseñan, la estructura del conocimiento y entorno social que se genera o desenvuelve el proceso educativo. Es decir, que existen otros factores psicológicos que son importantes en el proceso y que pueden aportar a la eficacia o éxito o fracaso. (Ausubel 1961) se cuestiona “¿cómo se aprende?”, “¿cuáles son los límites del aprendizaje?”, “¿Por qué se olvida lo aprendido?” así como los factores que influyen en el aprendizaje. Ausubel explica porque es importante el aprendizaje significativo:

El aprendizaje significativo es muy importante en el proceso educativo porque es el mecanismo humano por excelencia para adquirir y almacenar la vasta cantidad de ideas e información representadas por cualquier campo del conocimiento. La adquisición y retención de grandes cuerpos de la materia de estudio son realmente fenómenos muy impresionantes si se considera que: a) los seres humanos, a diferencia de las computadoras, pueden aprender y recordar inmediatamente sólo unos cuantos ítems discretos de información que se les presenten de una sola vez, y b) el recuerdo de listas aprendidas mecánicamente, que se presenten muchas veces, está limitada notoriamente por el tiempo y por el mismo tamaño de la lista, a menos que se “sobreaprenda” y se reproduzca frecuentemente.

Huang et al. (2011) indicaron que el aprendizaje significativo es considerado como el estado de aprendizaje definitivo para cualquier alumno, independientemente del entorno de aprendizaje. El estudiante relaciona experiencias previas e información y lo vincula con la nueva adquisición de conocimiento. Plantean que el aprendizaje significativo tiene cuatro dimensiones: (a) activo, (b) auténtico, (c) constructivo y (d) cooperativo.

Su et al. (2015) explicaron que la estructura cognitiva constantemente trabaja en integrar la información o sub-conceptos en una estructura sistemática. De esta manera un estudiante puede sumar nuevo conocimiento integrando estructuras cognitivas cuando tengan una comprensión adecuado de experiencias pasadas y conocimientos anteriores. En este contexto, el rol del estudiante como del profesor son relevantes.

Moreira (2012) refiere que el aprendizaje significativo se genera por la interacción entre conocimientos previos y conocimientos nuevos; durante este proceso los nuevos conocimientos ganan relevancia y adquiere significado para la persona, mientras que los conocimientos previos adquieren nuevos significados. Es decir, el aprendizaje de la persona es un conjunto de información previa y actual que va almacenan y procesando en el momento y forma que lo va necesitando; no puede haber un nuevo conocimiento si no tiene una información previa que pueda darle la estabilidad y seguridad de adquirir nuevo conocimiento. Con el paso del tiempo e ir adquiriendo nuevos significados, los conocimientos previos se fortalecen y toman mayor sentido gracias a la nueva información que recibe al respecto. Esta premisa puede ser utilizada en cualquier rama y con cualquier conocimiento, más aún cuando hablamos de algún tipo de especialización, ya que el individuo necesita bases para poder adquirir nuevos significados. Y cuando hablamos de una educación o formación continua, constantemente recibe nueva información que forma a ser parte de lo que ya conoce y lo va perfeccionando; además de la experiencia que gana en el proceso. Esta experiencia gana mucha relevancia en el proceso educativo ya que nos indica que a medida que lo pone en práctica, los significados previos y nuevos se complementan y el individuo le da forma a todo esto para generar valor.

Ko (2017) agrega una dimensión adicional, siendo un aprendizaje intencional. Hace referencia al e-learning, en que la calidad depende de la integración pedagógica entre los recursos y lecciones en el sistema. Mencionó que el aprendizaje significativo requiere participación activa de los estudiantes. De esta manera, contando con una buena relación entre miembros, sistemas, recursos e intención de aprender, son claves para el éxito del conocimiento.

Ghazali et al. (2022) estudiaron el aprendizaje significativo y su impacto en la comprensión lectora de estudiantes. Para el estudio planteado dividieron una clase en dos partes, uno con enseñanza tradicional y la otra basado en el modelo de aprendizaje significativo. La muestra fue de 110 estudiantes entre desde octavo grado y niveles de secundaria de colegios públicos y privados de la provincia de Central Java en Indonesia. Para obtener la data, se hicieron pruebas antes y después de aplicar el modelo. Los resultados mostraron que el modelo de aprendizaje significativo tiene una influencia positiva en la comprensión lectora de los estudiantes.

Ghazali et al. (2020) desarrollaron una escala para el aprendizaje significativo (*MeLearn*). Plantearon una escala basado en las cinco dimensiones con 31 preguntas en total y midieron la validez y confiabilidad. Recolectaron data de 289 estudiantes universitarios mediante encuestas estructuradas y los índices de confiabilidad mostraron rangos de 0.838 a 0.885; por lo que posterior al análisis de factor exploratorio (EFA) concluyeron que la escala es fiable y válida. Este aporte es relevante ya que permite mejor interpretación de la variable.

También, Cadorin et al. (2016) estudiaron los instrumentos para medir el aprendizaje de los estudiantes de medicina a través de una revisión sistemática psicométrica de literatura. Analizaron 13 diferentes instrumentos basado en la calidad de las pruebas. Consideraron que es importante estudiar resultados de educación en estudiantes y refieren su estudio como punto de partida para el desarrollo de nuevas herramientas e instrumentos que podrían ser utilizados en la educación para futuros médicos.

Además, Ghazali (2017) estudiaron la autoeficacia y la escala de aprendizaje significativo en cursos masivos en línea. Analizaron la escala de aprendizaje significativo basado en cinco constructos y 50 items, y el resultado mostró que la escala tiene buena validez en el contexto de cursos masivos en línea. Sin embargo, recomendaron que se apliquen otros tipos de análisis estadísticos como ecuaciones estructurales para completar la investigación.

E-learning

El e-learning no es un término nuevo, sin embargo, recientemente dada la coyuntura global, la limitación de espacios físicos y adopción rápida de la tecnología ha logrado que exista mayor apertura para entornos virtuales de conocimiento. Wong (2007) indicó que el e-learning es y será cada vez más popular en el aprendizaje; además que evolución de su antecesor que era el aprendizaje a distancia. Fry (2000) explicó de manera técnica que el e-learning es la impartición de formación y educación a través de la interactividad en red y una serie de otras tecnologías de tecnologías de recopilación y distribución de conocimientos. En la industria del Contact Center se creía muy difícil pensar en poder llevar a cabo una capacitación que tiene 12 días de duración de manera virtual; pero de manera favorable se han roto todos los esquemas y paradigmas de la educación virtual ya que es el único entorno actual disponible para educar y capacitar. Yendo un poco más allá de la educación virtual a través de una videoconferencia, el e-learning pone a su disposición herramientas tecnológicas para que cada estudiante pueda ser capaz de llevar su estudio de manera autónoma e independiente; y el capacitador o profesor toma un protagonismo de guía y acompañamiento en el proceso de estudio de cada persona.

De acuerdo con Area y Adell (2009) el e-learning se define como:

El concepto de e-learning (o de otros similares como teleformación, educación virtual, cursos on line, enseñanza flexible, educación web, docencia en línea, entre otros) es una modalidad de enseñanza-aprendizaje que consiste en el diseño, puesta en práctica y evaluación de un curso o plan formativo desarrollado a través de redes de ordenadores y

puede definirse como una educación o formación ofrecida a individuos que están geográficamente dispersos o separados o que interactúan en tiempos diferidos del docente empleando los recursos informáticos y de telecomunicaciones. (p. 2)

De esta manera, si nos ponemos a reflexionar, de cómo el aprendizaje ha ido evolucionando en el paso del tiempo desde la historia de la humanidad podemos coincidir con Aretio et al. (2007), que manifiesta que el e-learning es una evolución natural y orgánica de la educación a distancia, era de esperarse que este proceso vaya ganando interés público por las facilidades que tienen para llevarse a cabo. Barroso y Cabrero (2013) también indican que gracias a la evolución de la web 2.0, podemos definir este cambio y desarrollo del e-learning como un e-learning 2.0 ya que se encuentra en constante evolución y existen más y mejores maneras a nivel tecnológico de desarrollarse.

Por estas razones considero que el e-learning con mayor razón, en la emergencia sanitaria que atraviesa el país es una gran alternativa y plan de continuidad de negocio donde podemos capacitar un grupo importante de personal de igual o mejor manera que una capacitación tradicional. Podemos reflexionar, que al hablar de elearning, estamos hablando del conjunto de herramientas tecnológicas que están disponibles en el entorno virtual para que el individuo pueda lograr un conocimiento. Bajo esta premisa, la capacitación como proceso de formación y/o especialización de uno o varios temas en particular, se adapta de manera muy sencilla al e-learning ya que la persona tiene en su mano la información necesaria y adecuada para poder prepararse y conseguir un aprendizaje. Hablando de e-learning en el mundo empresarial o corporativo, los empleados de todas las organizaciones deben prepararse, de igual manera cada empresa tiene mucha información al respecto, por ejemplo: su historia, su visión, sus clientes, sus procesos, sus productos, sus objetivos, entre otros. El e-learning es un soporte fundamental a los procesos de capacitación y formación de las empresas, para poder preparar e incorporar personal a desempeñarse en diferentes funciones. Además, que existen certificaciones internacionales de calidad donde, todo el proceso, flujo e información debe estar documentada y disponible para los trabajadores.

Wong (2007) indica que si bien es cierto el e-learning tiene muchas ventajas para las organizaciones, universidades y usuarios además que su demanda constantemente crece; se han detectado varios problemas en su implementación. Uno de los más importante es que el postulante, estudiante o trabajador debe ser el protagonista en el proceso de enseñanza-aprendizaje. El éxito de este proyecto dependerá de la disciplina y motivación del individuo; así también de los administradores o líderes de área que realizarán acompañamiento y seguimiento con cada persona para asegurarse su conocimiento.

Yunianta et al. (2012) estudiaron las características del e-learning que generan valor y aportan al aprendizaje significativo. Indicaron que el aprendizaje es la adquisición de nuevas habilidades, conocimiento y destreza que son utilizados para resolver problemas. El aprendizaje no depende de una sola actividad, sino involucra un conjunto de actividades para hacer al aprendizaje significativo. Hicieron referencia al *software, Moodle*, para actividades e-learning y separaron aquellas que no sean significativas para el aprendizaje. De esta manera medir la efectividad de diferentes actividades en el uso del e-learning.

Por lo que podemos concluir con la idea que el e-learning es una enseñanza que se soporta en las tecnologías de la información, donde no es necesario la interacción física entre profesores y alumnos, y tiene como objetivo una enseñanza flexible en tiempo y ubicación, interactivo y centralizado en el alumno con comunicaciones síncronas y asíncronas.

1.3 Definiciones Conceptuales

1.3.1 Contact Center

Según el recurso web del CCM, Call Center de México (2019), el Contact Center es un espacio físico centralizado donde se atienden llamadas entrantes (InBound) y salientes (Outbound) a través de un sistema, múltiples teleoperadores y una red telefónica. Adicionalmente administra otros canales como: fax, email, redes sociales y mensajes instantáneos por varios medios. Estos medios son: teléfono, email, chat en vivo, correo, entre otros.

1.3.2 Teleoperador

La Real Academia Española (RAE), lo define como una “persona que atiende a los clientes de un servicio a través del teléfono”. Y el software internacional Genesys lo clasifica como “representante de servicio al cliente”.

1.3.3 Indicadores de gestión

Son indicadores relacionados a la gestión operativo y resultados del teleoperador, existen varios y se miden de diferentes maneras. Sin embargo, el objetivo de medirlos es para validar la evolución y cumplimiento de objetivos de los teleoperadores.

1.3.4 Rotación de personal

De acuerdo al recurso web de Qualitrx (2022), la rotación es el nivel en que los empleados de una organización son reemplazados. Básicamente, este índice mide la cantidad de personas que ingresan y egresan de la empresa. Es un indicador que mide la salida voluntaria (renuncias o abandonos) e involuntaria (ceses) del personal en un Contact Center.

1.3.5 E-learning

Garrison (2011) define el e-learning como la aplicación de tecnología basado en computadoras y en páginas web para el aprendizaje.

1.3.6 Inbound

Según Silva (2020) del software Zendesk, se refiere a los servicios de Contact Center donde se reciben llamadas para ser atendidas. O sea, son las llamadas típicas de consumidores que necesitan solucionar dudas o hacer reclamos.

1.3.7 Outbound

Según Silva (2020) del software Zendesk, se refiere a los servicios de Contact Center donde se realizan llamadas a clientes de una base de datos. O sea, no es el consumidor quien contacta, sino el agente.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Hipótesis Principal

Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

2.2 Hipótesis Específicas

H1: Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel activo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

H2: Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel cooperativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

H3: Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel auténtico en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

H4: Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel constructivo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

H5: Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel personalizado en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

2.3 Variables y Definición Operacional

Variable: Aceptación de Tecnología.

Variable: Aprendizaje Significativo.

2.4 Operacionalización de Variables

2.4.1 Aceptación de Tecnología

Es una teoría donde los usuarios analizan, procesan y deciden usar apropiadamente la tecnología en diferentes aspectos. La aceptación inicia con la actitud hacia el uso, que genera una intención de uso y finalmente se genera un uso.

2.4.2 Aprendizaje Significativo

Es el estado de aprendizaje definitivo para cualquier alumno, independientemente del entorno de aprendizaje. Esto se produce cuando la persona combina experiencias y ubica esta información en la memoria permanente para utilizarlo cuando requiera.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Aceptación de Tecnología

Variable: Aceptación de Tecnología		
Definición Conceptual: Davis (1999) explica que es una teoría de sistemas de información que modela cómo los usuarios pueden aceptar y usar una tecnología. El objetivo es explicar cuáles son los factores que determinan la utilización de las TIC.		
Instrumento: Cuestionario		
Dimensiones	Indicadores	(Ítems) Instrumentos de Evaluación
	Uso del e-learning	Ítem 1,2
Actitud hacia el uso	Uso del e-learning vs otros métodos	Ítem 3,4
	Perspectiva propia	Ítem 5,6
	Decisión de Uso	Ítem 7,8
Intención de uso	Intención de uso específico	Ítem 9,10
	Propensión de uso	Ítem 11,12

	Facilidad de manipulación	Ítem 13,14
Facilidad de uso percibido	Interacción de uso	Ítem 15,16
	Flexibilidad de uso	Ítem 17,18
	Fácilidad de manejo	Ítem 19,20
	Ahorro de tiempo	Ítem 21,22
Utilidad percibida	Mejora de resultados	Ítem 23,24
	Incremento de productividad	Ítem 25,26
	Mejora de efectividad	Ítem 27,28
	Facilidad de aprender	Ítem 29,30
	Utilidad de aprendizaje	Ítem 31,32

Tabla 2

Operacionalización de la variable Aprendizaje de Significativo

Variable: Aprendizaje Significativo

Definición Conceptual: Existe cuando se produce un conocimiento donde la persona integra experiencias pasadas y se ubica en la memoria permanente, puede ser información, conductas, actitudes o habilidades (Ausubel, 1969).

Instrumento: Cuestionario

Dimensiones	Indicadores	(Ítems) Instrumentos de Evaluación
-------------	-------------	------------------------------------

	Aprendizaje independiente	Ítem 1,2
Nivel Activo	Monitoreo del proceso de aprendizaje	Ítem 3,4
	Rol activo en el aprendizaje	Ítem 5,6
	Discusiones con otros sobre el aprendizaje	Ítem 7,8
Nivel Cooperativo	Compartir experiencias o conocimiento	Ítem 9,10
	Recibir experiencias de los demás	Ítem 11,12
	Observar objetos reales de aprendizaje	Ítem 13,14
Nivel Auténtico	Aprender en ambiente auténtico	Ítem 15,16
	Aprender con materiales de ambiente auténtico	Ítem 17,18
	Relacionar nuevas ideas con experiencias	Ítem 19,20
Nivel Constructivo	Aprender eficientemente en ambientes de aprendizaje	Ítem 21,22
	Entender que aprender en ambientes de aprendizaje	Ítem 23,24
	Planificar plan de progreso	Ítem 25,26
Nivel Personalizado	E-learning Aprendizaje adaptativo	Ítem 27,28
	E-learning servicios personalizados	Ítem 29,30

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño Metodológico

La presente investigación se plantea de tipo básica, ya que de acuerdo a Sampieri (2018), esta inicia en un marco teórico y se mantiene en él; además tiene como objetivo ampliar el conocimiento teórico y general, sin contrastar con ningún aspecto práctico. Según el enfoque de investigación, la presente investigación es cuantitativa, ya que es una investigación que buscará recolectar datos basados en la medición, y estos son

representados a través de números o cantidades que se analizarán mediante métodos estadísticos; para responder a las preguntas de investigación y probar las hipótesis planteadas. Adicionalmente, según el nivel o alcance, la presente investigación es correlacional, porque se pretende evaluar el grado de asociación entre las variables, a través de la medición de cada una de éstas, cuantificación, análisis y determinar relación entre sí.

El diseño de investigación es de diseño no experimental, de acuerdo Sampieri (2018), es un estudio que se realizará sin la manipulación deliberada de variables y en se observarán solamente los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. A su vez, este diseño lo podemos clasificar en investigación transeccional, ya que vamos a recolectar datos en un solo momento y tiempo, esto significa, se describirán las variables y luego se analizará su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.2 Población

Está constituida por 200 postulantes de teleoperadores a la empresa Grupo Especializado de Asistencias del Perú SAC. Estos postulantes fueron previamente seleccionados a través de diferentes fuentes o bases de datos de búsqueda de personal y tuvieron una entrevista con el área de Recursos Humanos de la organización.

3.2.1 Muestra

Para la selección de la muestra se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio estratificado. De esta manera, se determinó la muestra en 132, tomando en consideración la población (200), con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. Esto significa que todos los miembros de la población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = muestra: 132

N = tamaño de la población: 200

E = error: 5%

Z = valor crítico del nivel de error aceptado: 1.96

p = proporción que ocurra el fenómeno en estudio: 0.5

q = proporción que no ocurra el fenómeno en estudio: 0.5

Reemplazando se tiene:

$$n = \frac{200 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(200 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 132$$

La muestra de la investigación fue compuesta por 132 postulantes a teleoperadores para proyectos de Contact Center en la empresa Grupo Especializado de Asistencia del Perú SAC en Lima.

3.3 Técnicas para la Recolección de Datos

Para la presente investigación se utilizaron encuestas a los 200 postulantes en un Contact Center en Lima. A través de instrumentos validados, se implementaron encuestas mediante la intranet de la organización y adicionalmente se las envió a sus correos electrónicos, para ser capaces de tener un amplio alcance en poco tiempo (Niño y Mendoza, 2021). De esta manera se buscó cuantificar y medir las variables planteadas en el presente estudio; lo cual responde a los objetivos definidos en un inicio.

Para la variable aceptación de tecnología, se utilizó un cuestionario estructurado con escala de Likert, compuesto por 32 ítems; mientras que para la variable aprendizaje significativo, se empleó un cuestionario con escala de Likert, compuesto por 30 ítems. Posteriormente se realizará el análisis de los resultados. Ambos instrumentos fueron validados y revisados por la opinión de expertos en la materia.

Tabla 3*Resumen de la ficha de validación de expertos*

EXPERTOS	OPINIÓN
VILLAR NAVARRO CRISTIAN ENRIQUE	SUFICIENTE Y APLICABLE
JONATHAN EDUARDO CENTENO MENDOZA	SUFICIENTE Y APLICABLE
ROMY ENITH VASQUEZ REATEGUI	SUFICIENTE Y APLICABLE

Fuente: Fichas de validación (Anexos)

Para la presente investigación, tres jueces expertos revisaron, analizaron y validaron la suficiencia y aplicabilidad de dos instrumentos. El primer experto en validar los instrumentos fue el Cristian Villar Navarro, quien es magister en Administración y profesor de una reconocida universidad; luego Jonathan Centeno Mendoza, quien es ingeniero en Comercio y Finanzas y docente de varias instituciones superiores y Romy Vasquez Reategui que cuenta con más de 20 años de experiencia en banca y se desempeña como profesora en varias escuelas de negocio peruanas.

3.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Para procesar la información y data recolectada se utilizó el programa estadístico SPSS V25 (Statistical Package for the Social Sciences). El programa nos permite depurar y procesar la información, de igual manera nos permite organizarla y mostrarla mediante gráficos y tablas. Se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman para poner a prueba las hipótesis planteadas.

3.5 Aspectos Éticos

Para la presente investigación se tomaron en consideración los lineamientos y aspectos éticos definidos en el código de ética de la Universidad San Martín de Porres y su escuela de postgrado, mismas que guían la conducta, acciones y toma de decisiones de los estudiantes.

Respeto: y consideración a los participantes. Cada uno de ellos participó de manera voluntaria, conociendo los detalles y alcances de la investigación planteada.

Confidencialidad: se mantiene en reserva la información personal de cada uno de los participantes.

Honestidad intelectual: respetando la autoría y las fuentes consultadas, con sus respectivas citas y referencias en el estudio.

Rigor científico: la investigación se realizó con la búsqueda de compartir conocimiento, generar valor y difundir los resultados abiertamente. También, se aplicaron estrictos procesos de revisión, análisis de datos e interpretación previo a ser publicados.

Responsabilidad: diseñando una investigación que contribuya al desarrollo científico y social del país. Cuidando y respetando el medio ambiente y la biodiversidad.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1 Variable Aceptación de Tecnología

Tabla 4

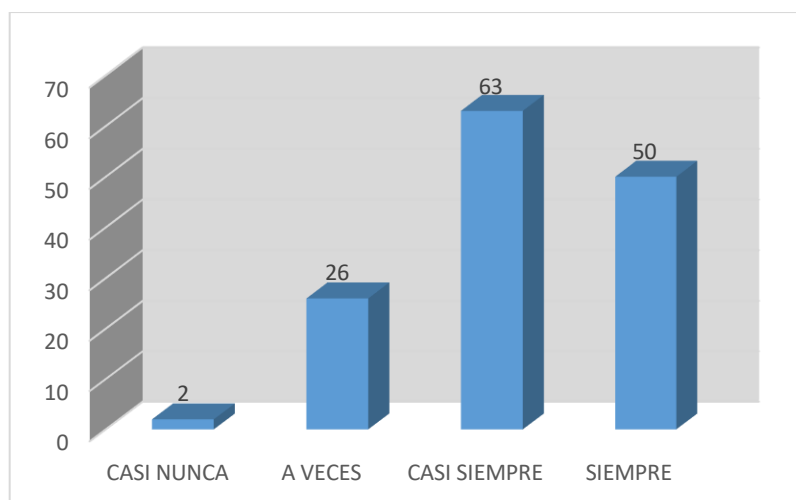
Distribución de Frecuencias Aceptación de Tecnología en Teleoperadores.

ACEPTACIÓN DE TECNOLOGÍA	Frecuencia	Porcentaje
CASI NUNCA	2	1.4
A VECES	26	18.4
CASI SIEMPRE	63	44.7
SIEMPRE	50	35.5
Total	141	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1

Distribución de Frecuencias de Variable Aceptación de Tecnología en Teleoperadores.



En la tabla 4 y figura 1, se presenta la distribución de frecuencias de la variable aceptación de tecnología en los Teleoperadores del Call Center Grupo Especializado de Asistencia en Lima 2022. Se observa que el 35,5% de los teleoperadores considera que “Siempre” acepta la tecnología de manera favorable; siguiendo del 44,7% como “Casi Siempre”; sumando 80,1% de resultados favorables hacia la tecnología. Estos resultados indicaron que la mayoría de los teleoperadores se muestran abiertos y flexibles a nuevas tecnologías de aprendizaje.

Tabla 5

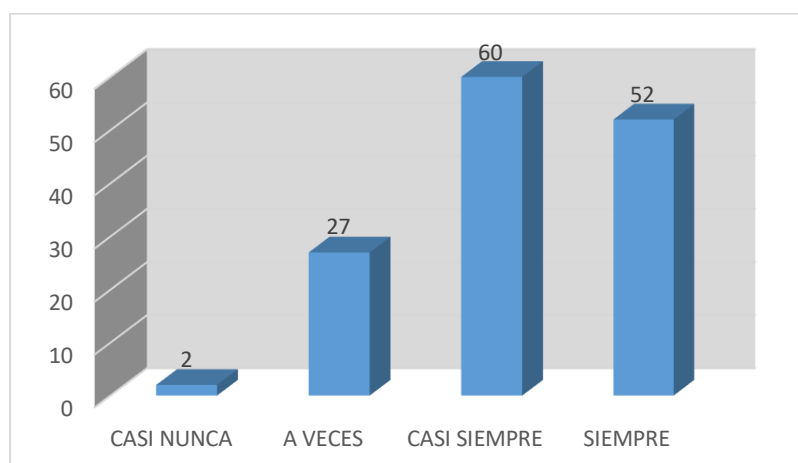
Distribución de Frecuencias Dimensión 1: Actitud hacia el uso.

D1: ACTITUD HACIA EL USO	Frecuencia	Porcentaje
CASI NUNCA	2	1.4
A VECES	27	19.1
CASI SIEMPRE	60	42.6
SIEMPRE	52	36.9
Total	141	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2

Distribución de Frecuencias Dimensión 1: Actitud hacia el uso.



En la tabla 5 y figura 2, se presenta la distribución de frecuencias de la dimensión 1 de la variable aceptación de tecnología – Actitud hacia el uso, en los Teleoperadores del Call Center Grupo Especializado de Asistencia en Lima 2022. Se observa que el 36,9% de los teleoperadores consideran que “Siempre” tienen actitud positiva hacia el uso de tecnología; y el 42,6% consideran que “Casi Siempre”; sumando 79,4% de resultados favorables de actitud hacia el uso de la tecnología. Estos resultados indicaron que la mayoría de los teleoperadores muestran actitud positiva hacia el uso de nuevas tecnologías de aprendizaje.

Tabla 6

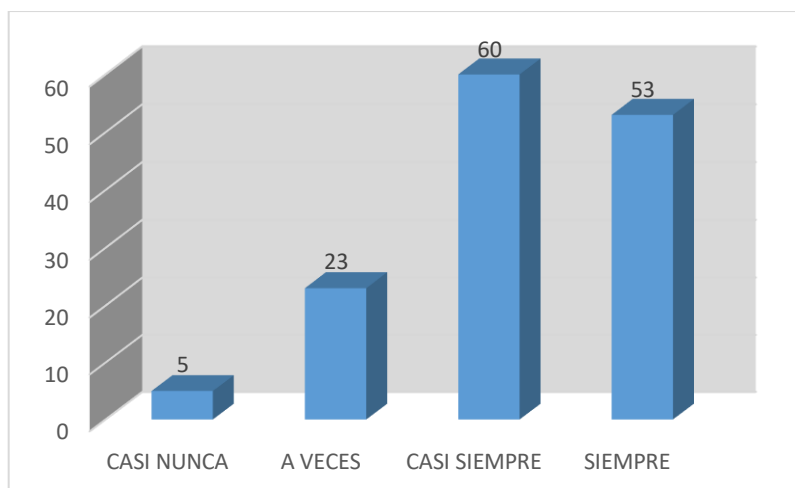
Distribución de Frecuencias Dimensión 2: Intención de uso.

D2: INTENCIÓN DE USO	Frecuencia	Porcentaje
CASI NUNCA	5	3.5
A VECES	23	16.3
CASI SIEMPRE	60	42.6
SIEMPRE	53	37.6
Total	141	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3

Distribución de Frecuencias Dimensión 2: Intención de uso.



En la tabla 6 y figura 3, se presenta la distribución de frecuencias de la dimensión 2 de la variable aceptación de tecnología – Intención de uso, en los Teleoperadores del Call Center Grupo Especializado de Asistencia en Lima 2022. Se observa que el 37,6% de los teleoperadores consideran que “Siempre” presentan favorable intención de uso de tecnología; y el 42,6% consideran que “Casi Siempre”; sumando 80,1% de resultados favorables de intención hacia el uso de la tecnología. Estos resultados indicaron que la mayoría de los teleoperadores muestran buena predisposición e intención positiva hacia el uso de nuevas tecnologías de aprendizaje.

Tabla 7

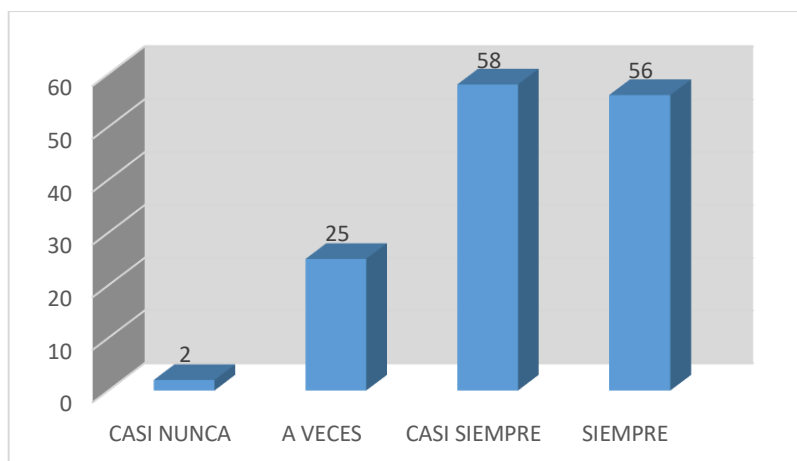
Distribución de Frecuencias Dimensión 3: Facilidad de Uso Percibido.

D3: FACILIDAD DE USO PERICIBIDO	Frecuencia	Porcentaje
CASI NUNCA	2	1.4
A VECES	25	17.7
CASI SIEMPRE	58	41.1
SIEMPRE	56	39.7
Total	141	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4

Distribución de Frecuencias Dimensión 3: Facilidad de Uso Percibido.



En la tabla 7 y figura 4, se presenta la distribución de frecuencias de la dimensión 3 de la variable aceptación de tecnología – Facilidad de uso percibido, en los Teleoperadores del Call Center Grupo Especializado de Asistencia en Lima 2022. Se observa que el 39,7% de los teleoperadores consideran que “Siempre” perciben la facilidad de uso de tecnología; y el 41.1% consideran que “Casi Siempre”; sumando 80.9% de resultados favorables de facilidad de uso percibido de la tecnología. Estos resultados indicaron que la mayoría de los teleoperadores perciben la facilidad de uso de nuevas tecnologías de aprendizaje.

Tabla 8

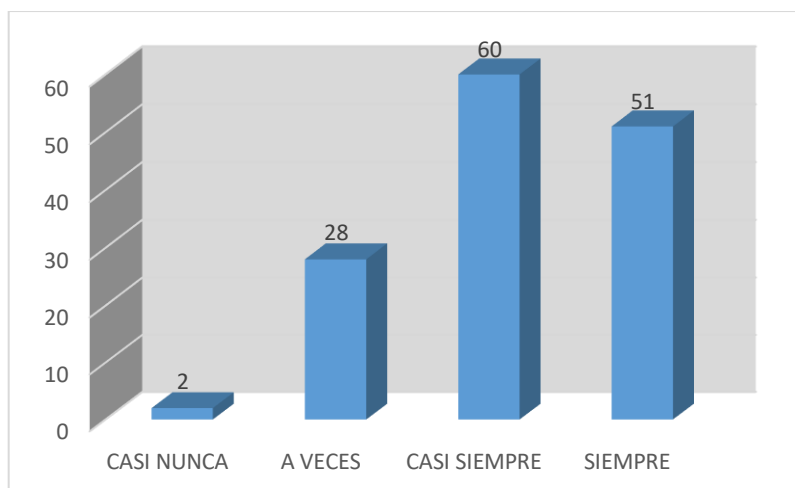
Distribución de Frecuencias Dimensión 4: Utilidad Percibida.

D4: UTILIDAD PERCIBIDA	Frecuencia	Porcentaje
CASI NUNCA	2	1.4
A VECES	28	19.9
CASI SIEMPRE	60	42.6
SIEMPRE	51	36.2
Total	141	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5

Distribución de Frecuencias Dimensión 4: Utilidad Percibida.



En la tabla 8 y figura 5, se presenta la distribución de frecuencias de la dimensión 4 de la variable aceptación de tecnología – Utilidad percibida, en los Teleoperadores del Call Center Grupo Especializado de Asistencia en Lima 2022. Se observa que el 36,2% de los teleoperadores percibe “Siempre” la utilidad de la tecnología; y el 42,6% considera que “Casi Siempre”; sumando 78,7% de resultados favorables percepción de utilidad de la tecnología. Estos resultados indicaron que la mayoría de los teleoperadores perciben la utilidad de nuevas tecnologías de aprendizaje.

4.1.2 Variable Aprendizaje Significativo

Tabla 9

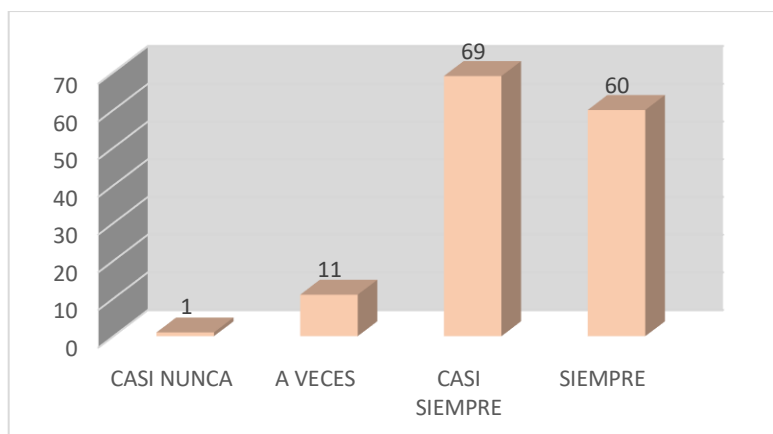
Distribución de Frecuencias Aprendizaje Significativo.

APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO	Frecuencia	Porcentaje
CASI NUNCA	1	0.7
A VECES	11	7.8
CASI SIEMPRE	69	48.9
SIEMPRE	60	42.6
Total	141	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6

Distribución de Frecuencias Aprendizaje Significativo.



En la tabla 9 y figura 6, se presenta la distribución de frecuencias de la variable aprendizaje significativo en los Teleoperadores del Call Center Grupo Especializado de Asistencia en Lima 2022. Se observa que el 42,6% de los teleoperadores consideran que “Siempre” aprenden significativamente; siguiendo del 48.9% como “Casi Siempre”; sumando 91.5% de resultados favorables hacia el aprendizaje significativo. Estos resultados indicaron que la mayoría de los teleoperadores consideran relevante el aprendizaje significativo.

Tabla 10

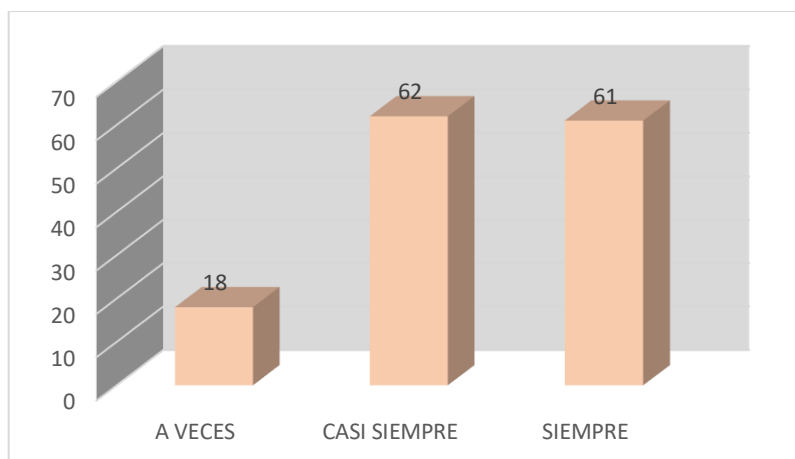
Distribución de Frecuencias Dimensión 1: Nivel Activo.

D1: NIVEL ACTIVO	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	18	12.8
CASI SIEMPRE	62	44.0
SIEMPRE	61	43.3
Total	141	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7

Distribución de Frecuencias Dimensión 1: Nivel Activo.



En la tabla 10 y figura 7, se presenta la distribución de frecuencias de la dimensión 1 de la variable aprendizaje significativo – nivel activo, en los Teleoperadores del Call Center Grupo Especializado de Asistencia en Lima 2022. Se observa que el 43,3% de los teleoperadores percibe “Siempre” contar con un nivel activo de aprendizaje; y el 44.0% considera que “Casi Siempre”; sumando 87.2% de resultados favorables en el nivel activo de aprendizaje. Estos resultados indicaron que la mayoría de los teleoperadores consideran contar con un adecuado nivel activo de aprendizaje significativo con nuevas tecnologías de aprendizaje.

Tabla 11

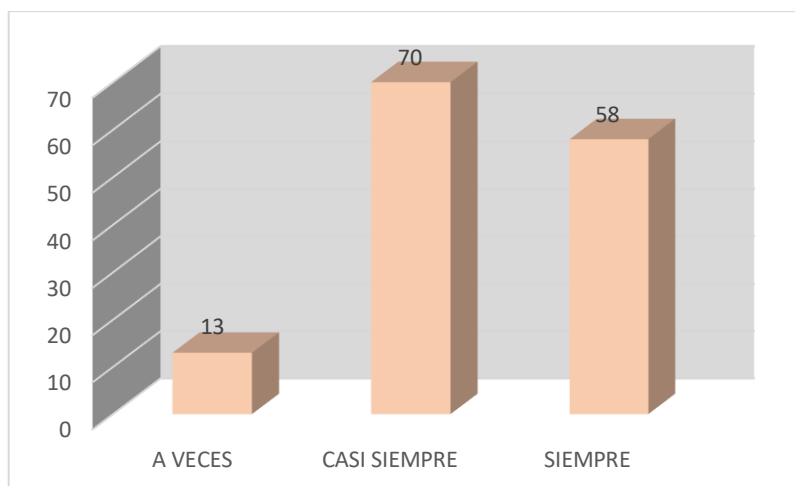
Distribución de Frecuencias Dimensión 2: Nivel Cooperativo.

D2: NIVEL COOPERATIVO	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	13	9.2
CASI SIEMPRE	70	49.6
SIEMPRE	58	41.1
Total	141	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8

Distribución de Frecuencias Dimensión 2: Nivel Cooperativo.



En la tabla 11 y figura 8, se presenta la distribución de frecuencias de la dimensión 2 de la variable aprendizaje significativo – nivel cooperativo, en los Teleoperadores del Call Center Grupo Especializado de Asistencia en Lima 2022. Se observa que el 41,1% de los teleoperadores percibe “Siempre” contar con un nivel cooperativo de aprendizaje; y el 49.6% considera que “Casi Siempre”; sumando 90.8% de resultados favorables en el nivel cooperativo de aprendizaje. Estos resultados indicaron que la mayoría de los teleoperadores consideran contar con un adecuado nivel cooperativo de aprendizaje significativo con nuevas tecnologías de aprendizaje.

Tabla 12

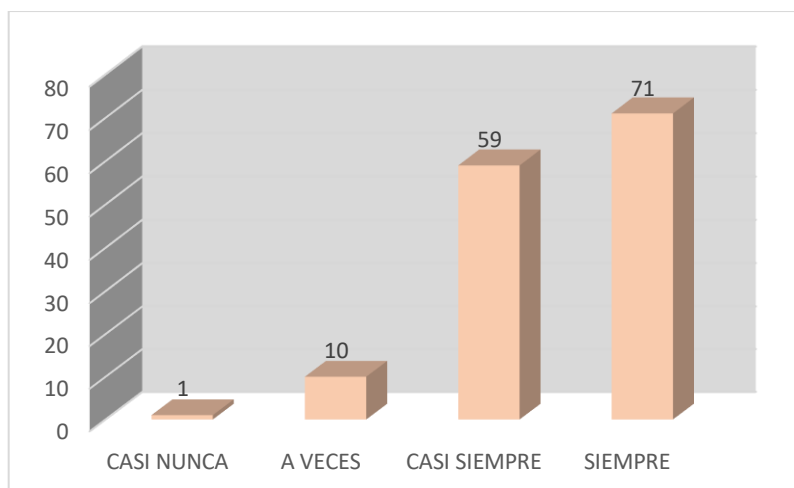
Distribución de Frecuencias Dimensión 3: Nivel Auténtico.

D3: NIVEL AUTENTICO	Frecuencia	Porcentaje
CASI NUNCA	1	0.7
A VECES	10	7.1
CASI SIEMPRE	59	41.8
SIEMPRE	71	50.4
Total	141	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 9

Distribución de Frecuencias Dimensión 3: Nivel Auténtico.



En la tabla 12 y figura 9, se presenta la distribución de frecuencias de la dimensión 3 de la variable aprendizaje significativo – nivel auténtico, en los Teleoperadores del Call Center Grupo Especializado de Asistencia en Lima 2022. Se observa que el 50,4% de los teleoperadores percibe “Siempre” contar con un nivel auténtico de aprendizaje; y el 41,8% considera que “Casi Siempre”; sumando 92,2% de resultados favorables en el nivel auténtico de aprendizaje. Estos resultados indicaron que la mayoría de los teleoperadores consideran contar con un adecuado nivel auténtico de aprendizaje significativo con nuevas tecnologías de aprendizaje.

Tabla 13

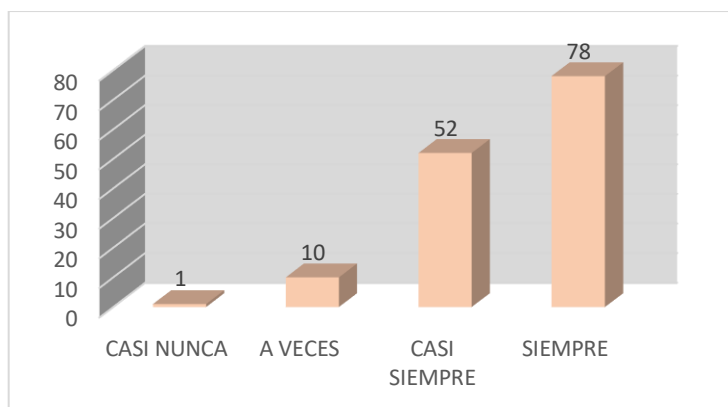
Distribución de Frecuencias Dimensión 4: Nivel Constructivo.

D4: NIVEL CONSTRUCTIVO	Frecuencia	Porcentaje
CASI NUNCA	1	0.7
A VECES	10	7.1
CASI SIEMPRE	52	36.9
SIEMPRE	78	55.3
Total	141	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10

Distribución de Frecuencias Dimensión 4: Nivel Constructivo.



En la tabla 13 y figura 10, se presenta la distribución de frecuencias de la dimensión 4 de la variable aprendizaje significativo – nivel constructivo, en los Teleoperadores del Call Center Grupo Especializado de Asistencia en Lima 2022. Se observa que el 55,3% de los teleoperadores percibe “Siempre” contar con un nivel constructivo de aprendizaje; y el 36.9% considera que “Casi Siempre”; sumando 92.2% de resultados favorables en el nivel constructivo de aprendizaje. Estos resultados indicaron que la mayoría de los teleoperadores consideran contar con un adecuado nivel constructivo de aprendizaje significativo con nuevas tecnologías de aprendizaje.

Tabla 14

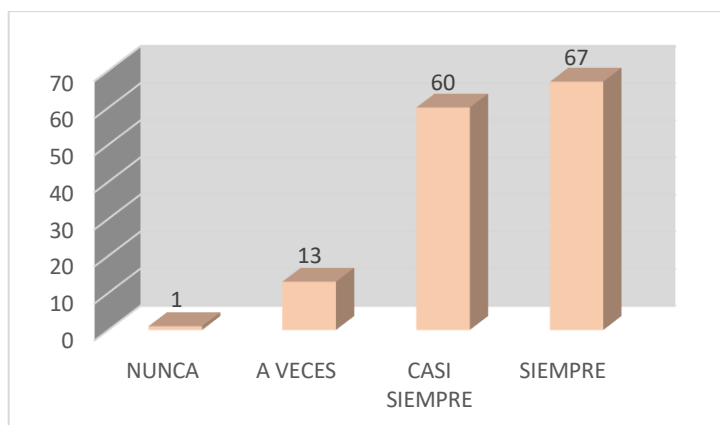
Distribución de Frecuencias Dimensión 5: Nivel Personalizado.

D5: NIVEL PERSONALIZADO	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	1	0.7
A VECES	13	9.2
CASI SIEMPRE	60	42.6
SIEMPRE	67	47.5
Total	141	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11

Distribución de Frecuencias Dimensión 5: Nivel Personalizado.



En la tabla 14 y figura 11, se presenta la distribución de frecuencias de la dimensión 5 de la variable aprendizaje significativo – nivel personalizado, en los Teleoperadores del Call Center Grupo Especializado de Asistencia en Lima 2022. Se observa que el 47,5% de los teleoperadores percibe “Siempre” contar con un nivel personalizado de aprendizaje; y el 42.6% considera que “Casi Siempre”; sumando 90.1% de resultados favorables en el nivel personalizado de aprendizaje. Estos resultados indicaron que la mayoría de los teleoperadores consideran contar con un adecuado nivel personalizado de aprendizaje significativo con nuevas tecnologías de aprendizaje.

4.2 Contrastación de la hipótesis

4.2.1 Contrastación de hipótesis general

H0: No existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor $<$ 0,05 entonces se procede a rechazar la H_0 .

Tabla 15

Descripción de la Relación entre Aceptación de Tecnología y Aprendizaje Significativo en Teleoperadores.

		APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO				Total
		CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
ACEPTACIÓN DE TECNOLOGÍA	CASI NUNCA	0 0.0%	0 0.0%	1 0.7%	1 0.7%	2 1.4%
	A VECES	1 0.7%	8 5.7%	14 9.9%	3 2.1%	26 18.4%
	CASI SIEMPRE	0 0.0%	3 2.1%	45 31.9%	15 10.6%	63 44.7%
	SIEMPRE	0 0.0%	0 0.0%	9 6.4%	41 29.1%	50 35.5%
	Total	1 0.7%	11 7.8%	69 48.9%	60 42.6%	141 100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 15 se observa que la mayoría de los teleoperadores que “casi siempre” tienen buena aceptación de tecnología, también consideran lograr un aprendizaje significativo relevante (31,9%). Asimismo, la mayoría de los teleoperadores que “siempre” tienen buena aceptación de tecnología, también consideran siempre lograr un aprendizaje significativo (29.1%). Esto significa, que muestra una tendencia positiva en los teleoperadores de “casi siempre” y “siempre” aceptan tecnología con su aprendizaje significativo.

Tabla 16

Correlación de Spearman entre Aceptación de Tecnología y Aprendizaje Significativo en Teleoperadores.

		APRENDIZAJE	
Rho de Spearman	ACEPTACIÓN	Coefficiente de correlación	,597**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	141

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 16 mostró correlación positiva directa ($\rho = 0,597$) y moderada ($p = 0,000 < 0,05$) entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo en los teleoperadores. Por lo

tanto, se decidió rechazar la hipótesis nula; es decir, existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

4.2.2 Hipótesis Específica N° 1

La prueba de hipótesis específica n° 1 se realiza mediante las hipótesis estadísticas siguientes:

H0: No existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología el nivel activo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

H: Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología el nivel activo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 entonces se procede a rechazar la Ho.

Tabla 17

Descripción de la Relación entre Aceptación de Tecnología y la dimensión Nivel Activo del Aprendizaje Significativo.

		D1: NIVEL ACTIVO			
		A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Total
ACEPTACIÓN	CASI NUNCA	0 0.0%	1 0.7%	1 0.7%	2 1.4%
	A VECES	12 8.5%	13 9.2%	1 0.7%	26 18.4%
	CASI SIEMPRE	6 4.3%	39 27.7%	18 12.8%	63 44.7%
	SIEMPRE	0 0.0%	9 6.4%	41 29.1%	50 35.5%
	Total	18 12.8%	62 44.0%	61 43.3%	141 100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 17 se observa que la mayoría de los teleoperadores que “casi siempre” tienen buena aceptación de tecnología, también consideran lograr un nivel activo de aprendizaje significativo relevante (27,7%). Asimismo, la mayoría de los teleoperadores que “siempre” tienen buena aceptación de tecnología, también consideran siempre lograr un nivel activo de aprendizaje significativo (29.1%). Esto significa, que muestra una tendencia positiva en los teleoperadores de “casi siempre” y “siempre” aceptan tecnología con su nivel activo de aprendizaje significativo.

Tabla 18

Correlación de Spearman entre Aceptación de Tecnología y la dimensión Nivel Activo del Aprendizaje Significativo

		D1: NIVEL ACTIVO	
Rho de Spearman	ACEPTACIÓN	Coeficiente de correlación	,628**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	141

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 18 mostró correlación positiva directa ($\rho = 0,628$) y moderada ($p = 0,000 < 0,05$) entre la aceptación de tecnología y el nivel activo del aprendizaje significativo en los teleoperadores. Por lo tanto, se decidió rechazar la hipótesis nula; es decir, existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología el nivel activo en los procesos de

capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

4.2.3 Hipótesis Específica N° 2

La prueba de hipótesis específica n° 2 se realiza mediante las hipótesis estadísticas siguientes:

H0: No existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel cooperativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel cooperativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 entonces se procede a rechazar la H_0 .

Tabla 19

Descripción de la Relación entre Aceptación de Tecnología y la dimensión Nivel Cooperativo del Aprendizaje Significativo.

		D2: NIVEL COOPERATIVO			Total
		A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
ACEPTACIÓN	CASI NUNCA	0 0.0%	1 0.7%	1 0.7%	2 1.4%
	A VECES	9 6.4%	14 9.9%	3 2.1%	26 18.4%
	CASI SIEMPRE	4 2.8%	43 30.5%	16 11.3%	63 44.7%
	SIEMPRE	0 0.0%	12 8.5%	38 27.0%	50 35.5%
	Total	13 9.2%	70 49.6%	58 41.1%	141 100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 19 se observa que la mayoría de los teleoperadores que “casi siempre” tienen buena aceptación de tecnología, también consideran lograr un nivel cooperativo de aprendizaje significativo relevante (30,5%). Asimismo, la mayoría de los teleoperadores que “siempre” tienen buena aceptación de tecnología, también consideran siempre lograr un nivel cooperativo de aprendizaje significativo (27.0%). Esto significa, que muestra una tendencia positiva en los teleoperadores de “casi siempre” y “siempre” aceptan tecnología con su nivel cooperativo de aprendizaje significativo.

Tabla 20

Correlación de Spearman entre Aceptación de Tecnología y la dimensión Nivel Cooperativo del Aprendizaje Significativo

		D2: NIVEL COOPERATIVO	
Rho de Spearman	ACEPTACIÓN	Coeficiente de correlación	,549**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	141

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 20 mostró correlación positiva directa ($\rho = 0,549$) y moderada ($p = 0,000 < 0,05$) entre la aceptación de tecnología y el nivel cooperativo del aprendizaje significativo en los teleoperadores. Por lo tanto, se decidió rechazar la hipótesis nula; es decir, existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel cooperativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

4.2.4 Hipótesis Específica N° 3

La prueba de hipótesis específica n° 3 se realiza mediante las hipótesis estadísticas siguientes:

H0: No existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel auténtico en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel auténtico en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor $<$ 0,05 entonces se procede a rechazar la H_0 .

Tabla 21

Descripción de la Relación entre Aceptación de Tecnología y la dimensión Nivel Auténtico del Aprendizaje Significativo.

		D3: NIVEL AUTENTICO				Total
		CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
ACEPTACIÓN	CASI NUNCA	0	0	1	1	2
		0.0%	0.0%	0.7%	0.7%	1.4%
	A VECES	1	6	13	6	26
		0.7%	4.3%	9.2%	4.3%	18.4%
CASI SIEMPRE		0	4	37	22	63
		0.0%	2.8%	26.2%	15.6%	44.7%
SIEMPRE		0	0	8	42	50
		0.0%	0.0%	5.7%	29.8%	35.5%
Total		1	10	59	71	141
		0.7%	7.1%	41.8%	50.4%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 21 se observa que la mayoría de los teleoperadores que “casi siempre” tienen buena aceptación de tecnología, también consideran lograr un nivel auténtico de aprendizaje significativo relevante (26,2%). Asimismo, la mayoría de los teleoperadores que “siempre” tienen buena aceptación de tecnología, también consideran siempre lograr un nivel auténtico de aprendizaje significativo (29.8%). Esto significa, que muestra una tendencia positiva en los teleoperadores de “casi siempre” y “siempre” aceptan tecnología con su nivel auténtico de aprendizaje significativo.

Tabla 22

Correlación de Spearman entre Aceptación de Tecnología y la dimensión Nivel Auténtico del Aprendizaje Significativo

		D3: NIVEL AUTENTICO	
Rho de Spearman	ACEPTACIÓN	Coeficiente de correlación	,504**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	141

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 22 mostró correlación positiva directa ($\rho = 0,504$) y moderada ($p = 0,000 < 0,05$) entre la aceptación de tecnología y el nivel auténtico del aprendizaje significativo en los teleoperadores. Por lo tanto, se decidió rechazar la hipótesis nula; es decir, existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel auténtico en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

4.2.5 Hipótesis Específica N° 4

La prueba de hipótesis específica n° 4 se realiza mediante las hipótesis estadísticas siguientes:

H0: No existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel constructivo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel constructivo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ entonces se procede a rechazar la H_0 .

Tabla 23

Descripción de la Relación entre Aceptación de Tecnología y la dimensión Nivel Constructivo del Aprendizaje Significativo.

		D4: NIVEL CONSTRUCTIVO				
		CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Total
ACEPTACIÓN	CASI NUNCA	0 0.0%	0 0.0%	1 0.7%	1 0.7%	2 1.4%
	A VECES	1 0.7%	6 4.3%	10 7.1%	9 6.4%	26 18.4%
	CASI SIEMPRE	0 0.0%	4 2.8%	35 24.8%	24 17.0%	63 44.7%
	SIEMPRE	0 0.0%	0 0.0%	6 4.3%	44 31.2%	50 35.5%
Total		1 0.7%	10 7.1%	52 36.9%	78 55.3%	141 100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 23 se observa que la mayoría de los teleoperadores que “casi siempre” tienen buena aceptación de tecnología, también consideran lograr un nivel constructivo de aprendizaje significativo relevante (24,8%). Asimismo, la mayoría de los teleoperadores que “siempre” tienen buena aceptación de tecnología, también consideran siempre lograr un nivel constructivo de aprendizaje significativo (31.2%). Esto significa, que muestra una tendencia positiva en los teleoperadores de “casi siempre” y “siempre” aceptan tecnología con su nivel constructivo de aprendizaje significativo.

Tabla 24

Correlación de Spearman entre Aceptación de Tecnología y la dimensión Nivel Constructivo del Aprendizaje Significativo.

		D4: NIVEL CONSTRUCTIVO	
Rho de Spearman	ACEPTACIÓN	Coefficiente de correlación	,469**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	141

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 24 mostró correlación positiva directa ($\rho = 0,469$) y moderada ($p = 0,000 < 0,05$) entre la aceptación de tecnología y el nivel constructivo del aprendizaje significativo en los teleoperadores. Por lo tanto, se decidió rechazar la hipótesis nula; es decir, existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología el nivel constructivo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

4.2.6 Hipótesis Específica N° 5

La prueba de hipótesis específica n° 5 se realiza mediante las hipótesis estadísticas siguientes:

H0: No existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel personalizado en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel personalizado en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ entonces se procede a rechazar la H_0 .

Tabla 25

Descripción de la Relación entre Aceptación de Tecnología y la dimensión Nivel Personalizado del Aprendizaje Significativo.

		D5: NIVEL PERSONALIZADO				Total
		NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
ACEPTACIÓN	CASI NUNCA	0	0	2	0	2
	A VECES	0.0%	0.0%	1.4%	0.0%	1.4%
		1	9	15	1	26
		0.7%	6.4%	10.6%	0.7%	18.4%
		0	4	36	23	63

	CASI SIEMPRE	0.0%	2.8%	25.5%	16.3%	44.7%
	SIEMPRE	0	0	7	43	50
		0.0%	0.0%	5.0%	30.5%	35.5%
Total		1	13	60	67	141
		0.7%	9.2%	42.6%	47.5%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 25 se observa que la mayoría de los teleoperadores que “casi siempre” tienen buena aceptación de tecnología, también consideran lograr un nivel personalizado de aprendizaje significativo relevante (25,5%). Asimismo, la mayoría de los teleoperadores que “siempre” tienen buena aceptación de tecnología, también consideran siempre lograr un nivel personalizado de aprendizaje significativo (30.5%). Esto significa, que muestra una tendencia positiva en los teleoperadores de “casi siempre” y “siempre” aceptan tecnología con su nivel personalizado de aprendizaje significativo.

Tabla 26

Correlación de Spearman entre Aceptación de Tecnología y la dimensión Nivel Personalizado del Aprendizaje Significativo.

		D5: NIVEL PERSONALIZADO	
Rho de Spearman	ACEPTACIÓN	Coefficiente de correlación	,649**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	141

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 26 mostró correlación positiva directa ($\rho = 0,649$) y moderada ($p = 0,000 < 0,05$) entre la aceptación de tecnología y el nivel personalizado del aprendizaje significativo en los teleoperadores. Por lo tanto, se decidió rechazar la hipótesis nula; es decir, existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología el nivel personalizado en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Posterior al análisis de la muestra y estadística, los resultados indicaron que existe relación positiva moderada ($\rho = 0,597$) y significativa ($p = 0,000 < 0,05$) entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo en procesos de capacitación de teleoperadores. De igual manera, se identificó que el 80.1% de los teleoperadores acepta la tecnología para aprendizaje (44.7% casi siempre y 35.5% siempre respectivamente); mientras que el 91.5% considera que estas herramientas favorecen el aprendizaje significativo (48.9% casi siempre y 42.6% siempre). Esto significa, que la gran mayoría de teleoperadores cuenta con una actitud positiva e interés para aceptar y utilizar la tecnología de manera adecuada y eficiente para el desarrollo de sus competencias y aprendizaje significativo en los procesos de capacitación; también consideran que son valiosas y generan valor en sus trabajos. Kumar Basak et al. (2018) indicaron que la tecnología juega un papel fundamental en los procesos de aprendizaje actuales y que profesionales, educadores y aprendices han mejorado significativamente mejorando sus procesos de aprendizaje. Mugo et al. (2017) estudiaron el modelo de aceptación de tecnología y su aplicación en aprendizaje móvil e indicaron que este tipo de tecnología se usa con más frecuencia en pedagogía; ya que no solo son útiles si no fáciles de usar. Sin embargo, existe un desafío en la actitud y los educadores deben trabajar en aquello ya que son viables para el aprendizaje significativo.

Adicionalmente, se halló que existe una correlación positiva directa ($\rho = 0,628$) y moderada ($p = 0,000 < 0,05$) entre la aceptación de tecnología y el nivel activo del aprendizaje significativo en los teleoperadores. De acuerdo a estos resultados, se puede decir que los teleoperadores consideran pueden aprender de manera independiente, monitorear su proceso de aprendizaje y sienten la importancia de aprender. Esta correlación es importante, ya que identifica la capacidad del teleoperador para aprender por su cuenta. Leon y Vera (2022) indicaron que el elearning es motivante para los estudiantes y que los aprendices sienten la importancia del aprendizaje por su cuenta. Abd Majid y Mohd Shamsudin (2019) estudiaron los factores que afectan la aceptación de la realidad virtual en clases basado en

el modelo de aceptación de tecnología; identificaron que de acuerdo a la edad de los participantes la utilidad percibida no tiene influencia en sus actitudes de uso; sin embargo, la utilidad percibida si. Por esta razón al haber una influencia en la actitud, que a su vez influye la intención; de acuerdo al aprendizaje significativo nivel activo, afectará la participación constante de los participantes.

De igual forma, se identificó que existe una correlación positiva directa ($\rho = 0,549$) y moderada ($p = 0,000 < 0,05$) entre la aceptación de tecnología y el nivel cooperativo del aprendizaje significativo en los teleoperadores. De acuerdo a estos resultados, se puede decir que los teleoperadores consideran que pueden compartir experiencias de conocimiento con otras personas, recibir atentamente experiencias de los demás y discutir con otros sobre su aprendizaje. Esta correlación es importante, ya que identifica la capacidad del teleoperador de mostrar sus avances de aprendizaje y sostenerlo con otras personas. Ciro (2020) señaló que es importante no almacenar el conocimiento si no la transferencia del mismo en los teleoperadores, de esta manera la administración de conocimiento es una ventaja competitiva. Huang y Liaw (2018) estudiaron las intenciones de los aprendices hacia el aprendizaje por realidad virtual en un modelo de aceptación de tecnología. Hallaron que la intención de aprender se ve afectada por la facilidad de uso percibido, la utilidad de uso percibido y la motivación; de esta manera si un aprendiz no tiene motivación y no tiene intención, no tendrá cooperación de aprendizaje significativo.

Igualmente, se determinó que existe una correlación positiva directa ($\rho = 0,504$) y moderada ($p = 0,000 < 0,05$) entre la aceptación de tecnología y el nivel auténtico del aprendizaje significativo en los teleoperadores. De acuerdo a estos resultados, se puede decir que los teleoperadores son capaces de adaptarse a diferentes materiales y ambientes auténticos para aprender. Esta correlación es importante, ya que muestra la capacidad del teleoperador de identificar objetos reales y ambientes auténticos que generen valor en su aprendizaje. Barrientos (2018) habló sobre los ambientes de aprendizaje, que debe ser adaptativo y crear ambientes de competencia que fomente la actitud de servicio y sea

favorable a los teleoperadores. Hsu y Chang (2013) estudiaron el impacto del modelo de aceptación de tecnología en el uso del sistema Moodle para aprender. Indicaron que en ocasiones la responsabilidad percibida de aprendizaje pasa de profesores a alumnos, y las percepciones de los aprendices son cruciales para el aprendizaje. De acuerdo al nivel auténtico del aprendizaje significativo; el uso del sistema Moodle en el estudio mencionado, generó un impacto positivo en las percepciones de los estudiantes de facilidad de uso, utilidad de uso y finalmente en su intención de uso al ser un ambiente idóneo, fácil y útil.

Además, se encontró que existe una correlación positiva directa ($\rho=0,469$) y moderada ($p=0,000<0,05$) entre la aceptación de tecnología y el nivel constructivo del aprendizaje significativo en los teleoperadores. De acuerdo a estos resultados, se puede decir que los teleoperadores pueden relacionar con experiencias previas y relevantes en diferentes contextos para aprender; también comprende la importancia de actividades en el aprendizaje. Ccollatupa (2019) indicó que es necesario verificar el nivel de conocimiento de los teleoperadores y medir o evaluar los avances de aprendizaje del personal. Alshurideh et al. (2023) estudiaron el modelo de aceptación de tecnología en la intención de uso de los estudiantes de la intención de uso del aprendizaje móvil e identificaron el rol de la interactividad de los educadores en la relación de aceptación e intención. Desde el punto de vista del aprendizaje significativo, se necesita un equilibrio en la participación de los educadores y aprendices para lograr un nivel constructivo.

Finalmente, se evidenció que existe una correlación positiva directa ($\rho=0,649$) y moderada ($p=0,000<0,05$) entre la aceptación de tecnología y el nivel personalizado del aprendizaje significativo en los teleoperadores. De acuerdo a estos resultados, se puede decir que los teleoperadores pueden planificar su aprendizaje adaptativo y personalizado. Esta correlación es importante, ya que muestra la capacidad del teleoperador de plantearse metas y objetivos según su proceso de aprendizaje, gracias al sistema puede personalizar sus avances. De la Flor et al. (2019) comentaron que es necesario un buen plan de capacitación en los empleados, sin embargo, este debe ser elaborado de acuerdo a las necesidades de

las personas para que sea personalizado y de esta manera desarrollar sus habilidades. Dastorani y Khoshneshin (2017) hicieron una revisión analítica sobre los factores que afectan la aceptación de tecnología de universidades en Irán; identificaron que los comportamientos e intenciones son influenciados por además de las dimensiones de la aceptación de tecnología por: (a) normas subjetivas, (b) autoeficacia de e-learning y (c) accesibilidad de los sistemas. En contraste con el aprendizaje significativo nivel personalizado, comprendemos que la aceptación de tecnología depende también del grado de flexibilidad y detalles de los sistemas que permiten la personalización y que facilitan el uso y por ende aprendizaje.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

1. Los resultados indicaron que existe relación positiva moderada ($\rho= 0,597$) y significativa ($p=0,000<0,05$) entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo en procesos de capacitación de teleoperadores. Es decir, mientras mayor aceptación de tecnología elearning mejor el aprendizaje significativo en procesos de capacitación.
2. Adicionalmente, se encontró que existe una correlación positiva directa ($\rho= 0,628$) y moderada ($p=0,000<0,05$) entre la aceptación de tecnología y el nivel activo del aprendizaje significativo en los teleoperadores. Es decir, mientras mayor aceptación de tecnología mejor la capacidad de aprender de manera independiente.
3. De igual forma, se evidenció que existe una correlación positiva directa ($\rho= 0,549$) y moderada ($p=0,000<0,05$) entre la aceptación de tecnología y el nivel cooperativo del aprendizaje significativo en los teleoperadores. Es decir, mientras mayor nivel cooperativo mejor la capacidad de compartir experiencias y conocimientos con otros.
4. A la par, se halló que existe una correlación positiva directa ($\rho= 0,504$) y moderada ($p=0,000<0,05$) entre la aceptación de tecnología y el nivel auténtico del aprendizaje significativo en los teleoperadores. Es decir, mientras mayor nivel auténtico mejor la capacidad de adaptarse a diferentes ambientes de aprendizaje.
5. Asimismo, se encontró que existe una correlación positiva directa ($\rho= 0,469$) y moderada ($p=0,000<0,05$) entre la aceptación de tecnología y el nivel constructivo del aprendizaje significativo en los teleoperadores. Es decir, mientras mayor nivel constructivo mejor la capacidad de relacionar experiencias previas con su avance de aprendizaje.
6. Últimamente, se acertó que existe una correlación positiva directa ($\rho= 0,649$) y moderada ($p=0,000<0,05$) entre la aceptación de tecnología y el nivel personalizado del aprendizaje significativo en los teleoperadores. Es decir, mientras mayor nivel personalizado mejor la capacidad de planificación de aprendizaje personal.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los Directores de la empresa en confiar en las mejoras e innovaciones tecnológicas y TICs para procesos de capacitación y aprendizaje profesional en las empresas de diferentes rubros, ya que se ha identificado que son eficientes en el aprendizaje significativo de los participantes.
2. Se recomienda a los Directores de la organización a invertir en más y mejores herramientas e-learning así como de capacitación en línea que permitan generar conocimiento a nuevos postulantes de una manera dinámica y eficaz.
3. Se recomienda a los supervisores en facilitar a los teleoperadores las herramientas necesarias y un buen sistema elearning que les permita llevar a cabo de manera correcta su proceso de capacitación. Contar con un buen sistema, les permitirá aprender de manera independientes y administrar sus tiempos.
4. Se recomienda a los Jefes de área elaborar manuales, procesos y procedimientos estandarizados que faciliten y acompañen a los teleoperadores en su capacitación. Además, se sugiere la creación de simuladores teóricos como prácticas para poner en práctica los conocimientos adquiridos y entrenar.
5. Se recomienda a los Jefes de área a incentivar el uso de TICs, tecnología en los teleoperadores considerando la facilidad de uso y utilidad de uso percibido para capacitar y desarrollar las competencias y conocimientos de los participantes en procesos de capacitación.
6. Se recomienda a los supervisores a retroalimentar constantemente a los teleoperadores y preparar un plan de capacitación y mejora continua una vez que estén laborando. Estos talleres o capacitaciones especializadas deben desarrollarse mediante sistemas elearning que guarde coherencia con lo propuesto y estudiado en la presenta investigación.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Abd Majid, F. & Mohd Shamsudin, N. (2019). Identifying Factors Affecting Acceptance of Virtual Reality in Classrooms Based on Technology Acceptance Model (TAM). *Asian Journal of University Education*, 15(2), 51. <https://doi.org/10.24191/ajue.v15i2.7556>
- Almenara, Julio & Osuna, Julio. (2013). Replanteando el e-learning: hacia el elearning 2.0. *Revista Campus Virtuales*. 76-87.
- Alshurideh, M. T., Abuanzeh, A., Kurdi, B. A., Akour, I. & AlHamad, A. (2023). The effect of teaching methods on university students' intention to use online learning: Technology Acceptance Model (TAM) validation and testing. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 235-250. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.10.009>
- Area, M. & Adell, J. (2009). *eLearning: Enseñar y aprender en espacios virtuales*. Tecnología Educativa. La formación del profesorado en la era de Internet. 391-424.
- Aretio, L., Ruiz, M. & Domínguez, D. (2007). *De la educación a distancia a la formación virtual*. Barcelona: Ariel.
- Ausubel, D. G. (1963). Cognitive Structure and the Facilitation of Meaningful Verbal Learning¹. *Journal of Teacher Education*, 14(2), 217–222. <https://doi.org/10.1177/002248716301400220>
- Ausubel, D. G. (1968). *Educational psychology: a cognitive view*. New York, Holt, Rinehart and Winston.
- Ausubel, D. G. (1976). *Psicología educativa: un punto de vista cognoscitivo*. México, Editorial Trillas. *Educational psychology: a cognitive view*.
- Ajzen, I., Madden, T. (1986). Prediction of goal-directed behavior: Attitudes, intentions, and perceived behavioral control. *Journal of Experimental Social Psychology*, 22(5), pp. 453-474

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), pp. 179-211
- Barrientos, V. (2018). *Relación entre el nivel de los cursos de capacitación de las trabajadoras del call center de ESSALUD en línea Huancavelica y la efectividad en el otorgamiento de las citas – año 2016* [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Barroso, J. & Cabero, J. (2013). Replanteando el e-learning: hacia el elearning 2.0. *Revista Científica de Tecnología Educativa*.
- Call Center México (2019). *¿Qué es un Contact Center y cómo impacta al crecimiento de tu negocio?* Recuperado de <https://www.callcentermexico.com.mx/blog/que-es-un-contact-center-y-como-impacta-al-crecimiento-de-tu-negocio>
- Cadorin, L., Bagnasco, A., Tolotti, A., Pagnucci, N. & Sasso, L. (2016). Instruments for measuring meaningful learning in healthcare students: a systematic psychometric review. *Journal of Advanced Nursing*, 72(9), 1972-1990.
<https://doi.org/10.1111/jan.12926>
- Ccollatupa, H. (2019). *Optimización del proceso de capacitación en un call center mediante la implementación de un sistema E-Learning* [Tesis de Maestría]. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Ciro, J. (2020). *Propuesta de un Modelo Conceptual de Gestión del Conocimiento para el proceso de formación en el Contact Center de Teleperformance Colombia* [Tesis de Maestría]. Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Dastorani, M. & Khoshneshin, Z. (2017). An Analytic Review on the Factors that Affect Technology Acceptance Model (TAM) in Iranian Universities. *Interdisciplinary Journal of Virtual Learning in Medical Sciences*, In Press.
<https://doi.org/10.5812/ijvlms.56028>
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.

- Davis, F., Bagozzi, R. & Warsaw, P. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management sciences*, 35(8), 983-1003
- De la Flor, S., Rodas, E. & Tanaka, C. (2019). *Capacitación en modalidad E-learning para el sector corporativo* [Tesis de Maestría]. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Del Toro-Granados, J., Salazar-Sotter, M. C., & Gómez-Rangel, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*, 5(10), 204–227. <https://doi.org/10.21676/23897848.419>
- Dishaw, M. T. & Strong, D. M. (1999). Extending the technology acceptance model with task–technology fit constructs. *Information & Management*, 36(1), 9-21. [https://doi.org/10.1016/s0378-7206\(98\)00101-3](https://doi.org/10.1016/s0378-7206(98)00101-3)
- Duran, S. & Martinez, H. (s. f.). *Formulación de un plan integral de capacitación orientado a la implementación del SGC ISO 9001-2008 para el Hospital Móvil N°1, utilizando canales de capacitación virtual* [Tesis de Maestría]. Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Fry, K., (2000), 'Forum focus and Overview', *The business of E-learning: Bringing your organization in the knowledge Economy*, Telcam Group, University of Technology, Sydney.
- Genesys Software. *Definiciones de contact center - Glosario de call center*. (s. f.). Genesys. Recuperado de <https://www.genesys.com/es-mx/glossary>
- Ghazali, N., Mustakim, S., Nordin, M. (2020). Development of Meaningful Learning Scale (MeLearn). *Journal of Critical Reviews*.
- Ghazali, N., Nordin, M. S., Abdullah, A. & Mohd Ayub, A. F. (2020). The Relationship between Students' MOOC-efficacy and Meaningful Learning. *Asian Journal of University Education*, 16(3), 89. <https://doi.org/10.24191/ajue.v16i3.11071>

- Ghazali, N., Nordin, M., Hashim, S., Hussein, S. (2017) Measuring Content Validity: Students' Self-efficacy and Meaningful Learning in Massive Open Online Course (MOOC) Scale. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research. 3rd International Conferences on Education in Muslim Society (ICEMS 2017)*
- Gutierrez, L. (2012). Conectivismo como teoría de aprendizaje: conceptos, ideas, y posibles limitaciones. *Revista Educación y Tecnología*, (1), 111-122.
- Ha, S. & Stoel, L. (2009). Consumer e-shopping acceptance: Antecedents in a technology acceptance model. *Journal of Business Research*, 62(5), 565-571. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.06.016>
- Huang, Y. M., Chiu, P. S., Liu, T. C. & Chen, T. S. (2011). The design and implementation of a meaningful learning-based evaluation method for ubiquitous learning. *Computers & Education*, 57(4), 2291-2302. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2011.05.023>
- Huang, H. M. & Liaw, S. S. (2018). An Analysis of Learners' Intentions Toward Virtual Reality Learning Based on Constructivist and Technology Acceptance Approaches. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 19(1). <https://doi.org/10.19173/irrodl.v19i1.2503>
- Hsu, H. & Chang, Y. (2013). Extended TAM Model: Impacts of Convenience on Acceptance and Use of Moodle. *US-China Education Review*, 3(4), 211-218.
- Koh, J. H. L. (2017). Designing and integrating reusable learning objects for meaningful learning: Cases from a graduate programme. *Australasian Journal of Educational Technology*. <https://doi.org/10.14742/ajet.3072>
- Kumar Basak, S., Wotto, M. & Bélanger, P. (2018). E-learning, M-learning and D-learning: Conceptual definition and comparative analysis. *E-Learning and Digital Media*, 15(4), 191-216. <https://doi.org/10.1177/2042753018785180>

- León, I. & Vera, A. (2022) *Estrategia E-learning para el aprendizaje significativo de la Lectura de los Estudiantes de Grado Tercero de Básica Primaria del Centro Educativo Campo Galán de Barrancabermeja* [Tesis de Maestría]. Universidad Autónoma de Bucaramanga.
- Liu, L., & Ma, Q. (2006). Perceived system performance: a test of an extended technology acceptance model. *ACM SIGMIS Database: the DATABASE for Advances in Information Systems*, 37(2-3), 51-59.
- Martínez, E. (2008). E-Learning: Un Análisis desde el Punto de Vista del Alumno. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 11(2),151-168.
- Moreira, M. (2012). ¿Al final, qué es el aprendizaje significativo? *Revista Currículum*, 25,29-56.
- Mubarok, H., Sofiana, N., Kristina, D. & Rochsantiningsih, D. (2022). Meaningful Learning Model: The Impact on Students' Reading Comprehension. *Journal of Educational and Social Research*, 12(1), 346. <https://doi.org/10.36941/jesr-2022-0027>
- Mugo, D., Njagi, K., Chemwei, B. & Motanya, J. (2017). The Technology Acceptance Model (TAM) and its Application to the Utilization of Mobile Learning Technologies. *British Journal of Mathematics & Computer Science*, 20(4), 1-8. <https://doi.org/10.9734/bjmcs/2017/29015>
- Niño, J., & Mendoza, M. (2021). *La investigación Científica en el Contexto Académico*. NSIA Publishing House Editions.
- Pereira, I. (2017) *E-LEARNING NA CAPACITAÇÃO DE TELEATENDENTES* [Tesis de Maestría]. Universidad Nova de Lisboa
- Qualtrics. *La rotación de personal: qué es y cómo evitarla*. (2022). Qualtrics. Recuperado de <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/empleados/rotacion-de-personal/>

- Rad, D., Egerau, A., Roman, A., Dughi, T., Balas, E., Maier, R., Ignat, S. & Rad, G. (2022). A Preliminary Investigation of the Technology Acceptance Model (TAM) in Early Childhood Education and Care. *BRAIN. Broad Research in Artificial Intelligence and Neuroscience*, 13(1), 518-533. <https://doi.org/10.18662/brain/13.1/297>
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Education.
- Siemens, G. (2003). Connectivism: A Learning Theory for the Digital Age. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 2(1).
- Siemens, G. (2007). Connectivism: Creating a learning ecology in distributed environments. *Didactics of microlearning. Concepts, discourses and examples*, 53-68.
- Silva, D. (2020). *¿Qué es call center? Conoce cómo funciona y su importancia en la experiencia del cliente*. Zendesk MX. Recuperado de <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-call-center/>
- Soldevilla, C. & Rodriguez, J. (2020). Análisis correlacional entre las variables gestión de personas y desempeño laboral en el personal administrativo de un call center [Tesis de Maestría]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Soundhara, R. & Columbus, C. (2023). Rider Optimization Algorithm Based Optimal Cloud Server Selection in E-Learning. *Computer Systems Science and Engineering*, 44(2), 1749-1762. <https://doi.org/10.32604/csse.2023.028014>
- Su, C., Fan, K. K. & Xiao, P. W. (2015). The Effects of Learning Styles and Meaningful Learning on the Learning Achievement of Gamification Health Education Curriculum. *EURASIA Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 11(5). <https://doi.org/10.12973/eurasia.2015.1413a>
- Villa, D., & Alexandra, S. (2016). *Plan de capacitación para mejorar el servicio de ventas del Contact Center de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Empresa Pública*.

CNT EP de la ciudad de Guayaquil en el año 2016. [Tesis de Maestría]. Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

Wong, D. (2007). A critical literature review on e-learning limitations. *Journal for the Advancement of Science and Arts*, 2(1), 55-62.

YongVarela, L. A., (2004). Modelo de aceptación tecnológica (tam) para determinar los efectos de las dimensiones de cultura nacional en la aceptación del tic. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM, XIV (1)*,131-171. [fecha de Consulta 4 de noviembre de 2022]. ISSN: 1405-3543. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65414107>

Yudhana, A., Riadi, I. & Abe, T. (2022). Measuring The Success of E-Learning in Universities Using the Technology Acceptance Model. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 6(2), 167-183. <https://doi.org/10.29407/intensif.v6i2.17509>

Yunianta, A., Yusof, N., Othman, M. & Octaviani, D. (2012). Analysis and Categorization of e-Learning Activities based on Meaningful Learning Characteristics. *World Academy of Science, Engineering and Technology*.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		
<p>¿Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel activo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p> <p>¿Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel cooperativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p>	<p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel activo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p> <p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel cooperativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>• Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel activo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.</p> <p>• Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel cooperativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.</p>	<p>V1: Aceptación de Tecnología: Actitud hacia el uso, Intención de uso, Facilidad de uso percibido, Utilidad percibida.</p> <p>V2: Aprendizaje Significativo: Nivel Activo, Nivel Cooperativo, Nivel Auténtico, Nivel Constructivo, Nivel Personalizado.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Descriptivo</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: no experimental</p>

<p>¿Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel auténtico en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p>	<p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel auténtico en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel auténtico en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022. 	
<p>¿Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología el nivel constructivo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p>	<p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel constructivo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel constructivo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022. 	<p>Población: 200 teleoperadores.</p>
<p>¿Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel personalizado en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p>	<p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel personalizado en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel personalizado en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022. 	<p>Técnicas de recolección: Encuesta. Instrumento de recolección: Cuestionario</p> <p>Técnicas para el procesamiento y análisis de la información: Para atender la información adquirida se realizó el proceso de tabular por medio de los datos logrados, por lo que se empleó el programa SPSS.</p>

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de Variable.

Tabla N° 1

Operacionalización de la variable *Aceptación de Tecnología*.

VARIABLE 1: ACEPTACIÓN DE TECNOLOGÍA					
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Davis (1999) explica que es una teoría de sistemas de información que modela cómo los usuarios pueden aceptar y usar una tecnología. El objetivo es explicar cuáles son los factores que determinan la utilización de las TIC.	Dishaw & Strong (1999) mencionan las siguientes dimensiones:	Actitud hacia el uso	Uso del e-learning	1. Yo creo que sería bueno utilizar el e-learning para la capacitación	LIKERT 1= Nunca. 2 = Casi nunca. 3 = A veces. 4 = Casi siempre. 5 = Siempre.
				2. Me gusta usar el e-learning.	
			Uso del e-learning vs otros métodos	3. En mi opinión sería ideal utilizar el e-learning que otros métodos para la capacitación	
				4. Prefiero el e-learning vs otros métodos.	
			Perspectiva propia	5. Sería mucho mejor utilizar el e-learning para aprender que otros métodos	
				6. Aplicaré el e-learning en el futuro.	
		Intención de uso	Decisión de Uso	7. Usaré el e-learning en vez de otros métodos en la capacitación	
				8. El uso de e-learning es un motivo importante para capacitarme	
			Intención de uso específico	9. Mi intención es usar el e-learning para esta capacitación	
				10. Tengo intención de usar el e-learning en el futuro.	
			Propensión de uso	11. Para esta capacitación, prefiero usar el e-learning	
				12. Para futuras capacitaciones, prefiero usar el e-learning.	
		Facilidad de uso percibido	Facilidad de manipulación	13. Encontraré fácil el manipular el sistema e-learning	
				14. Me resulta facil manipular el sistema.	
			Interacción de uso	15. Mi interacción con el e-learning será claro y entendible	

			16. Me resultará fácil interactuar con el e-learning.
		Flexibilidad de uso	17. El sistema e-learning es flexible para interactuar
			18. Soy flexible para utilizar otros métodos.
		Fácilidad de manejo	19. El sistema e-learning es fácil para usar
			20. Me resultará fácil manejar cualquier sistema e-learning.
	Utilidad percibida	Ahorro de tiempo	21. Usar el e-learning me permite terminar mis tareas más rápido
			22. Siento que el ahorro el tiempo mediante e-learning.
		Mejora de resultados	23. Usar el e-learning me permite mejorar mi resultado
			24. Tengo mejores resultados.
		Incremento de productividad	25. Usar el e-learning me permite incrementar mi productividad
			26. Soy más productivo usando e-learning.
		Mejora de efectividad	27. Usar el e-learning me permite crecer mi efectividad
			28. Soy más efectivo usando e-learning.
		Facilidad de aprender	29. Usar el e-learning me facilita aprender
			30. Siente que aprendo más y mejor con e-learning.
		Utilidad de aprendizaje	31. Encuentro el e-learning útil para aprender
			32. Recomiendo a los demás el e-learning para aprender.

Tabla N° 2

Operacionalización de la variable Aprendizaje de Significativo.

VARIABLE 2: APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO					
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Existe cuando se produce un conocimiento donde la persona integra experiencias pasadas y se ubica en la memoria permanente, puede ser información, conductas, actitudes o habilidades. (Ausubel, 1969)	Huang et al. (2011) mencionan las siguientes dimensiones:	Nivel Activo	Aprendizaje independiente	1. Puedo aprender por si mi cuenta	LIKERT 1= Nunca. 2 = Casi nunca. 3 = A veces. 4 = Casi siempre. 5 = Siempre.
				2. Le doy importancia a aprender por mi cuenta	
			Monitoreo del proceso de aprendizaje	3. Puedo monitorear mi proceso de aprendizaje	
				4. Comprendo mis avances de aprendizaje	
			Rol activo en el aprendizaje	5. Puedo tener un rol activo en el aprendizaje	
				6. Me mantengo enfocado en el aprendizaje	
		Nivel Cooperativo	Discusiones con otros sobre el aprendizaje	7. Puedo tener discusiones con otros sobre las actividades de aprendizaje	
				8. Considero que mis conocimientos pueden ser interesantes para otros.	
			Compartir experiencias o conocimiento	9. Puedo compartir mis experiencias con otros.	
				10. Considero que mis experiencias pueden ser interesantes para otros.	
			Recibir experiencias de los demás	11. Los demás pueden compartir sus experiencias y conocimientos conmigo	
				12. Valor las experiencias de los demás.	
		Nivel Auténtico	Observar objetos reales de aprendizaje	13. Puedo observar objetos reales de aprendizaje	
				14. Puedo identificar que me genera valor.	
			Aprender en ambiente auténtico	15. Puedo aprender en un ambiente auténtico	
				16. Soy capaz de aprender en diferentes entornos.	
			Aprender con materiales de ambiente auténtico	17. Puedo aprender con materiales de ambiente auténtico	
				18. Soy capaz de adaptarme a diferentes materiales para aprender.	
		Nivel Constructivo	Relacionar nuevas ideas con experiencias	19. Puedo relacionar nuevas ideas con experiencias previas	
				20. Puedo identificar experiencias relevantes en diferentes contextos.	

		Aprender eficientemente en ambientes de aprendizaje	21. Puedo aprender eficientemente en ambientes de aprendizaje	
			22. Soy capaz de adaptarme en varios ambientes.	
		Entender que aprender en ambientes de aprendizaje	23. Puedo entender que aprender en las actividades de aprendizaje	
			24. Comprendo la importancia de las actividades en mi aprendizaje	
		Planificar plan de progreso	25. Puedo planificar mi progreso de aprendizaje	
			26. Me pongo metas para aprender.	
		E-learning Aprendizaje adaptativo	27. El sistema e-learning entrega aprendizaje individual adaptativo	
			28. Puedo adaptar mi aprendizaje	
		E-learning servicios personalizados	29. El sistema e-learning entrega servicios personalizados	
			30. Puedo personalizar mi aprendizaje	

Anexo 3: Instrumentos para la Recolección de Datos

Tabla N° 3

Instrumento de la variable Aceptación de Tecnología.

DIMENSIONES	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Actitud hacia el uso	1. Yo creo que sería bueno utilizar el e-learning para la capacitación					
	2. Me gusta usar el e-learning.					
	3. En mi opinión sería ideal utilizar el e-learning que otros métodos para la capacitación					
	4. Prefiero el e-learning vs otros métodos.					
	5. Sería mucho mejor utilizar el e-learning para aprender que otros métodos					
	6. Aplicaré el e-learning en el futuro.					
Intención de uso	7. Usaré el e-learning en vez de otros métodos en la capacitación					
	8. El uso de e-learning es un motivo importante para capacitarme					
	9. Mi intención es usar el e-learning para esta capacitación					
	10. Tengo intención de usar el e-learning en el futuro.					
	11. Para esta capacitación, prefiero usar el e-learning					
	12. Para futuras capacitaciones, prefiero usar el e-learning.					
Facilidad de uso percibido	13. Encontraré fácil el manipular el sistema e-learning					
	14. Me resulta fácil manipular el sistema.					
	15. Mi interacción con el e-learning será claro y entendible					
	16. Me resultará fácil interactuar con el e-learning.					
	17. El sistema e-learning es flexible para interactuar					
	18. Soy flexible para utilizar otros métodos.					
	19. El sistema e-learning es fácil para usar					
	20. Me resultará fácil manejar cualquier sistema e-learning.					
Utilidad percibida	21. Usar el e-learning me permite terminar mis tareas más rápido					
	22. Siento que el ahorro el tiempo mediante e-learning.					
	23. Usar el e-learning me permite mejorar mi resultado					
	24. Tengo mejores resultados.					
	25. Usar el e-learning me permite incrementar mi productividad					
	26. Soy más productivo usando e-learning.					
	27. Usar el e-learning me permite crecer mi efectividad					
	28. Soy más efectivo usando e-learning.					
	29. Usar el e-learning me facilita aprender					
	30. Siente que aprendo más y mejor con e-learning.					

31. Encuentro el e-learning útil para aprender					
32. Recomiendo a los demás el e-learning para aprender.					

Tabla N° 4

Instrumento de la variable Aprendizaje de Significativo.

DIMENSIONES	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Nivel Activo	1. Puedo aprender por si mi cuenta					
	2. Le doy importancia a aprender por mi cuenta					
	3. Puedo monitorear mi proceso de aprendizaje					
	4. Comprendo mis avances de aprendizaje					
	5. Puedo tener un rol activo en el aprendizaje					
	6. Me mantengo enfocado en el aprendizaje					
Nivel Cooperativo	7. Puedo tener discusiones con otros sobre las actividades de aprendizaje					
	8. Considero que mis conocimientos pueden ser interesantes para otros.					
	9. Puedo compartir mis experiencias con otros.					
	10. Considero que mis experiencias pueden ser interesantes para otros.					
	11. Los demás pueden compartir sus experiencias y conocimientos conmigo					
	12. Valoro las experiencias de los demás.					
Nivel Auténtico	13. Puedo observar objetos reales de aprendizaje					
	14. Puedo identificar que me genera valor.					
	15. Puedo aprender en un ambiente auténtico					
	16. Soy capaz de aprender en diferentes entornos.					
	17. Puedo aprender con materiales de ambiente auténtico					
	18. Soy capaz de adaptarme a diferentes materiales para aprender.					
Nivel Constructivo	19. Puedo relacionar nuevas ideas con experiencias previas					
	20. Puedo identificar experiencias relevantes en diferentes contextos.					
	21. Puedo aprender eficientemente en ambientes de aprendizaje					
	22. Soy capaz de adaptarme en varios ambientes.					
	23. Puedo entender que aprender en las actividades de aprendizaje					
	24. Comprendo la importancia de las actividades en mi aprendizaje					
Nivel Personalizado	25. Puedo planificar mi progreso de aprendizaje					
	26. Me pongo metas para aprender.					
	27. El sistema e-learning entrega aprendizaje individual adaptativo					
	28. Puedo adaptar mi aprendizaje					
	29. El sistema e-learning entrega servicios personalizados					
	30. Puedo personalizar mi aprendizaje					

Anexo 4: Documentos para Validar los Instrumentos de Medición a través de Juicio de Expertos.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: CRISTIAN ENRIQUE VILLAR NAVARRO

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del **PROGRAMA ACADÉMICO DE POSGRADO** de la Universidad San Martín de Porres, en la sede LIMA, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **MODELO DE ACEPTACIÓN DE TECNOLOGÍA Y APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO EN PROCESOS DE CAPACITACIÓN E-LEARNING DE TELEOPERADORES EN CALL CENTER DE LIMA (2022)** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma:

Andrés Arteaga Cordero

Nombre completo: Andrés Alfredo Arteaga Cordero

CE: 000790039

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 1 – ACEPTACIÓN DE TECNOLOGÍA:

Davis (1989) planteó el modelo de aceptación tecnológica también conocida como *TAM*; ya que consideraba que el ser humano necesita percibir la utilidad, facilidad de uso de la tecnología para utilizarla. De lo contrario, posiblemente generaría un rechazo o una predisposición errada en la adopción de uso y a su vez sería un fracaso.

De acuerdo con Dishaw y Strong (1999) indicaron que la variable presenta cuatro dimensiones:

Dimensiones de la variable:

- Actitud hacia el uso: Davis (1989) indicó que la actitud hacia el uso es el efecto de dos variables, la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida del sistema.
- Intención de uso: Davis (1989) indicó que explica la predisposición y voluntad de un individuo para utilizar un sistema y es impactado por la actitud.
- Facilidad de uso percibido: Yongvarela (2004) señala que la facilidad de uso percibido es hasta qué grado una persona cree que, usando un sistema en particular, realizará menos esfuerzo para desempeñar sus tareas.
- Utilidad percibida: Yongvarela (2004) define la utilidad percibida como el grado en que una persona cree que, usando un sistema en particular, mejorará su desempeño en el trabajo.

VARIABLE 2 – APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO

El aprendizaje significativo indica que para que se consiga el aprendizaje es necesario considerar otros elementos dentro del proceso de educación, que son los docentes y la manera en que enseñan, la estructura del conocimiento y entorno social que se genera o desenvuelve el proceso educativo. Es decir, que existen otros factores psicológicos que son importantes en el proceso y que pueden aportar a la eficacia o éxito o fracaso. (Ausubel 1961) se cuestiona “¿cómo se aprende?”, “¿cuáles son los límites del aprendizaje?”, “¿Por qué se olvida lo aprendido?” así como los factores que influyen en el aprendizaje.

Ausubel explica porque es importante el aprendizaje significativo:

El aprendizaje significativo es muy importante en el proceso educativo porque es el mecanismo humano por excelencia para adquirir y almacenar la vasta cantidad de ideas e información representadas por cualquier campo del conocimiento. La adquisición y retención de grandes cuerpos de la materia de estudio son realmente fenómenos muy impresionantes si se considera que: a) los seres humanos, a diferencia de las computadoras, pueden aprender y recordar inmediatamente sólo unos cuantos ítems discretos de información que se les presenten de una sola vez, y b) el recuerdo de listas aprendidas mecánicamente, que se presenten muchas veces, está limitada notoriamente por el tiempo y por el mismo tamaño de la lista, a menos que se “sobreaprenda” y se reproduzca frecuentemente

De acuerdo con Huang et al. (2011) indicaron que la variable presenta cinco dimensiones:

Dimensiones de la variable:

- Nivel Activo: Huang et al. (2011) define el nivel activo como la urgencia de aprender y la iniciativa para adquirir conocimiento.
- Nivel Cooperativo: Huang et al. (2011) define el nivel cooperativo como interacción en el proceso de aprendizaje y la comunidad de aprendizaje.
- Nivel Auténtico: Huang et al. (2011) define el nivel auténtico como conocimiento del contexto y situación de la actividad instructiva.
- Nivel Constructivo: Huang et al. (2011) define el nivel constructivo como aprendizaje constructivista y aprendizaje auto regulado.
- Nivel Personalizado: Huang et al. (2011) define el nivel personalizado como aprendizaje adaptativo y servicios de personalización.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE 1: ACEPTACIÓN DE TECNOLOGÍA			
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Actitud hacia el uso	Uso del e-learning	1. Yo creo que sería bueno utilizar el e-learning para la capacitación	LIKERT 1= Nunca. 2 = Casi nunca. 3 = A veces. 4 = Casi siempre. 5 = Siempre.
		2. Me gusta usar el e-learning.	
	Uso del e-learning vs otros métodos	3. En mi opinión sería ideal utilizar el e-learning que otros métodos para la capacitación	
		4. Prefiero el e-learning vs otros métodos.	
	Perspectiva propia	5. Sería mucho mejor utilizar el e-learning para aprender que otros métodos	
		6. Aplicaré el e-learning en el futuro.	
Intención de uso	Decisión de Uso	7. Usaré el e-learning en vez de otros métodos en la capacitación	
		8. El uso de e-learning es un motivo importante para capacitarme	
	Intención de uso específico	9. Mi intención es usar el e-learning para esta capacitación	
		10. Tengo intención de usar el e-learning en el futuro.	
	Propensión de uso	11. Para esta capacitación, prefiero usar el e-learning	
		12. Para futuras capacitaciones, prefiero usar el e-learning.	
Facilidad de uso percibido	Facilidad de manipulación	13. Encontraré fácil el manipular el sistema e-learning	
		14. Me resulta fácil manipular el sistema.	
	Interacción de uso	15. Mi interacción con el e-learning será claro y entendible	
		16. Me resultará fácil interactuar con el e-learning.	
	Flexibilidad de uso	17. El sistema e-learning es flexible para interactuar	
		18. Soy flexible para utilizar otros métodos.	
	Fácilidad de manejo	19. El sistema e-learning es fácil para usar	
		20. Me resultará fácil manejar cualquier sistema e-learning.	
Utilidad percibida	Ahorro de tiempo	21. Usar el e-learning me permite terminar mis tareas más rápido	
		22. Siento que el ahorro el tiempo mediante e-learning.	
	Mejora de resultados	23. Usar el e-learning me permite mejorar mi resultado	
		24. Tengo mejores resultados.	
	Incremento de productividad	25. Usar el e-learning me permite incrementar mi productividad	
		26. Soy más productivo usando e-learning.	
	Mejora de efectividad	27. Usar el e-learning me permite crecer mi efectividad	
		28. Soy más efectivo usando e-learning.	
	Facilidad de aprender	29. Usar el e-learning me facilita aprender	
		30. Siente que aprendo más y mejor con e-learning.	

	Utilidad de aprendizaje	31. Encuentro el e-learning útil para aprender	
		32. Recomiendo a los demás el e-learning para aprender.	

VARIABLE 2: APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO			
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA
Nivel Activo	Aprendizaje independiente	1. Puedo aprender por si mi cuenta	LIKERT 1= Nunca. 2 = Casi nunca. 3 = A veces. 4 = Casi siempre. 5 = Siempre.
		2. Le doy importancia a aprender por mi cuenta	
	Monitoreo del proceso de aprendizaje	3. Puedo monitorear mi proceso de aprendizaje	
		4. Comprendo mis avances de aprendizaje	
	Rol activo en el aprendizaje	5. Puedo tener un rol activo en el aprendizaje	
		6. Me mantengo enfocado en el aprendizaje	
Nivel Cooperativo	Discusiones con otros sobre el aprendizaje	7. Puedo tener discusiones con otros sobre las actividades de aprendizaje	
		8. Considero que mis conocimientos pueden ser interesantes para otros.	
	Compartir experiencias o conocimiento	9. Puedo compartir mis experiencias con otros.	
		10. Considero que mis experiencias pueden ser interesantes para otros.	
	Recibir experiencias de los demás	11. Los demás pueden compartir sus experiencias y conocimientos conmigo	
		12. Valor las experiencias de los demás.	
Nivel Auténtico	Observar objetos reales de aprendizaje	13. Puedo observar objetos reales de aprendizaje	
		14. Puedo identificar que me genera valor.	
	Aprender en ambiente auténtico	15. Puedo aprender en un ambiente auténtico	
		16. Soy capaz de aprender en diferentes entornos.	
	Aprender con materiales de ambiente auténtico	17. Puedo aprender con materiales de ambiente auténtico	
		18. Soy capaz de adaptarme a diferentes materiales para aprender.	
Nivel Constructivo	Relacionar nuevas ideas con experiencias	19. Puedo relacionar nuevas ideas con experiencias previas	
		20. Puedo identificar experiencias relevantes en diferentes contextos.	
	Aprender eficientemente en ambientes de aprendizaje	21. Puedo aprender eficientemente en ambientes de aprendizaje	
		22. Soy capaz de adaptarme en varios ambientes.	
	Entender que aprender en ambientes de aprendizaje	23. Puedo entender que aprender en las actividades de aprendizaje	
		24. Comprendo la importancia de las actividades en mi aprendizaje	
Nivel Personalizado	Planificar plan de progreso	25. Puedo planificar mi progreso de aprendizaje	
		26. Me pongo metas para aprender.	
	E-learning Aprendizaje adaptativo	27. El sistema e-learning entrega aprendizaje individual adaptativo	
		28. Puedo adaptar mi aprendizaje	
	E-learning servicios personalizados	29. El sistema e-learning entrega servicios personalizados	
		30. Puedo personalizar mi aprendizaje	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		
<p>¿Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p> <p style="text-align: center;">Problemas específicos</p> <p>¿Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel activo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p> <p>¿Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel cooperativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p>	<p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel activo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p> <p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel cooperativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis específicas</p> <p>• Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel activo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p> <p>• Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel cooperativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p>	<p>V1: Aceptación de Tecnología: Actitud hacia el uso, Intención de uso, Facilidad de uso percibido, Utilidad percibida.</p> <p>V2: Aprendizaje Significativo: Nivel Activo, Nivel Cooperativo, Nivel Auténtico, Nivel Constructivo, Nivel Personalizado.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Descriptivo</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: no experimental</p>

<p>¿Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel auténtico en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p>	<p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel auténtico en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p>	<p>• Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel auténtico en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.</p>	<p>Población: 200 teleoperadores.</p> <p>Técnicas de recolección: Encuesta. Instrumento de recolección: Cuestionario</p> <p>Técnicas para el procesamiento y análisis de la información: Para atender la información adquirida se realizó el proceso de tabular por medio de los datos logrados, por lo que se empleó el programa SPSS.</p>
<p>¿Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel constructivo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p>	<p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel constructivo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p>	<p>• Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel constructivo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.</p>	
<p>¿Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel personalizado en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p>	<p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel personalizado en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p>	<p>• Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel personalizado en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.</p>	

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS


Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de:

www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	CRISTIAN ENRIQUE VILLAR NAVARRO
Sexo:	Hombre (X) Mujer () Edad 45 (años)
Profesión:	INGENIERO INDUSTRIAL – MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
Especialidad:	DOCENCIA UNIVERSITARIA – ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Años de experiencia:	12
Cargo que desempeña actualmente:	DOCENTE UNIVERSITARIO – INGENIERO ESPECIALISTA
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA – GOBIERNO REGIONAL DE ICA

Firma	
-------	---

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ACEPTACIÓN DE TECNOLOGÍA

Para la validez del Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo a la rúbrica.

Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Actitud hacia el uso						
Uso del e-learning	1. Yo creo que sería bueno utilizar el e-learning para la capacitación	4	4	4	4	
	2. Me gusta usar el e-learning.	4	4	4	4	
Uso del e-learning vs otros métodos	3. En mi opinión sería ideal utilizar el e-learning que otros métodos para la capacitación	4	4	4	4	
	4. Prefiero el e-learning vs otros métodos.	4	4	4	4	
Perspectiva propia	5. Sería mucho mejor utilizar el e-learning para aprender que otros métodos	4	4	4	4	
	6. Aplicaré el e-learning en el futuro.	4	4	4	4	
Dimensión 2: Intención de uso						
Decisión de Uso	7. Usaré el e-learning en vez de otros métodos en la capacitación	4	4	4	4	
	8. El uso de e-learning es un motivo importante para capacitarme	4	4	4	4	
Intención de uso específico	9. Mi intención es usar el e-learning para esta capacitación	4	4	4	4	
	10. Tengo intención de usar el e-learning en el futuro.	4	4	4	4	
Propensión de uso	11. Para esta capacitación, prefiero usar el e-learning	4	4	4	4	
	12. Para futuras capacitaciones, prefiero usar el e-learning.	4	4	4	4	
Dimensión 3: Facilidad de uso percibido						
Facilidad de manipulación	13. Encontraré fácil el manipular el sistema e-learning	4	4	4	4	
	14. Me resulta fácil manipular el sistema.	4	4	4	4	
	15. Mi interacción con el e-learning será claro y entendible	4	4	4	4	

Interacción de uso	16. Me resultará fácil interactuar con el e-learning.	4	4	4	4	
Flexibilidad de uso	17. El sistema e-learning es flexible para interactuar	4	4	4	4	
	18. Soy flexible para utilizar otros métodos.	4	4	4	4	
Fácilidad de manejo	19. El sistema e-learning es fácil para usar	4	4	4	4	
	20. Me resultará fácil manejar cualquier sistema e-learning.	4	4	4	4	
Dimensión 4: Utilidad percibida		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Ahorro de tiempo	21. Usar el e-learning me permite terminar mis tareas más rápido	4	4	4	4	
	22. Siento que el ahorro el tiempo mediante e-learning.	4	4	4	4	
Mejora de resultados	23. Usar el e-learning me permite mejorar mi resultado	4	4	4	4	
	24. Tengo mejores resultados.	4	4	4	4	
Incremento de productividad	25. Usar el e-learning me permite incrementar mi productividad	4	4	4	4	
	26. Soy más productivo usando e-learning.	4	4	4	4	
Mejora de efectividad	27. Usar el e-learning me permite crecer mi efectividad	4	4	4	4	
	28. Soy más efectivo usando e-learning.	4	4	4	4	
Facilidad de aprender	29. Usar el e-learning me facilita aprender	4	4	4	4	
	30. Siento que aprendo más y mejor con e-learning.	4	4	4	4	
Utilidad de aprendizaje	31. Encuentro el e-learning útil para aprender	4	4	4	4	
	32. Recomiendo a los demás el e-learning para aprender.	4	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **VILLAR NAVARRO CRISTIAN ENRIQUE** **DNI: 41390769**

Especialidad del validador: **DOCENTE UNIVERSITARIO – INGENIERO ESPECIALISTA**

08 de noviembre del 2022.



Firma del Experto Informante

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando todos los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO

Para la validez del Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo a la rúbrica.

Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Nivel Activo						
Aprendizaje independiente	1. Puedo aprender por si mi cuenta	4	4	4	4	
	2. Le doy importancia a aprender por mi cuenta	4	4	4	4	
Monitoreo del proceso de aprendizaje	3. Puedo monitorear mi proceso de aprendizaje	4	4	4	4	
	4. Comprendo mis avances de aprendizaje	4	4	4	4	
Rol activo en el aprendizaje	5. Puedo tener un rol activo en el aprendizaje	4	4	4	4	
	6. Me mantengo enfocado en el aprendizaje	4	4	4	4	
Dimensión 2: Nivel Cooperativo						
Discusiones con otros sobre el aprendizaje	7. Puedo tener discusiones con otros sobre las actividades de aprendizaje	4	4	4	4	
	8. Considero que mis conocimientos pueden ser interesantes para otros.	4	4	4	4	
Compartir experiencias o conocimiento	9. Puedo compartir mis experiencias con otros.	4	4	4	4	
	10. Considero que mis experiencias pueden ser interesantes para otros.	4	4	4	4	
Recibir experiencias de los demás	11. Los demás pueden compartir sus experiencias y conocimientos conmigo	4	4	4	4	
	12. Valor las experiencias de los demás.	4	4	4	4	
Dimensión 3: Nivel Auténtico						

Observar objetos reales de aprendizaje	13. Puedo observar objetos reales de aprendizaje	4	4	4	4	
	14. Puedo identificar que me genera valor.	4	4	4	4	
Aprender en ambiente auténtico	15. Puedo aprender en un ambiente auténtico	4	4	4	4	
	16. Soy capaz de aprender en diferentes entornos.	4	4	4	4	
Aprender con materiales de ambiente auténtico	17. Puedo aprender con materiales de ambiente auténtico	4	4	4	4	
	18. Soy capaz de adaptarme a diferentes materiales para aprender.	4	4	4	4	
Dimensión 4: Nivel Constructivo		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Relacionar nuevas ideas con experiencias	19. Puedo relacionar nuevas ideas con experiencias previas	4	4	4	4	
	20. Puedo identificar experiencias relevantes en diferentes contextos.	4	4	4	4	
Aprender eficientemente en ambientes de aprendizaje	21. Puedo aprender eficientemente en ambientes de aprendizaje	4	4	4	4	
	22. Soy capaz de adaptarme en varios ambientes.	4	4	4	4	
Entender que aprender en ambientes de aprendizaje	23. Puedo entender que aprender en las actividades de aprendizaje	4	4	4	4	
	24. Comprendo la importancia de las actividades en mi aprendizaje	4	4	4	4	
Dimensión 5: Nivel Personalizado		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Planificar plan de progreso	25. Puedo planificar mi progreso de aprendizaje	4	4	4	4	
	26. Me pongo metas para aprender.	4	4	4	4	
E-learning Aprendizaje adaptativo	27. El sistema e-learning entrega aprendizaje individual adaptativo	4	4	4	4	
	28. Puedo adaptar mi aprendizaje	4	4	4	4	
E-learning servicios personalizados	29. El sistema e-learning entrega servicios personalizados	4	4	4	4	
	30. Puedo personalizar mi aprendizaje	4	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **CRISTIAN ENRIQUE VILLAR NAVARRO** **DNI: 41390769**

Especialidad del validador: **DOCENTE UNIVERSITARIO – INGENIERO ESPECIALISTA**

08 de noviembre del 2022.



Firma del Experto Informante

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando todos los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: JONATHAN EDUARDO CENTENO MENDOZA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del **PROGRAMA ACADÉMICO DE POSGRADO** de la Universidad San Martín de Porres, en la sede LIMA, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **MODELO DE ACEPTACIÓN DE TECNOLOGÍA Y APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO EN PROCESOS DE CAPACITACIÓN E-LEARNING DE TELEOPERADORES EN CALL CENTER DE LIMA (2022)** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma:

AndrésArteagaCordero

Nombre completo: Andrés Alfredo Arteaga Cordero

CE: 000790039

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 1 – ACEPTACIÓN DE TECNOLOGÍA:

Davis (1989) planteó el modelo de aceptación tecnológica también conocida como *TAM*; ya que consideraba que el ser humano necesita percibir la utilidad, facilidad de uso de la tecnología para utilizarla. De lo contrario, posiblemente generaría un rechazo o una predisposición errada en la adopción de uso y a su vez sería un fracaso.

De acuerdo con Dishaw y Strong (1999) indicaron que la variable presenta cuatro dimensiones:

Dimensiones de la variable:

- Actitud hacia el uso: Davis (1989) indicó que la actitud hacia el uso es el efecto de dos variables, la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida del sistema.
- Intención de uso: Davis (1989) indicó que explica la predisposición y voluntad de un individuo para utilizar un sistema y es impactado por la actitud.
- Facilidad de uso percibido: Yongvarela (2004) señala que la facilidad de uso percibido es hasta qué grado una persona cree que, usando un sistema en particular, realizará menos esfuerzo para desempeñar sus tareas.
- Utilidad percibida: Yongvarela (2004) define la utilidad percibida como el grado en que una persona cree que, usando un sistema en particular, mejorará su desempeño en el trabajo.

VARIABLE 2 – APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO

El aprendizaje significativo indica que para que se consiga el aprendizaje es necesario considerar otros elementos dentro del proceso de educación, que son los docentes y la manera en que enseñan, la estructura del conocimiento y entorno social que se genera o desenvuelve el proceso educativo. Es decir, que existen otros factores psicológicos que son importantes en el proceso y que pueden aportar a la eficacia o éxito o fracaso. (Ausubel 1961) se cuestiona “¿cómo se aprende?”, “¿cuáles son los límites del aprendizaje?”, “¿Por qué se olvida lo aprendido?” así como los factores que influyen en el aprendizaje.

Ausubel explica porque es importante el aprendizaje significativo:

El aprendizaje significativo es muy importante en el proceso educativo porque es el mecanismo humano por excelencia para adquirir y almacenar la vasta cantidad de ideas e información representadas por cualquier campo del conocimiento. La adquisición y retención de grandes cuerpos de la materia de estudio son realmente fenómenos muy impresionantes si se considera que: a) los seres humanos, a diferencia de las computadoras, pueden aprender y recordar inmediatamente sólo unos cuantos ítems discretos de información que se les presenten de una sola vez, y b) el recuerdo de listas aprendidas mecánicamente, que se presenten muchas veces, está limitada notoriamente por el tiempo y por el mismo tamaño de la lista, a menos que se “sobreaprenda” y se reproduzca frecuentemente

De acuerdo con Huang et al. (2011) indicaron que la variable presenta cinco dimensiones:

Dimensiones de la variable:

- Nivel Activo: Huang et al. (2011) define el nivel activo como la urgencia de aprender y la iniciativa para adquirir conocimiento.
- Nivel Cooperativo: Huang et al. (2011) define el nivel cooperativo como interacción en el proceso de aprendizaje y la comunidad de aprendizaje.
- Nivel Auténtico: Huang et al. (2011) define el nivel auténtico como conocimiento del contexto y situación de la actividad instructiva.
- Nivel Constructivo: Huang et al. (2011) define el nivel constructivo como aprendizaje constructivista y aprendizaje auto regulado.
- Nivel Personalizado: Huang et al. (2011) define el nivel personalizado como aprendizaje adaptativo y servicios de personalización.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE 1: ACEPTACIÓN DE TECNOLOGÍA			
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Actitud hacia el uso	Uso del e-learning	1. Yo creo que sería bueno utilizar el e-learning para la capacitación	LIKERT 1= Nunca. 2 = Casi nunca. 3 = A veces. 4 = Casi siempre. 5 = Siempre.
		2. Me gusta usar el e-learning.	
	Uso del e-learning vs otros métodos	3. En mi opinión sería ideal utilizar el e-learning que otros métodos para la capacitación	
		4. Prefiero el e-learning vs otros métodos.	
	Perspectiva propia	5. Sería mucho mejor utilizar el e-learning para aprender que otros métodos	
		6. Aplicaré el e-learning en el futuro.	
Intención de uso	Decisión de Uso	7. Usaré el e-learning en vez de otros métodos en la capacitación	
		8. El uso de e-learning es un motivo importante para capacitarme	
	Intención de uso específico	9. Mi intención es usar el e-learning para esta capacitación	
		10. Tengo intención de usar el e-learning en el futuro.	
	Propensión de uso	11. Para esta capacitación, prefiero usar el e-learning	
		12. Para futuras capacitaciones, prefiero usar el e-learning.	
Facilidad de uso percibido	Facilidad de manipulación	13. Encontraré fácil el manipular el sistema e-learning	
		14. Me resulta facil manipular el sistema.	
	Interacción de uso	15. Mi interacción con el e-learning será claro y entendible	
		16. Me resultará fácil interactuar con el e-learning.	
	Flexibilidad de uso	17. El sistema e-learning es flexible para interactuar	
		18. Soy flexible para utilizar otros métodos.	
	Fácilidad de manejo	19. El sistema e-learning es fácil para usar	
		20. Me resultará fácil manejar cualquier sistema e-learning.	
Utilidad percibida	Ahorro de tiempo	21. Usar el e-learning me permite terminar mis tareas más rápido	
		22. Siento que el ahorro el tiempo mediante e-learning.	
	Mejora de resultados	23. Usar el e-learning me permite mejorar mi resultado	
		24. Tengo mejores resultados.	
	Incremento de productividad	25. Usar el e-learning me permite incrementar mi productividad	
		26. Soy más productivo usando e-learning.	
	Mejora de efectividad	27. Usar el e-learning me permite crecer mi efectividad	
		28. Soy más efectivo usando e-learning.	
	Facilidad de aprender	29. Usar el e-learning me facilita aprender	
		30. Siente que aprendo más y mejor con e-learning.	

	Utilidad de aprendizaje	31. Encuentro el e-learning útil para aprender	
		32. Recomiendo a los demás el e-learning para aprender.	

VARIABLE 2: APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO			
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA
Nivel Activo	Aprendizaje independiente	1. Puedo aprender por si mi cuenta	LIKERT 1= Nunca. 2 = Casi nunca. 3 = A veces. 4 = Casi siempre. 5 = Siempre.
		2. Le doy importancia a aprender por mi cuenta	
	Monitoreo del proceso de aprendizaje	3. Puedo monitorear mi proceso de aprendizaje	
		4. Comprendo mis avances de aprendizaje	
	Rol activo en el aprendizaje	5. Puedo tener un rol activo en el aprendizaje	
		6. Me mantengo enfocado en el aprendizaje	
Nivel Cooperativo	Discusiones con otros sobre el aprendizaje	7. Puedo tener discusiones con otros sobre las actividades de aprendizaje	
		8. Considero que mis conocimientos pueden ser interesantes para otros.	
	Compartir experiencias o conocimiento	9. Puedo compartir mis experiencias con otros.	
		10. Considero que mis experiencias pueden ser interesantes para otros.	
	Recibir experiencias de los demás	11. Los demás pueden compartir sus experiencias y conocimientos conmigo	
		12. Valor las experiencias de los demás.	
Nivel Auténtico	Observar objetos reales de aprendizaje	13. Puedo observar objetos reales de aprendizaje	
		14. Puedo identificar que me genera valor.	
	Aprender en ambiente auténtico	15. Puedo aprender en un ambiente auténtico	
		16. Soy capaz de aprender en diferentes entornos.	
	Aprender con materiales de ambiente auténtico	17. Puedo aprender con materiales de ambiente auténtico	
		18. Soy capaz de adaptarme a diferentes materiales para aprender.	
Nivel Constructivo	Relacionar nuevas ideas con experiencias	19. Puedo relacionar nuevas ideas con experiencias previas	
		20. Puedo identificar experiencias relevantes en diferentes contextos.	
	Aprender eficientemente en ambientes de aprendizaje	21. Puedo aprender eficientemente en ambientes de aprendizaje	
		22. Soy capaz de adaptarme en varios ambientes.	
	Entender que aprender en ambientes de aprendizaje	23. Puedo entender que aprender en las actividades de aprendizaje	
		24. Comprendo la importancia de las actividades en mi aprendizaje	
Nivel Personalizado	Planificar plan de progreso	25. Puedo planificar mi progreso de aprendizaje	
		26. Me pongo metas para aprender.	
	E-learning Aprendizaje adaptativo	27. El sistema e-learning entrega aprendizaje individual adaptativo	
		28. Puedo adaptar mi aprendizaje	
	E-learning servicios personalizados	29. El sistema e-learning entrega servicios personalizados	
		30. Puedo personalizar mi aprendizaje	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		
<p>¿Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p> <p style="text-align: center;">Problemas específicos</p> <p>¿Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel activo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p> <p>¿Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel cooperativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p>	<p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel activo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p> <p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel cooperativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis específicas</p> <p>• Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel activo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p> <p>• Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel cooperativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p>	<p>V1: Aceptación de Tecnología: Actitud hacia el uso, Intención de uso, Facilidad de uso percibido, Utilidad percibida.</p> <p>V2: Aprendizaje Significativo: Nivel Activo, Nivel Cooperativo, Nivel Auténtico, Nivel Constructivo, Nivel Personalizado.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Descriptivo</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: no experimental</p>

<p>¿Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel auténtico en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p>	<p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel auténtico en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p>	<p>• Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel auténtico en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.</p>	
<p>¿Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel constructivo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p>	<p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel constructivo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p>	<p>• Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel constructivo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.</p>	<p>Población: 200 teleoperadores.</p>
<p>¿Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel personalizado en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p>	<p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel personalizado en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p>	<p>• Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel personalizado en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.</p>	<p>Técnicas de recolección: Encuesta. Instrumento de recolección: Cuestionario</p> <p>Técnicas para el procesamiento y análisis de la información: Para atender la información adquirida se realizó el proceso de tabular por medio de los datos logrados, por lo que se empleó el programa SPSS.</p>

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
5. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
6. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
7. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
8. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de:

www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	JONATHAN EDUARDO CENTENO MENDOZA
Sexo:	Hombre (X) Mujer () Edad 35 (años)
Profesión:	INGENIERO EN COMERCIO Y FINANZAS
Especialidad:	EDUCACIÓN
Años de experiencia:	5 AÑOS
Cargo que desempeña actualmente:	DOCENTE UNIVERSITARIO
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL

<p>Firma</p>	 <p>Firmado electrónicamente por: JONATHAN EDUARDO CENTENO MENDOZA</p>
--------------	--

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ACEPTACIÓN DE TECNOLOGÍA

Para la validez del Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo a la rúbrica.

Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Actitud hacia el uso						
Uso del e-learning	1. Yo creo que sería bueno utilizar el e-learning para la capacitación	4	4	4	4	
	2. Me gusta usar el e-learning.	4	4	4	4	
Uso del e-learning vs otros métodos	3. En mi opinión sería ideal utilizar el e-learning que otros métodos para la capacitación	4	4	4	4	
	4. Prefiero el e-learning vs otros métodos.	4	4	4	4	
Perspectiva propia	5. Sería mucho mejor utilizar el e-learning para aprender que otros métodos	4	4	4	4	
	6. Aplicaré el e-learning en el futuro.	4	4	4	3	
Dimensión 2: Intención de uso						
Decisión de Uso	7. Usaré el e-learning en vez de otros métodos en la capacitación	4	4	4	4	
	8. El uso de e-learning es un motivo importante para capacitarme	4	4	4	4	
Intención de uso específico	9. Mi intención es usar el e-learning para esta capacitación	4	4	4	4	
	10. Tengo intención de usar el e-learning en el futuro.	3	3	3	3	
Propensión de uso	11. Para esta capacitación, prefiero usar el e-learning	4	4	4	4	
	12. Para futuras capacitaciones, prefiero usar el e-learning.	4	4	4	3	
Dimensión 3: Facilidad de uso percibido						
Facilidad de manipulación	13. Encontraré fácil el manipular el sistema e-learning	4	4	4	4	
	14. Me resulta fácil manipular el sistema.	4	4	4	4	
	15. Mi interacción con el e-learning será claro y entendible	4	4	4	4	

Interacción de uso	16. Me resultará fácil interactuar con el e-learning.	4	4	4	4	
Flexibilidad de uso	17. El sistema e-learning es flexible para interactuar	4	4	4	4	
	18. Soy flexible para utilizar otros métodos.	4	4	4	4	
Fácilidad de manejo	19. El sistema e-learning es fácil para usar	4	4	4	4	
	20. Me resultará fácil manejar cualquier sistema e-learning.	4	4	4	4	
Dimensión 4: Utilidad percibida		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Ahorro de tiempo	21. Usar el e-learnig me permite terminar mis tareas más rápido	4	4	4	3	
	22. Siento que el ahorro el tiempo mediante e-learning.	3	3	4	3	
Mejora de resultados	23. Usar el e-learnig me permite mejorar mi resultado	4	4	4	4	
	24. Tengo mejores resultados.	4	4	4	4	
Incremento de productividad	25. Usar el e-learnig me permite incrementar mi productividad	4	4	4	4	
	26. Soy más productivo usando e-learning.	4	4	4	4	
Mejora de efectividad	27. Usar el e-learnig me permite crecer mi efectividad	4	4	4	3	
	28. Soy más efectivo usando e-learning.	4	4	4	3	
Facilidad de aprender	29. Usar el e-learnig me facilita aprender	4	4	4	3	
	30. Siente que aprendo más y mejor con e-learning.	4	4	4	3	
Utilidad de aprendizaje	31. Encuentro el e-learning útil para aprender	4	4	4	3	
	32. Recomiendo a los demás el e-learnig para aprender.	4	4	4	3	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **CENTENO MENDOZA JONATHAN EDUARDO** **DNI: 0918643255**

Especialidad del validador: **DOCENTE UNIVERSITARIO**

09 de noviembre del 2022.

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando todos los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firmado electrónicamente por:
**JONATHAN EDUARDO
CENTENO MENDOZA**

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO

Para la validez del Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo a la rúbrica.

Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Nivel Activo						
Aprendizaje independiente	1. Puedo aprender por si mi cuenta	4	4	4	4	
	2. Le doy importancia a aprender por mi cuenta	4	4	4	4	
Monitoreo del proceso de aprendizaje	3. Puedo monitorear mi proceso de aprendizaje	4	4	4	3	
	4. Comprendo mis avances de aprendizaje	3	3	3	3	
Rol activo en el aprendizaje	5. Puedo tener un rol activo en el aprendizaje	4	4	4	4	
	6. Me mantengo enfocado en el aprendizaje	4	4	4	4	
Dimensión 2: Nivel Cooperativo						
Discusiones con otros sobre el aprendizaje	7. Puedo tener discusiones con otros sobre las actividades de aprendizaje	4	4	4	4	
	8. Considero que mis conocimientos pueden ser interesantes para otros.	4	4	4	4	
Compartir experiencias o conocimiento	9. Puedo compartir mis experiencias con otros.	4	4	4	4	
	10. Considero que mis experiencias pueden ser interesantes para otros.	4	4	4	4	
Recibir experiencias de los demás	11. Los demás pueden compartir sus experiencias y conocimientos conmigo	4	4	4	4	
	12. Valor las experiencias de los demás.	4	4	4	4	
Dimensión 3: Nivel Auténtico						

Observar objetos reales de aprendizaje	13. Puedo observar objetos reales de aprendizaje	3	3	3	3	
	14. Puedo identificar que me genera valor.	4	4	4	4	
Aprender en ambiente auténtico	15. Puedo aprender en un ambiente auténtico	4	4	4	4	
	16. Soy capaz de aprender en diferentes entornos.	4	4	4	4	
Aprender con materiales de ambiente auténtico	17. Puedo aprender con materiales de ambiente auténtico	4	4	4	4	
	18. Soy capaz de adaptarme a diferentes materiales para aprender.	4	4	4	4	
Dimensión 4: Nivel Constructivo		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Relacionar nuevas ideas con experiencias	19. Puedo relacionar nuevas ideas con experiencias previas	4	4	4	4	
	20. Puedo identificar experiencias relevantes en diferentes contextos.	4	4	4	4	
Aprender eficientemente en ambientes de aprendizaje	21. Puedo aprender eficientemente en ambientes de aprendizaje	4	4	4	4	
	22. Soy capaz de adaptarme en varios ambientes.	4	4	4	4	
Entender que aprender en ambientes de aprendizaje	23. Puedo entender que aprender en las actividades de aprendizaje	4	3	3	3	
	24. Comprendo la importancia de las actividades en mi aprendizaje	4	4	4	4	
Dimensión 5: Nivel Personalizado		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Planificar plan de progreso	25. Puedo planificar mi progreso de aprendizaje	4	4	4	4	
	26. Me pongo metas para aprender.	4	4	4	4	
E-learning Aprendizaje adaptativo	27. El sistema e-learning entrega aprendizaje individual adaptativo	4	3	3	3	
	28. Puedo adaptar mi aprendizaje	4	4	4	4	
E-learning servicios personalizados	29. El sistema e-learning entrega servicios personalizados	4	4	4	3	
	30. Puedo personalizar mi aprendizaje	4	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **CENTENO MENDOZA JONATHAN EDUARDO** **DNI: 0918643255**

Especialidad del validador: **DOCENTE**

09 de noviembre del 2022.



Firmado electrónicamente por:
**JONATHAN EDUARDO
CENTENO MENDOZA**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando todos los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: ROMY ENITH VASQUEZ REATEGUI

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del **PROGRAMA ACADÉMICO DE POSGRADO** de la Universidad San Martín de Porres, en la sede LIMA, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **MODELO DE ACEPTACIÓN DE TECNOLOGÍA Y APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO EN PROCESOS DE CAPACITACIÓN E-LEARNING DE TELEOPERADORES EN CALL CENTER DE LIMA (2022)** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma:

AndrésArteagaCordero

Nombre completo: Andrés Alfredo Arteaga Cordero

CE: 000790039

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 1 – ACEPTACIÓN DE TECNOLOGÍA:

Davis (1989) planteó el modelo de aceptación tecnológica también conocida como *TAM*; ya que consideraba que el ser humano necesita percibir la utilidad, facilidad de uso de la tecnología para utilizarla. De lo contrario, posiblemente generaría un rechazo o una predisposición errada en la adopción de uso y a su vez sería un fracaso.

De acuerdo con Dishaw y Strong (1999) indicaron que la variable presenta cuatro dimensiones:

Dimensiones de la variable:

- Actitud hacia el uso: Davis (1989) indicó que la actitud hacia el uso es el efecto de dos variables, la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida del sistema.
- Intención de uso: Davis (1989) indicó que explica la predisposición y voluntad de un individuo para utilizar un sistema y es impactado por la actitud.
- Facilidad de uso percibido: Yongvarela (2004) señala que la facilidad de uso percibido es hasta qué grado una persona cree que, usando un sistema en particular, realizará menos esfuerzo para desempeñar sus tareas.
- Utilidad percibida: Yongvarela (2004) define la utilidad percibida como el grado en que una persona cree que, usando un sistema en particular, mejorará su desempeño en el trabajo.

VARIABLE 2 – APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO

El aprendizaje significativo indica que para que se consiga el aprendizaje es necesario considerar otros elementos dentro del proceso de educación, que son los docentes y la manera en que enseñan, la estructura del conocimiento y entorno social que se genera o desenvuelve el proceso educativo. Es decir, que existen otros factores psicológicos que son importantes en el proceso y que pueden aportar a la eficacia o éxito o fracaso. (Ausubel 1961) se cuestiona “¿cómo se aprende?”, “¿cuáles son los límites del aprendizaje?”, “¿Por qué se olvida lo aprendido?” así como los factores que influyen en el aprendizaje.

Ausubel explica porque es importante el aprendizaje significativo:

El aprendizaje significativo es muy importante en el proceso educativo porque es el mecanismo humano por excelencia para adquirir y almacenar la vasta cantidad de ideas e información representadas por cualquier campo del conocimiento. La adquisición y retención de grandes cuerpos de la materia de estudio son realmente fenómenos muy impresionantes si se considera que: a) los seres humanos, a diferencia de las computadoras, pueden aprender y recordar inmediatamente sólo unos cuantos ítems discretos de información que se les presenten de una sola vez, y b) el recuerdo de listas aprendidas mecánicamente, que se presenten muchas veces, está limitada notoriamente por el tiempo y por el mismo tamaño de la lista, a menos que se “sobreaprenda” y se reproduzca frecuentemente

De acuerdo con Huang et al. (2011) indicaron que la variable presenta cinco dimensiones:

Dimensiones de la variable:

- Nivel Activo: Huang et al. (2011) define el nivel activo como la urgencia de aprender y la iniciativa para adquirir conocimiento.
- Nivel Cooperativo: Huang et al. (2011) define el nivel cooperativo como interacción en el proceso de aprendizaje y la comunidad de aprendizaje.
- Nivel Auténtico: Huang et al. (2011) define el nivel auténtico como conocimiento del contexto y situación de la actividad instructiva.
- Nivel Constructivo: Huang et al. (2011) define el nivel constructivo como aprendizaje constructivista y aprendizaje auto regulado.
- Nivel Personalizado: Huang et al. (2011) define el nivel personalizado como aprendizaje adaptativo y servicios de personalización.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE 1: ACEPTACIÓN DE TECNOLOGÍA			
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Actitud hacia el uso	Uso del e-learning	1. Yo creo que sería bueno utilizar el e-learning para la capacitación	LIKERT 1= Nunca. 2 = Casi nunca. 3 = A veces. 4 = Casi siempre. 5 = Siempre.
		2. Me gusta usar el e-learning.	
	Uso del e-learning vs otros métodos	3. En mi opinión sería ideal utilizar el e-learning que otros métodos para la capacitación	
		4. Prefiero el e-learning vs otros métodos.	
	Perspectiva propia	5. Sería mucho mejor utilizar el e-learning para aprender que otros métodos	
		6. Aplicaré el e-learning en el futuro.	
Intención de uso	Decisión de Uso	7. Usaré el e-learning en vez de otros métodos en la capacitación	
		8. El uso de e-learning es un motivo importante para capacitarme	
	Intención de uso específico	9. Mi intención es usar el e-learning para esta capacitación	
		10. Tengo intención de usar el e-learning en el futuro.	
	Propensión de uso	11. Para esta capacitación, prefiero usar el e-learning	
		12. Para futuras capacitaciones, prefiero usar el e-learning.	
Facilidad de uso percibido	Facilidad de manipulación	13. Encontraré fácil el manipular el sistema e-learning	
		14. Me resulta facil manipular el sistema.	
	Interacción de uso	15. Mi interacción con el e-learning será claro y entendible	
		16. Me resultará fácil interactuar con el e-learning.	
	Flexibilidad de uso	17. El sistema e-learning es flexible para interactuar	
		18. Soy flexible para utilizar otros métodos.	
	Fácilidad de manejo	19. El sistema e-learning es fácil para usar	
		20. Me resultará fácil manejar cualquier sistema e-learning.	
Utilidad percibida	Ahorro de tiempo	21. Usar el e-learning me permite terminar mis tareas más rápido	
		22. Siento que el ahorro el tiempo mediante e-learning.	
	Mejora de resultados	23. Usar el e-learning me permite mejorar mi resultado	
		24. Tengo mejores resultados.	
	Incremento de productividad	25. Usar el e-learning me permite incrementar mi productividad	
		26. Soy más productivo usando e-learning.	
	Mejora de efectividad	27. Usar el e-learning me permite crecer mi efectividad	
		28. Soy más efectivo usando e-learning.	
	Facilidad de aprender	29. Usar el e-learning me facilita aprender	
		30. Siente que aprendo más y mejor con e-learning.	

	Utilidad de aprendizaje	31. Encuentro el e-learning útil para aprender	
		32. Recomiendo a los demás el e-learning para aprender.	

VARIABLE 2: APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO			
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Nivel Activo	Aprendizaje independiente	1. Puedo aprender por si mi cuenta	LIKERT 1= Nunca. 2 = Casi nunca. 3 = A veces. 4 = Casi siempre. 5 = Siempre.
		2. Le doy importancia a aprender por mi cuenta	
	Monitoreo del proceso de aprendizaje	3. Puedo monitorear mi proceso de aprendizaje	
		4. Comprendo mis avances de aprendizaje	
	Rol activo en el aprendizaje	5. Puedo tener un rol activo en el aprendizaje	
		6. Me mantengo enfocado en el aprendizaje	
Nivel Cooperativo	Discusiones con otros sobre el aprendizaje	7. Puedo tener discusiones con otros sobre las actividades de aprendizaje	
		8. Considero que mis conocimientos pueden ser interesantes para otros.	
	Compartir experiencias o conocimiento	9. Puedo compartir mis experiencias con otros.	
		10. Considero que mis experiencias pueden ser interesantes para otros.	
	Recibir experiencias de los demás	11. Los demás pueden compartir sus experiencias y conocimientos conmigo	
		12. Valor las experiencias de los demás.	
Nivel Auténtico	Observar objetos reales de aprendizaje	13. Puedo observar objetos reales de aprendizaje	
		14. Puedo identificar que me genera valor.	
	Aprender en ambiente auténtico	15. Puedo aprender en un ambiente auténtico	
		16. Soy capaz de aprender en diferentes entornos.	
	Aprender con materiales de ambiente auténtico	17. Puedo aprender con materiales de ambiente auténtico	
		18. Soy capaz de adaptarme a diferentes materiales para aprender.	
Nivel Constructivo	Relacionar nuevas ideas con experiencias	19. Puedo relacionar nuevas ideas con experiencias previas	
		20. Puedo identificar experiencias relevantes en diferentes contextos.	
	Aprender eficientemente en ambientes de aprendizaje	21. Puedo aprender eficientemente en ambientes de aprendizaje	
		22. Soy capaz de adaptarme en varios ambientes.	
	Entender que aprender en ambientes de aprendizaje	23. Puedo entender que aprender en las actividades de aprendizaje	
		24. Comprendo la importancia de las actividades en mi aprendizaje	
Nivel Personalizado	Planificar plan de progreso	25. Puedo planificar mi progreso de aprendizaje	
		26. Me pongo metas para aprender.	
	E-learning Aprendizaje adaptativo	27. El sistema e-learning entrega aprendizaje individual adaptativo	
		28. Puedo adaptar mi aprendizaje	
	E-learning servicios personalizados	29. El sistema e-learning entrega servicios personalizados	
		30. Puedo personalizar mi aprendizaje	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		
<p>¿Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p>	<p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el aprendizaje significativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p>		<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Descriptivo</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: no experimental</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel activo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel activo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>• Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel activo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p>	<p>V1: Aceptación de Tecnología: Actitud hacia el uso, Intención de uso, Facilidad de uso percibido, Utilidad percibida.</p>	
<p>¿Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel cooperativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p>	<p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel cooperativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p>	<p>• Existe una relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel cooperativo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p>	<p>V2: Aprendizaje Significativo: Nivel Activo, Nivel Cooperativo, Nivel Auténtico, Nivel Constructivo, Nivel Personalizado.</p>	

<p>¿Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel auténtico en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p>	<p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel auténtico en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p>	<p>• Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel auténtico en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.</p>	
<p>¿Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel constructivo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p>	<p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel constructivo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p>	<p>• Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel constructivo en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.</p>	
<p>¿Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel personalizado en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022?</p>	<p>Determinar la relación significativa entre la aceptación de tecnología y el nivel personalizado en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac - 2022.</p>	<p>• Existe una relación significativa entre la entre la aceptación de tecnología y el nivel personalizado en los procesos de capacitación e-learning de Teleoperadores de Call Center Grupo Especializado de Asistencia del Perú Sac – 2022.</p>	<p>Población: 200 teleoperadores.</p> <p>Técnicas de recolección: Encuesta. Instrumento de recolección: Cuestionario</p> <p>Técnicas para el procesamiento y análisis de la información: Para atender la información adquirida se realizó el proceso de tabular por medio de los datos logrados, por lo que se empleó el programa SPSS.</p>

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS


Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
9. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
10. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
11. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
12. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de:

www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	ROMY ENITH VASQUEZ REATEGUI
Sexo:	Hombre (X) Mujer (X) Edad 45 (años)
Profesión:	INGENIERA INDUSTRIAL – MBA-MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
Especialidad:	DOCENCIA UNIVERSITARIA – FINANZAS – RIESGO CREDITICIO
Años de experiencia:	27
Cargo que desempeña actualmente:	DOCENTE UNIVERSITARIA – PRE Y POST GRADO – ASESORA DE TESIS
Institución donde labora:	CENTRUM PUCP BUSINESS SCHOOL – UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

Firma	
-------	---

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ACEPTACIÓN DE TECNOLOGÍA

Para la validez del Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo a la rúbrica.

Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Actitud hacia el uso						
Uso del e-learning	1. Yo creo que sería bueno utilizar el e-learning para la capacitación	4	4	4	4	
	2. Me gusta usar el e-learning.	4	4	4	4	
Uso del e-learning vs otros métodos	3. En mi opinión sería ideal utilizar el e-learning que otros métodos para la capacitación	4	4	4	4	
	4. Prefiero el e-learning vs otros métodos.	4	4	4	4	
Perspectiva propia	5. Sería mucho mejor utilizar el e-learning para aprender que otros métodos	4	4	4	4	
	6. Aplicaré el e-learning en el futuro.	4	4	4	4	
Dimensión 2: Intención de uso						
Decisión de Uso	7. Usaré el e-learning en vez de otros métodos en la capacitación	4	4	4	4	
	8. El uso de e-learning es un motivo importante para capacitarme	4	4	4	4	
Intención de uso específico	9. Mi intención es usar el e-learning para esta capacitación	4	4	4	4	
	10. Tengo intención de usar el e-learning en el futuro.	4	4	4	4	
Propensión de uso	11. Para esta capacitación, prefiero usar el e-learning	4	4	4	4	
	12. Para futuras capacitaciones, prefiero usar el e-learning.	4	4	4	4	
Dimensión 3: Facilidad de uso percibido						
Facilidad de manipulación	13. Encontraré fácil el manipular el sistema e-learning	4	4	4	4	
	14. Me resulta fácil manipular el sistema.	4	4	4	4	
	15. Mi interacción con el e-learning será claro y entendible	4	4	4	4	

Interacción de uso	16. Me resultará fácil interactuar con el e-learning.	4	4	4	4	
Flexibilidad de uso	17. El sistema e-learning es flexible para interactuar	4	4	4	4	
	18. Soy flexible para utilizar otros métodos.	4	4	4	4	
Fácilidad de manejo	19. El sistema e-learning es fácil para usar	4	4	4	4	
	20. Me resultará fácil manejar cualquier sistema e-learning.	4	4	4	4	
Dimensión 4: Utilidad percibida		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Ahorro de tiempo	21. Usar el e-learning me permite terminar mis tareas más rápido	4	4	4	4	
	22. Siento que el ahorro el tiempo mediante e-learning.	4	4	4	4	
Mejora de resultados	23. Usar el e-learning me permite mejorar mi resultado	4	4	4	4	
	24. Tengo mejores resultados.	4	4	4	4	
Incremento de productividad	25. Usar el e-learning me permite incrementar mi productividad	4	4	4	4	
	26. Soy más productivo usando e-learning.	4	4	4	4	
Mejora de efectividad	27. Usar el e-learning me permite crecer mi efectividad	4	4	4	4	
	28. Soy más efectivo usando e-learning.	4	4	4	4	
Facilidad de aprender	29. Usar el e-learning me facilita aprender	4	4	4	4	
	30. Siente que aprendo más y mejor con e-learning.	4	4	4	4	
Utilidad de aprendizaje	31. Encuentro el e-learning útil para aprender	4	4	4	4	
	32. Recomiendo a los demás el e-learning para aprender.	4	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **VASQUEZ REATEGUI ROMY ENITH DNI: 07638425**

Especialidad del validador:

14 de noviembre del 2022.



Firma del Experto Informante

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando todos los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO

Para la validez del Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo a la rúbrica.

Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Nivel Activo						
Aprendizaje independiente	1. Puedo aprender por si mi cuenta	4	4	4	4	
	2. Le doy importancia a aprender por mi cuenta	4	4	4	4	
Monitoreo del proceso de aprendizaje	3. Puedo monitorear mi proceso de aprendizaje	4	4	4	4	
	4. Comprendo mis avances de aprendizaje	4	4	4	4	
Rol activo en el aprendizaje	5. Puedo tener un rol activo en el aprendizaje	4	4	4	4	
	6. Me mantengo enfocado en el aprendizaje	4	4	4	4	
Dimensión 2: Nivel Cooperativo		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Discusiones con otros sobre el aprendizaje	7. Puedo tener discusiones con otros sobre las actividades de aprendizaje	4	4	4	4	
	8. Considero que mis conocimientos pueden ser interesantes para otros.	4	4	4	4	
Compartir experiencias o conocimiento	9. Puedo compartir mis experiencias con otros.	4	4	4	4	
	10. Considero que mis experiencias pueden ser interesantes para otros.	4	4	4	4	
Recibir experiencias de los demás	11. Los demás pueden compartir sus experiencias y conocimientos conmigo	4	4	4	4	
	12. Valor las experiencias de los demás.	4	4	4	4	
Dimensión 3: Nivel Auténtico		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones

Observar objetos reales de aprendizaje	13. Puedo observar objetos reales de aprendizaje	4	4	4	4	
	14. Puedo identificar que me genera valor.	4	4	4	4	
Aprender en ambiente auténtico	15. Puedo aprender en un ambiente auténtico	4	4	4	4	
	16. Soy capaz de aprender en diferentes entornos.	4	4	4	4	
Aprender con materiales de ambiente auténtico	17. Puedo aprender con materiales de ambiente auténtico	4	4	4	4	
	18. Soy capaz de adaptarme a diferentes materiales para aprender.	4	4	4	4	
Dimensión 4: Nivel Constructivo		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Relacionar nuevas ideas con experiencias	19. Puedo relacionar nuevas ideas con experiencias previas	4	4	4	4	
	20. Puedo identificar experiencias relevantes en diferentes contextos.	4	4	4	4	
Aprender eficientemente en ambientes de aprendizaje	21. Puedo aprender eficientemente en ambientes de aprendizaje	4	4	4	4	
	22. Soy capaz de adaptarme en varios ambientes.	4	4	4	4	
Entender que aprender en ambientes de aprendizaje	23. Puedo entender que aprender en las actividades de aprendizaje	4	4	4	4	
	24. Comprendo la importancia de las actividades en mi aprendizaje	4	4	4	4	
Dimensión 5: Nivel Personalizado		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Planificar plan de progreso	25. Puedo planificar mi progreso de aprendizaje	4	4	4	4	
	26. Me pongo metas para aprender.	4	4	4	4	
E-learning Aprendizaje adaptativo	27. El sistema e-learning entrega aprendizaje individual adaptativo	4	4	4	4	
	28. Puedo adaptar mi aprendizaje	4	4	4	4	
E-learning servicios personalizados	29. El sistema e-learning entrega servicios personalizados	4	4	4	4	
	30. Puedo personalizar mi aprendizaje	4	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **VASQUEZ REATEGUI ROMY ENITH DNI: 07638425**

Especialidad del validador:

14 de noviembre del 2022.



Firma del Experto Informante

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando todos los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

