

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración y Gestión Comercial

“RELACIÓN ENTRE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD EN
LOS TRABAJADORES DEL ÁREA COMERCIAL DE LA
EMPRESA IDECAP-TRUJILLO 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración y Gestión Comercial

Autores:

John Paul Santillán Ruiz
Aracely Marilyn Contreras Reyes

Asesor:

Mg. Rocío del Pilar Pretel Justiniano

Lima - Perú

2022

DEDICATORIA

En primer lugar, a DIOS por la bendición de tenernos con SALUD en estos tiempos de crisis mundial.

A nuestras familias, quienes nos apoyaron e impulsaron nuestros ideales hacia la carrera que el día de hoy estamos culminando.

John Paul Santillán Ruiz

Aracely Marilin Contreras Reyes

AGRADECIMIENTO

A DIOS, por bendecirnos e iluminarnos nuestro camino en los momentos más difíciles de
nuestras vidas.

A la UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE, por habernos acogido
literalmente durante todo este tiempo de carrera universitaria y hacer de nosotros unos
profesionales de éxito.

A nuestra estimada asesora Mg. Rocío Pretel Justiniano, quien guió nuestros pasos en estos
últimos momentos para lograr con éxito el final de este proyecto.

A nuestras familias por el apoyo incondicional y la motivación en todo momento de manera
constante.

John Paul Santillán Ruiz

Aracely Marilin Contreras Reyes

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	29
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	35
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	43
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación entre la capacitación y la productividad en los trabajadores del área comercial en la Empresa IDECAP, Trujillo 2022.....	35
Tabla 2 Nivel de capacitación de los trabajadores del área comercial en la empresa IDECAP, Trujillo 2022.....	37
Tabla 3 Nivel de productividad de los trabajadores del área comercial en la empresa IDECAP, Trujillo 2022.....	39
Tabla 4 Relación entre las dimensiones de la capacitación y la productividad en los trabajadores del área comercial en la Empresa IDECAP, Trujillo 2022.....	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de dispersión para la capacitación y la productividad en los trabajadores del área comercial en la Empresa IDECAP, Trujillo 2022.	36
Figura 2 Nivel de capacitación de los trabajadores del área comercial en la empresa IDECAP, Trujillo 2022.	38
Figura 3 Nivel de productividad de los trabajadores del área comercial en la empresa IDECAP, Trujillo 2022.	40
Figura 4 Diagrama de dispersión para las dimensiones de la capacitación y la productividad en los trabajadores del área comercial en la Empresa IDECAP, Trujillo 2022.	42

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación de la capacitación y la productividad en los trabajadores del área comercial de la empresa IDECAP-Trujillo 2022, con la finalidad de concientizar e informar que la capacitación al personal es importante y fundamental en toda empresa para generar productividad, sobre todo si desean alcanzar metas y objetivos y tener personal con sentido de pertenencia y permanencia. El estudio fue de tipo cuantitativo, transversal, prospectivo, de diseño no experimental-correlacional, con nivel relacional; la muestra estuvo conformada por 21 colaboradores del área comercial que laboran en la empresa IDECAP en la ciudad de Trujillo, fueron encuestados de manera libre y cumpliendo los protocolos de seguridad. Los resultados fueron que el 71,4% (15) de los trabajadores percibieron un nivel de capacitación bueno, el 85,7% (18) de los trabajadores del percibieron un nivel de productividad bueno, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,714, lo que indica que se trata de una correlación positiva o directa fuerte, así como un nivel de significancia ($p = 0,000$) menor que 0,01. Concluyéndose que existe una relación altamente significativa entre la capacitación y la productividad en los trabajadores del área comercial en la Empresa IDECAP-Trujillo 2022.

Palabras clave: Capacitación, productividad, personal.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad las organizaciones cuentan con muchas estrategias para elevar sus ventas y así alcanzar sus objetivos, una de ellas es la capacitación, cuya finalidad es elevar su productividad. De este modo la capacitación se convierte en una de las actividades de mayor crecimiento a nivel mundial y esto se debe al constante cambio en las necesidades del mundo que requiere productos y servicios de alta calidad, así mismo es conocida como la actividad por medio de la cual las organizaciones brindan los conocimientos específicos sobre una actividad a un colaborador. Por medio de este método educativo se forman personas más seguras de sí mismos, más aptas para realizar las actividades propias de sus puestos de trabajo y más motivados para llevar adelante la actividad para la cual se les ha tomado en cuenta en las empresas.

Se entiende por capacitación que son aquellas acciones que enseñan y preparan a una determinada persona para la actividad laboral. Según Werther y Davis (2008), la capacitación del personal es una ayuda para que los colaboradores realicen mejor su trabajo, permitiendo que puedan asumir mayores responsabilidades en un futuro a corto o mediano plazo.

En la actualidad, la capacitación del personal no es más que el constante entrenamiento perfeccionando las habilidades y actitudes de los colaboradores y puedan realizar las tareas de forma correcta, bajo supervisión y así luego se les permita trabajar solos y ellos mismos capaciten y entrenen a más personas, esto nos dará un soporte en la

calidad del servicio y en el incremento de la productividad de la organización. (Jiménez, 2015)

La Tercera Encuesta Longitudinal (2015), Ministerio de Economía Chile, informa que, de 7267 empresas, el 63,9% de las empresas grandes se encargan de capacitar a su personal, a diferencia de las PYMES que solamente capacitan el 8,2%. De todas estas, únicamente al 52,5% de sus colaboradores capacitan, en cambio al 41,1% no lo hacen. Sin embargo, la clasificación del tamaño de la organización se realiza a través de la cantidad total de los colaboradores, los mismos que forman 3 grupos: grandes (52,4%), pymes (40,7%) y micro (6,9%). (Arellano y Schuster, 2015) Esta clasificación adquiere importancia gracias a Ayyagari, Demirguc y Maksimovic (2011), quienes encontraron que las grandes empresas chilenas son las que contribuyen en tasas de crecimiento más altas de productividad, mientras que las pequeñas empresas son las que crean mayor cantidad de puestos de trabajo y presentan tasas de crecimiento más altas en empleo y salario.

En el Perú se resalta una alta brecha negativa de productividad que presenta comparado con las economías desarrolladas en el mundo, referente a brechas en infraestructura, capital humano y estabilidad macroeconómica. Por otro lado, en las microempresas la productividad de los trabajadores es baja debido a la poca inversión, así como la capacitación laboral tiene baja cobertura y es de baja calidad. (Céspedes, Lavado y Ramírez, 2016)

El presente estudio se realizó con la finalidad de concientizar al emprendedor, al empresario actual y al antiguo de que si tiene a su personal permanentemente capacitado será más fácil elevar las ventas, el posicionamiento y definitivamente incrementar la

productividad de toda empresa y hacerla más rentable, razón por la cual decidimos elegir a la empresa IDECAP para la finalidad de este estudio.

La justificación para realizar esta investigación es que es inevitable que los colaboradores que no están capacitados de manera correcta serán improductivos y cometerán demasiados errores generando pérdidas en cualquier organización y un mal clima laboral.

La justificación teórica, se encuentra en los estudios desarrollados por Paredes y Reátegui (2017) y Bohórquez, Caro y Morales (2017) quienes indican que existe relación estrecha entre la capacitación y la productividad dando entender que la primera variable influye en la segunda de una manera directa. La justificación práctica de la investigación es poder determinar los niveles de capacitación y productividad que presenta una empresa educativa de venta de diplomados y especializaciones en la ciudad de Trujillo, para de esta forma plantear estrategias de mejora o mantenimiento frente a los resultados obtenidos. La justificación metodológica plantea el uso de herramientas de investigación validadas y el uso del método científico como base para el desarrollo de una investigación veraz y válida.

La empresa en estudio Instituto de Desarrollo y Capacitación IDECAP E.I.R.L pertenece al rubro educativo, bajo la actividad comercial de venta y enseñanza de capacitaciones; tales como, diplomados, especializaciones y cursos de actualización en la modalidad virtual y a distancia en todas las carreras y con convenios con universidades públicas con certificación universitaria dirigido a técnicos y profesionales de todas las carreras, estudios realizados a distancia. Es un sector con mucha demanda, más aún en época de pandemia ya que la gente busca estudiar y capacitarse de cualquier manera, a la

vez es un campo donde hay bastante competencia debido a la gran cantidad de instituciones que brindan servicios similares en todo el país. A raíz de los inconvenientes generados por la necesidad de una mejor capacitación al personal del área comercial y su influencia en la productividad de los trabajadores en el área comercial de la empresa IDECAP, se desea identificar los problemas que genera tener una capacitación deficiente y buscar que los colaboradores sean más eficientes, eficaces y se sientan más motivados en el cumplimiento de sus funciones y esto se refleje en su productividad e incremento de sus resultados; además de mejorar la percepción y satisfacción en los clientes; es por ello que se planteó el siguiente problema. Ante lo descrito líneas arriba, se cree conveniente plantear la siguiente **pregunta de investigación**: ¿Existe relación entre capacitación y productividad en los trabajadores del área comercial de la empresa IDECAP-Trujillo 2022?

Para dar respuesta a la pregunta del estudio, se plantea el siguiente **objetivo general**: Determinar la relación entre capacitación y productividad en los trabajadores del área comercial de la empresa IDECAP-Trujillo 2022; consecuentemente se plantean los siguientes objetivos específicos: 1) Determinar el nivel de capacitación en los trabajadores del área comercial de la empresa IDECAP-Trujillo 2022. 2) Determinar el nivel de productividad en los trabajadores del área comercial de la empresa IDECAP-Trujillo 2022. 3) Medir la correlación entre la capacitación y la productividad en los trabajadores del área comercial de la empresa IDECAP-Trujillo 2022.

Las características del tipo de investigación, permiten plantear la siguiente **hipótesis** general o alterna (H_1): Existe relación directa y significativa entre la capacitación y la productividad en los trabajadores del área comercial en la empresa

IDECAP-Trujillo 2022; consecuentemente, su hipótesis nula (H_0) queda plasmada de la siguiente forma: No existe relación entre capacitación y productividad en los trabajadores del área comercial de la empresa IDECAP, Trujillo 2022.

A nivel internacional, se encontró que en el artículo realizado por García y Baltazar (México, 2018), titulado “Capacitación y productividad organizacional: un estudio de caso en una empresa productiva del estado” *Revista NTHE*. Es estudio tuvo como finalidad analizar el impacto de la capacitación en la productividad en las Empresas Productivas del Estado (EPE). La investigación fue de tipo cuantitativa, de las 83 Centrales Termoeléctricas de Ciclo Combinado que operan en México, se seleccionó a una para realizar el estudio, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario que abarcó 19 ítems valorado bajo la Escala de Likert. Los resultados fueron que el 75% de los trabajadores consideró que la capacitación contribuye a la reducción de costos y gastos en la operación; el 85% manifiesta que el nivel de productividad de la organización incrementó debido a la capacitación laboral, el análisis de correlación mostró que existe una relación fuerte y positiva entre capacitación y productividad. Concluyeron que formar a los trabajadores a través de esquemas de capacitación incide favorablemente en el nivel de productividad. Este estudio contribuirá demostrando que la capacitación ayuda en la reducción de costos en la organización y a su vez incrementa e influye positivamente en la productividad.

De igual manera, Sango (Ecuador, 2018), en su tesis titulada “*Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP)*” Repositorio Institucional UTA. La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre

capacitación empresarial y la productividad laboral en las empresas que utilizan los servicios del SECAP en la provincia de Cotopaxi. El estudio fue de tipo cuantitativo de nivel relacional, la población estuvo conformada por 1080 trabajadores de las 9 entidades que utilizan capacitaciones SECAP en el año 2016, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados fueron que la implementación de la capacitación del SECAP en las empresas de la provincia de Cotopaxi mejora la productividad laboral ($p=0,000<0,05$). Concluyó que existe relación entre la capacitación y productividad laboral. Contribuirá demostrando estadísticamente la relación existente entre las variables apoyando a la presente investigación.

A nivel nacional, Abanto y Huaccha (Cajamarca – Perú, 2021), en su tesis titulada “*Capacitación laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021*” Repositorio Institucional UPAGU. El estudio tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre la capacitación laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021. El diseño utilizado fue no experimental – transversal y correlacional, haciendo uso del método hipotético deductivo, la muestra la conformaron 16 gestores de ventas, para recolectar datos se empleó la encuesta como técnica y el instrumento fue un cuestionario conformado por 20 preguntas por variable. Los resultados fueron que no existe relación entre la capacitación laboral y la productividad de los trabajadores, además, con un valor Rho de Spearman de 0,238 la correlación fue positiva media. Proporcionará información discutida ya que los resultados refutan a la presente investigación.

Asimismo, Palacios (Chimbote – Perú, 2018), en su tesis titulada “*La Capacitación y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del Área de Marketing y Promoción de la Universidad César Vallejo Chimbote –2018*” Repositorio Institucional UCV. El objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre la capacitación y la productividad laboral de los colaboradores del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote – 2018. La investigación utilizó un diseño de investigación no experimental, correlacional, transversal transaccional, descriptivo, la muestra estuvo constituida por 13 empleados, los instrumentos utilizados se tomaron de la investigación realizada por Pacherras (2017). Los resultados fueron que el coeficiente de correlación de Spearman resultó de 0,640, lo que indicó una relación positiva alta; además la capacitación se relacionó significativamente con la productividad laboral ($p=0,018<0,05$); la capacitación del área de marketing y promoción de la UCV presentó un nivel regular (46,2%); la productividad laboral resultó de nivel malo (46,2%). Concluyó que la capacidad de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral. Proporcionará información discutida refutando los niveles de las variables y a su vez apoyando a la presente investigación respecto al efecto positivo de la capacitación en la productividad.

A nivel local, Sáenz (Trujillo- Perú, 2017), en su artículo “Impacto de la capacitación en la mejora de la productividad en una planta de lubricantes” *In Crescendo*. El objetivo de la investigación fue determinar el impacto de la capacitación sobre la productividad de los colaboradores del área de producción de la EPL del Perú. El estudio fue descriptivo, cuasiexperimental, de diseño no experimental, el nivel fue descriptivo-explicativo, la muestra la conformaron los trabajadores del área de producción de la EPL

del Perú. Los resultados fueron que existe relación directa entre la aplicación de la capacitación y la mejora de la productividad debido a que se incrementó la percepción de productividad, según la escala de Likert de 2,74 en pretest a 3,43 en posttest, lo que indicó un impacto favorable de 25% en la productividad. Concluyó que existe relación directa entre la aplicación de la capacitación y la mejora de la productividad. Contribuirá con un análisis diferente, evaluando la productividad antes y después de la aplicación de la capacitación apoyando a la presente investigación en la existencia de una incidencia significativa.

Asimismo, Escalante (Trujillo – Perú, 2015), en su tesis titulada “*Programa de Capacitación constante y la Productividad en las ventas del Área de Consultas Generales del Centro de Contacto del BCP 2015*” Repositorio Institucional UNITRU. La tesis tuvo como finalidad conocer la influencia de un programa de capacitación constante en la productividad de las ventas del área de consultas generales del Centro de Contacto del BCP. Fue de tipo descriptivo transaccional de una sola casilla, la población estuvo conformada por 100 asesores, de los cuales se tomó 79 para la muestra, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados fueron que el programa de capacitación constante mejoró la producción actual hasta en un 20%, por lo cual se puede afirmar que influye positivamente en la productividad de las ventas del área de consultas generales del BCP. Concluyó que el programa de capacitación constante influye positivamente en la productividad de las ventas. Proporcionará información positiva en la investigación debido a que apoya las teorías consideradas y sobre la relación existente entre dichas variables.

Si bien es cierto, la capacitación aumenta la calidad de la producción y por lo mismo la competitividad, (Padilla y Juárez, 2006). Cantú (2001) detalla que, el principal problema radica en el costo, ya que los directivos consideran la capacitación como un gasto y no como una inversión. Por consiguiente, la complejidad se presenta cuando se desea determinar el real beneficio monetario para la organización producto de la capacitación (Pineda, 2000; Torres, 2005), Donde las principales dificultades de los gerentes para medir el impacto de ellas es la ausencia de instrumentos adecuados, recursos escasos, falta de personal calificado que realice la evaluación de la capacitación y la ausencia del interés directivo por invertir en la medición de los resultados (Pineda, 2000).

Con programas de capacitación se logrará desarrollar o más bien explotar las habilidades y conocimientos de cada integrante de la organización, es necesario diseñar estrategias específicas para realizar un trabajo determinado, es ahí donde el desempeño del trabajador se relaciona con que la capacitación sea adecuada para cumplir con los objetivos de la empresa.

En el mundo empresarial se reconoce al capital humano como el activo más importante de una organización. Es por eso que las empresas se preocupan constantemente en contar con profesionales “altamente capacitados” para asumir los desafíos y los retos diarios.

A continuación, se detallan bases teóricas aplicadas en la presente investigación. Con respecto a la primera variable, según Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) en su tesis: “Capacitación y su impacto laboral en las empresas chilenas” determinó que, si hay una diferencia entre las empresas que capacitan a su personal y las que no lo hacen, aunque no es muy significativa en el vecino país del sur, pero de acuerdo a las investigaciones y

experiencias del resultado en las capacitaciones es definitivo de que si hay una diferencia en su productividad.

López (2005) menciona en su artículo Capacitación para la revista Conciencia Tecnológica “que la capacitación debe ser un proceso eficaz, para que la misma sea funcional debe cumplir los requisitos planteados por las organizaciones que implementan este proceso, ya que es tan importante los productos o servicios que las empresas entregan a sus clientes como la infraestructura que facilita la capacitación”.

Las dimensiones asociadas con los factores de la capacitación son la planificación, la programación y los conocimientos. A la vez los indicadores que conforman la capacitación son objetivos, resultados, duración, frecuencia, temas, supervisión y acompañamiento.

Para contextualizar el concepto de capacitación, debemos primero citar a Chiavenato (2011), la capacitación del personal es un proceso aplicado de manera planificada y organizada, por medio del cual se adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función a objetivos y metas definidas.

Planificación: (Resultados)

Según Chiavenato (2007) El contenido de la capacitación puede incluir tres formas de cambio de la conducta:

- ***Desarrollo de Habilidades:*** Radican en la habilidad para realizar una tarea u operación, ya sea física o intelectual, dentro de ciertos o determinados estándares de eficiencia (tiempo, calidad, frecuencia) y con el mínimo de recursos necesarios. Las habilidades pueden aprenderse y perfeccionarse, pero no pueden transmitirse como suceden con los conocimientos: cada persona las aprende según sus propios modelos

mentales, los cuales están marcados por sus propios esquemas de percepción, discernimiento, juicio. Estas habilidades pueden perfeccionarse con el entrenamiento mediante cursos, libros, videos, etc.).

- ***Desarrollo o modificación de actitudes:*** las actitudes son criterios instintivos de juicio que sirven a las personas para valorar o evaluar las situaciones de la misma manera que los hábitos repiten respuestas sin intervención del afecto consciente de la persona. Son los llamados marcos de referencia, de origen preponderantemente emocional, a través de los cuales juzgamos la realidad y condicionamos nuestra conducta. Son predisposiciones para actuar. Las actitudes, entonces, constituyen el conjunto de ideas, valores y creencias que garantizan y dan seguridad a una persona.
- ***Desarrollo de conceptos:*** es la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías, para facilitar la aplicación y generación de conceptos, de tal forma que permita a desarrollar gerentes que puedan pensar en forma amplia y global.

Según Chiavenato (2007). Una vez hecho el diagnóstico de capacitación, sigue la terapéutica, es decir, la elección y prescripción de los medios de tratamiento para satisfacer las necesidades indicadas o percibidas. La organización puede tomar en cuenta los siguientes aspectos para una programación adecuada de capacitación: ¿Cuál es la necesidad? ¿Dónde fue señalada por primera vez? ¿Ocurre en otra área o en otro sector? ¿Cuál es su causa? ¿Es parte de una necesidad mayor? ¿Cómo satisfacerla, Por separado o en conjunto? ¿Se necesita alguna indicación inicial antes de satisfacerla? ¿Si la necesidad es inmediata Cual es su prioridad con respecto a las demás? ¿La necesidad es permanente o temporal? ¿A cuántas personas y cuántos servicios alcanzar? ¿Cuál es el

tiempo disponible para la capacitación? ¿Cuál es el costo probable de la capacitación?

¿Quién va a impartir la capacitación?

Programación: (Frecuencia)

Las capacitaciones son una inversión, donde el factor que incide principalmente es humano, por tal motivo la capacitación no debe darse por una única vez, si no ser periódica o incluso cíclica pues a través del tiempo lo aprendido puede olvidarse si no es un ejercicio repetitivo o puede desviarse la forma correcta de ejecutarse y no lograr el objetivo por el cual se diseñó la capacitación.

Según Davenport y Prusak (1997), “El Conocimiento” es “información combinada con experiencia, contexto, interpretación y reflexión. Tiene un alto valor porque está preparado para ser aplicado a las decisiones y a las acciones”.

Programa de capacitación según Guerrero (2015) es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado.

El Programa de Capacitación va a orientar las actividades de capacitación al señalar los objetivos, actividades, técnicas y recursos que se aplicarán durante el proceso de instrucción-aprendizaje, así como también, seleccionar los contenidos al tener como parámetro el análisis actividades de manera organizada.

Idalberto Chiavenato autor de reconocido prestigio en el área de recursos humanos, define el Plan de capacitación como “un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos”. (Barcelo, 2018)

Conocimiento: (Teórico/Práctico)

Según Dessler y Valera (2011), La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. La capacitación, por tanto, podría implicar mostrar a un operador de máquina cómo funciona su equipo, a un nuevo vendedor cómo vender el producto de la empresa, o inclusive a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a los empleados.

Para Alles (2007), es la información que una persona posee sobre áreas específicas, es una competencia compleja. Las evaluaciones del conocimiento no pueden predecir el desempeño laboral porque el conocimiento y las habilidades no pueden medirse de la misma forma en que se utilizan en el puesto. El conocimiento predice lo que una persona puede hacer, no lo que realmente hará.

Morales (2007), refiere que este indicador, es importante ya que tiene consecuencias para el procesamiento de la información y la conducta. Señala cuatro tipos de conocimiento:

- *Conocimiento objetivo*: Cuanto sabe una persona realmente sobre algo, evaluando de forma más justo posible.
- Conocimiento subjetivo: Cuánto cree saber una persona al respecto.
- *Conocimiento científico*: Trata de descubrir las leyes de la naturaleza, es decir, como Dios ha ordenado este mundo.

- *Conocimiento técnico:* Tiene una finalidad, está orientado al saber hacer, a crear objetos artificiales que tienen una finalidad práctica, a satisfacer sus necesidades modificando la naturaleza.

Dolan, Valle., Jackson y Schuler (2007), la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

El programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al trabajador desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño. Ésta repercute en el individuo de dos diferentes maneras: Eleva su nivel de vida: La manera directa de conseguir esto es a través del mejoramiento de sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario. Eleva su productividad: esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y empleado. La capacitación en la empresa, debe brindarse al individuo en la medida necesaria, haciendo énfasis en los puntos específicos y necesarios para que pueda desempeñarse eficazmente en su puesto.

La segunda variable, productividad se revela como una de las variables clave para medir la eficiencia y la evolución de los sectores económicos o de la economía en su conjunto, ya que sus mejoras pueden dar lugar a la elevación del nivel de vida de las sociedades (Estavillo y Zamora, 2002) es simple de definir, pero extremadamente complejo de analizar y comprender en profundidad. Pocas áreas de ciencias económicas son tan relevantes y complejas. Desde una perspectiva social, la productividad es uno de los determinantes de la calidad de vida de los habitantes de un país. Desde un punto de

vista macroeconómico es uno de los determinantes de la empresa y consecuentemente de su producción.

Las aproximaciones al conocimiento de la actividad económica de cualquier región o sector conllevan un estudio de comportamiento que, a través del tiempo, presenta cualquier variable económica relacionada con el resultado del valor del producto. Entre estas, la productividad se revela como una de las variables clave para medir la eficiencia y la evolución de los sectores económicos en su conjunto, ya que sus mejoras pueden dar lugar a la elevación del nivel de vida de las sociedades (Estavillo y Zamora, 2002).

El concepto de productividad es simple de definir, pero extremadamente complejo de analizar y comprender en profundidad. Pocas áreas de ciencias económicas son tan relevantes y complejas. Desde una perspectiva social, la productividad es uno de los determinantes de la calidad de vida de los habitantes de un país. Desde un punto de vista macroeconómico es uno de los determinantes de la empresa y consecuentemente de su producción.

La productividad es definida como un indicador que refleja que tan bien están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios. Así pues, una definición común de la productividad es la que la refiere como una relación entre los recursos utilizados y los productos obtenidos denotando la eficiencia con la cual los recursos son usados para producir bienes y servicios en el mercado (Levitan y Werneke, 1984; Martínez, 1992). En términos generales se entiende como productividad a la relación existente entre el producto(os) y el insumo(os). Su medición al nivel de empresa es, entonces, la cuantificación de la producción obtenida y los insumos utilizados en el proceso productivo (Centro Nacional de Productividad, 2008).

Las dimensiones a considerar son las siguientes: recursos, producción y servicios, que a la vez muestran los indicadores económicos humanos, cantidad de contactos, cantidad de ventas, calidad de servicio y fidelización de clientes.

Cuando el colaborador tiene una formación y capacitación adecuada está mucho más motivado para devolverle algo a la empresa. Un colaborador sin capacitación se desmotiva porque carece de conocimientos necesarios para rendir en el trabajo generando bajo desempeño e improductividad.

Productividad

Recursos: (Económicos/Humanos). Según Amaru (2009), la productividad comprende todos los recursos y sus costos, y como tal representa la mayor de las oportunidades para mejorar las utilidades en cualquier empresa de la que se esperen utilidades y para brindar más servicios por unidad monetaria gastado en las instituciones sin fines de lucrativos. El criterio más sencillo para evaluar la eficiencia de un proceso, organización o sistema es la productividad, que se define como la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos (o producción). (p.282)

Amaru (2008), menciona que los recursos como la cantidad de piezas entregadas por unidad de recurso empleada. Generalmente, el concepto de productividad está ligado a entornos de fabricación, dado que el cálculo de la productividad en este ámbito es sencillo, bastando dividir la producción total entre el tiempo que se ha tardado en realizarla (productos/hora) o por el número de recursos del mismo tipo utilizados (productos/maquina o productos/hombre) (p.129)

Producción: (Cantidad). Rutkauskas y Paulavičièn (2005), mencionan que para determinar la productividad del sector servicios, se debe evaluar los elementos de entrada y salida en los aspectos de cantidad y calidad. La calidad del sector servicios es analizada en dos aspectos: humanístico y técnico. Por consiguiente, la salida consiste de un servicio total ofrecido en términos de calidad, y las entradas incluyen tanto elementos tangibles como intangibles.

Servicios: (Calidad). Serna (2006) define el término “Servicio al Cliente” como: “el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos”. (p.19)

Asimismo, Serna (2006) deduce las siguientes características, la oferta del servicio, es el estándar para medir la satisfacción de los clientes; el foco del servicio es la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de los clientes; la prestación integral del servicio genera valor agregado, el cual asegura la permanencia y lealtad del cliente.

La dificultad para definir la productividad en el sector servicios se debe a que en este no se puede separar la calidad de la productividad, ya que los cambios en los sistemas y en los recursos de producción afectan la calidad percibida de los servicios (Grönroos y Ojasalo, 2004), ocasionando la insatisfacción de los clientes, afectando las ventas y la rentabilidad de la organización.

Para determinar la productividad del sector servicios, se debe evaluar los elementos de entrada y salida en los aspectos de cantidad y calidad (Rutkauskas y Paulavičièn, 2005). La calidad del sector servicios es analizada en dos aspectos:

humanístico y técnico. Por consiguiente, la salida consiste de un servicio total ofrecido en términos de calidad, y las entradas incluyen tanto elementos tangibles como intangibles.

Narváez (2010) se enfoca en la creación de un Plan de Capacitación al personal, con la aplicación de cursos de ventas, para incrementar el volumen de ventas en la empresa “Acerocenter”, de la ciudad de Ambato, en Ecuador con el objeto de mejorar el servicio al cliente, para de esta manera lograr una fidelidad de los clientes hacia la empresa. Con la creación de un Plan de Capacitación se busca impulsar al trabajador para que aporte su máxima eficiencia a la empresa. Este plan se verá fortalecido ya que en la empresa se considera al recurso humano como el elemento fundamental para el progreso de la institución. Diseñar un Plan de Capacitación para incrementar el volumen de ventas en la empresa “ACEROCENTER” de la ciudad de Ambato.

García (2010) propone un plan de capacitación de ventas de seguro obligatorio para agentes de Metropolitana de Seguros, tiene como propósito demostrar que una adecuada capacitación de la fuerza de ventas, vendría a dar una nueva perspectiva a la empresa y los agentes, tales como: Retención de mayor número de empleados, Conservación de cartera de clientes, y sobre todo Aumento de la cartera de clientes ante un mercado lleno de feroces competidores que buscan monopolizar el mercado nicaragüense.

Bastidas (2017) realizó una investigación con el propósito de relacionar la influencia de la capacitación al personal de ventas con el rendimiento económico de la empresa, además de servir como aporte a futuras investigaciones, en el cual se realizaron una serie de investigaciones tanto bibliográfica como de campo para obtener los resultados que fueron analizados y llegando a determinar que la preparación o capacitación que se le

dé al personal de ventas en una empresa si influye en la estabilidad económica pues como objetivo en la capacitación se planteó el impulsar la adquisición de las cocinas de inducción a los usuarios de la CNEL EP a través de la capacitación al personal de ventas en cuanto a estrategias e información del producto para despejar dudas y elevar las ventas promedias en el año en curso, utilizando así técnicas de motivación, atención al cliente y ventas para impulsar la adquisición del producto, que como lo refleja en la capacitación realizada se llevara a cabo con todo el personal de ventas de la empresa.

Es indudable la relación entre la capacitación y el incremento en las ventas independientemente del producto o servicio que se tenga, por ende, la inversión de tiempo es algo que está fuera de discusión y que genera una mayor productividad en los trabajadores.

Efectivamente, de acuerdo a Saniplan GmbH (1999) se concluye que capacitar al personal incrementa la productividad y genera actitudes positivas dentro de la empresa, lo que conlleva a una rentabilidad muy alta y a una mejor calidad en el ámbito laboral. Sin embargo, un estudio reciente realizado por Padilla y Juárez (2006) para la CEPAL en su filial de México, nos dice que la capacitación influye de manera positiva en la productividad. Además, la capacitación mejora la eficiencia y el desempeño del trabajador (Araya, 2005). Padilla y Juárez (2006) profundizan en las variables que se relacionan con la productividad además de la capacitación, en donde es posible mencionar el gasto en investigación y desarrollo que es significativa y positiva.

La capacitación es una de las actividades de mayor crecimiento a nivel mundial, esto debido al constante cambio en las necesidades del mundo que requiere productos y servicios de alta calidad, así mismo es conocida como la actividad por medio de la cual

las organizaciones brindan los conocimientos específicos sobre una actividad a un colaborador. Por medio de este método educativo se forman personas más seguras de sí mismos, más aptas para realizar las actividades propias de sus puestos de trabajo y más motivados para llevar adelante la actividad para la cual se les ha tomado en cuenta en las empresas.

Cuando el colaborador tiene una formación y capacitación adecuada está mucho más motivado para devolverle algo a la empresa. Un colaborador sin capacitación se desmotiva porque carece de conocimientos necesarios para rendir en el trabajo generando bajo desempeño e improductividad.

Para determinar la productividad del sector servicios, se debe evaluar los elementos de entrada y salida en los aspectos de cantidad y calidad (Rutkauskas y Paulavičiën, 2005). La calidad del sector servicios es analizada en dos aspectos: humanístico y técnico. Por consiguiente, la salida consiste de un servicio total ofrecido en términos de calidad, y las entradas incluyen tanto elementos tangibles como intangibles.

Con programas de capacitación se logrará desarrollar o más bien explotar las habilidades y conocimientos de cada integrante de la organización, es necesario diseñar estrategias específicas para realizar un trabajo determinado, es ahí donde el desempeño del trabajador se relaciona con que la capacitación sea adecuada para cumplir con los objetivos de la empresa.

En el mundo empresarial se reconoce al capital humano como el activo más importante de una organización. Es por eso que las empresas se preocupan constantemente en contar con profesionales “altamente capacitados” para asumir los desafíos y los retos diarios.

Las aproximaciones al conocimiento de la actividad económica de cualquier región o sector conllevan un estudio de comportamiento que, a través del tiempo, presenta cualquier variable económica relacionada con el resultado del valor del producto.

El capital humano cuando es bien seleccionado tiende a entregar todas sus habilidades, creatividad y entusiasmo al servicio de la organización, sin embargo, el colaborador es propenso a mejorar y por medio de la capacitación se recorre el camino a la perfección del producto obtenido de cada empleado. Cuando se define un plan de capacitación, el empleador tiene el control sobre el camino del crecimiento del personal, a diferencia de si se dejara que el personal se forme de una manera autodidacta, de cualquier manera, hay crecimiento, pero puede ser que este no esté en la dirección que interese a la organización.

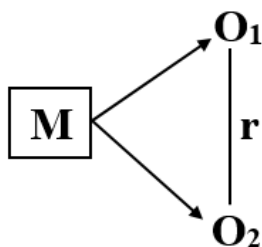
CAPÍTULO II. MÉTODO

Debido a que el objetivo del estudio fue determinar la relación entre la capacitación y la productividad en los trabajadores del área comercial de la empresa IDECAP se recurrió a un diseño no experimental-correlacional, debido a que realizó sin el manejo intencional de variables y se buscó analizar la relación entre variables. (Hernández y col., 2015)

El estudio fue de tipo cuantitativo, porque se utilizó la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Transversal, ya que para el estudio se recogió los datos en un momento único, año 2022. Prospectivo, debido a que los datos se recopilaron a medida que iban sucediendo. (Hernández y col., 2015)

El nivel del estudio fue relacional, porque su finalidad fue analizar la relación entre la capacitación y productividad en un determinado momento. (Hernández y col., 2015)

Esquema de investigación correlacional de corte transversal:



Donde:

M = Trabajadores del área comercial de la empresa IDECAP

O₁ = Capacitación

O₂ = Productividad

r = Relación entre capacitación y la productividad

La población se define como “un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones” (Levin y Rubin, 2004, p.10).

La población de estudio estuvo conformada por 21 colaboradores del área comercial que laboran en la empresa IDECAP en la ciudad de Trujillo.

La muestra es definida por Fortín (1999) como “un subconjunto de una población o grupo de sujetos que forman parte de una misma población” (p.160)

Los 21 colaboradores del área comercial de la empresa IDECAP fueron encuestados de manera libre.

La muestra fue censal porque se seleccionó al total de trabajadores que conforman la población. (Moreno, 2017)

En el trabajo de tesis se utilizó el método de muestreo no probabilístico en el cual, de acuerdo con Pineda, De Alvarado y De Canales (1994) “se toman los casos y unidades que estén disponibles en un momento dado” (p.119) puesto que se solicitó a los colaboradores del área comercial que laboran en la empresa IDECAP que formen parte del estudio.

Falcón y Herrera (2005) se refieren a la técnica de recolección de datos como “El procedimiento o forma particular de obtener datos o información, la aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser resguardada mediante un instrumento de recolección de datos” (p. 12)

La técnica de recolección de datos que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta.

Para García (2016) una encuesta es “Una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de investigación con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población” (p.124)

Un instrumento de recolección de datos es en principio “Cualquier recurso del que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. De este modo el instrumento sintetiza en si toda la labor de investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y por lo tanto a las variables o conceptos utilizados” (Sabino, 1992, p.88).

El instrumento fue un cuestionario diseñado con preguntas cerradas bajo escala de Likert. El mismo instrumento está constituido por la variable independiente “capacitación”, que contiene un total de 12 ítems divididos en partes iguales en las siguientes dimensiones planificación, programación y conocimientos. La variable dependiente “productividad” está dividido en 12 ítems dividido por partes iguales en recursos, producción y servicios.

La categorización de la escala Tipo Likert es un instrumento de medición o recolección de datos que se dispone en la investigación social que se dispone para medir actitudes, de acuerdo con Brunet (2005) “consiste en un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción (favorable o desfavorable), positiva o negativa) de los individuos” (p.34).

Par evaluar la capacitación y productividad de la empresa IDECAP se aplicó un cuestionario adaptado del modelo o dimensiones Likert. El cuestionario comprende 24 ítems, que corresponden a 6 dimensiones:

- 1) Planificación
- 2) Programación
- 3) Conocimientos
- 4) Recursos
- 5) Producción
- 6) Servicios

La alternativa o puntos tipo Likert utilizado, que correspondan a las opciones de respuesta del cuestionario son:

5 siempre

4 casi siempre

3 a veces

2 casi nunca

1 nunca

Los puntajes que se les asignaron a los indicadores constitutivos como opciones de respuesta, se obtendrán al sumar los valores obtenidos respecto a cada dimensión.

El puntaje mínimo resultó de la multiplicación del número de ítems por 1. La puntuación se consideró alta o baja respecto al puntaje total, este último dado por el número de ítems o afirmaciones multiplicado por 5.

La técnica que se utilizó en el procesamiento de los datos fue la estadística descriptiva que consiste en “un conjunto de procedimientos que tienen por objeto presentar grupos de datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen” (Universidad de Chile, 2008). Asimismo, se empleó el Método de Correlación de Rangos de Spearman para determinar la relación entre las variables.

Para llevar a cabo la tabulación de los datos que se obtuvieron por el cuestionario que se aplicaron a los colaboradores del área comercial de la empresa IDECAP se utilizó el programa Microsoft Office Excel e IBM SPSS Statistic v. 22.

La validez de contenido del instrumento de recolección de datos, se llevó a cabo mediante la valoración de cinco expertos conocedores del tema. Los expertos juzgaron cada una de las preguntas del cuestionario utilizando una escala de Likert del 1 al 5, en donde el 1 significó no adecuado y el 5 muy adecuado respecto a la pregunta planteada. Mediante el coeficiente de concordancia de Kendall se determinó que el instrumento para medir la capacitación es válido ($p = 0,013 < 0,05$). Del mismo modo, Mediante el coeficiente de concordancia de Kendall se determinó que el instrumento para medir la productividad es válido ($p = 0,020 < 0,05$)

Además, el cuestionario se sometió a la prueba de fiabilidad, al aplicar el cuestionario a una muestra piloto de 15 trabajadores, mediante el Alfa de Cronbach se obtuvo un coeficiente igual 0,710, el cual se encuentra dentro del rango 0,66 y 0,71 que indica que es muy confiable, esto permitió determinar de manera científica que el instrumento para medir la capacitación es muy confiable para su aplicación. Del mismo modo, se obtuvo un coeficiente igual 0,788, el cual se encuentra dentro del rango 0,72 y 0,99 que hace referencia a una excelente confiabilidad,

esto permitió determinar que el instrumento para medir la productividad presenta excelente confiabilidad.

Se consideraron los principios éticos de beneficencia y no maleficencia debido a que se aseguró el bienestar de los colaboradores del área comercial de la empresa IDECAP que participaron en el estudio; protección a las personas ya que se respetó la confidencialidad, la privacidad y anonimato de la encuesta, además los colaboradores participaron voluntariamente y se les informó adecuadamente; consentimiento informado y expreso porque los colaboradores consintieron el uso de la información brindada solamente para fines académicos.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre la capacitación y la productividad en los trabajadores del área comercial en la Empresa IDECAP, Trujillo 2022.

Rho de Spearman		Capacitación	Productividad
Capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	0,714**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	21	21
Productividad	Coefficiente de correlación	0,714**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	21	21

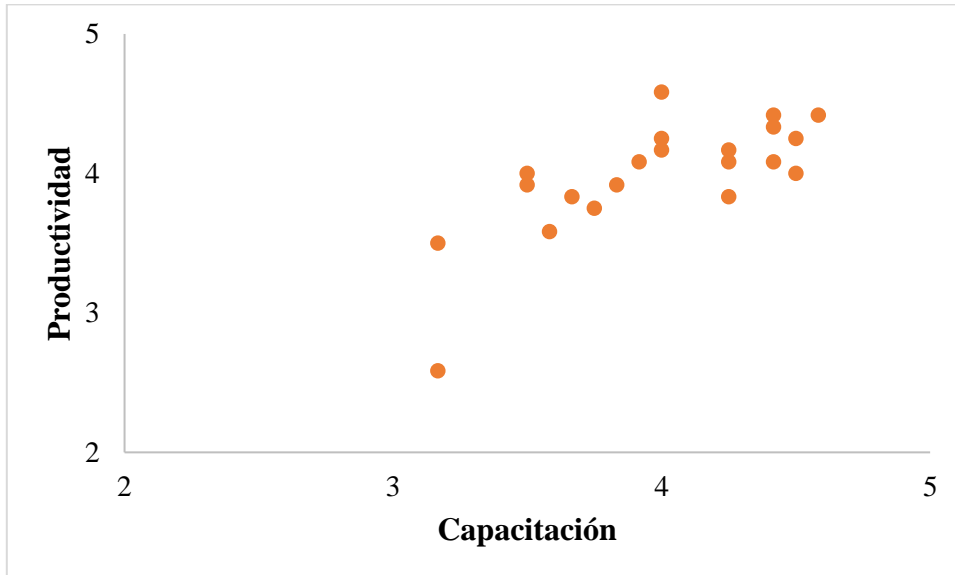
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado, utilizando el software IBM SPSS Statistic v. 22.

Interpretación: En la tabla 1 se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0,714, el cual se encuentra dentro del rango 0,70 y 0,89, lo que indica que se trata de una correlación positiva o directa fuerte. Además, se tiene un nivel de significancia ($p = 0,000$) menor que 0,01, lo que indica que existe una relación altamente significativa entre la capacitación y la productividad en los trabajadores del área comercial en la Empresa IDECAP. Es decir, a mayor capacitación será mayor la productividad en los trabajadores del área comercial en la Empresa IDECAP.

Figura 1

Diagrama de dispersión para la capacitación y la productividad en los trabajadores del área comercial en la Empresa IDECAP, Trujillo 2022.



Nota: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado, utilizando Microsoft Excel 2013.

Interpretación: En la figura 1 se observa que la capacitación y la productividad en los trabajadores del área comercial en la Empresa IDECAP presentaron una relación lineal positiva, lo que indica que ambas variables aumentan o disminuyen simultáneamente.

Tabla 2

*Nivel de capacitación de los trabajadores del área comercial en la empresa IDECAP,
Trujillo 2022.*

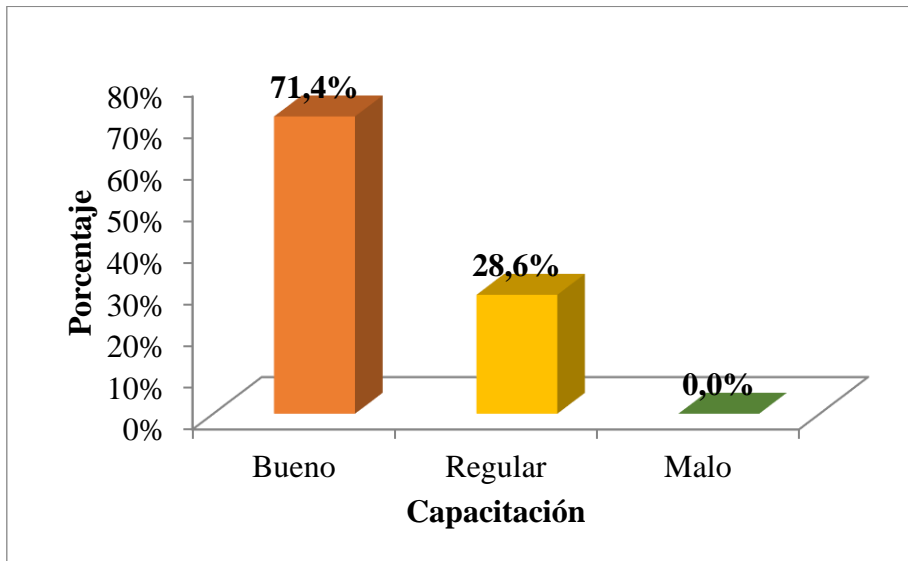
Capacitación	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Bueno	15	71,4	71,4
Regular	6	28,6	100,0
Malo	0	0,0	100,0
Total	21	100,0	

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado, utilizando Microsoft Excel 2013.

Interpretación: Los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a 21 trabajadores del área comercial de la Empresa IDECAP se muestran en la tabla 2. Se encontró que el 71,4% (15) de los trabajadores del área comercial de la Empresa IDECAP percibieron un nivel de capacitación bueno y el 28,6% (6) restante percibió un nivel regular.

Figura 2

*Nivel de capacitación de los trabajadores del área comercial en la empresa IDECAP,
Trujillo 2022.*



Nota: Tabla 2.

Interpretación: En la figura 2 se muestra que el nivel de capacitación de los trabajadores del área comercial en la empresa IDECAP que predominó fue el bueno (71,4%)

Tabla 3

*Nivel de productividad de los trabajadores del área comercial en la empresa IDECAP,
Trujillo 2022.*

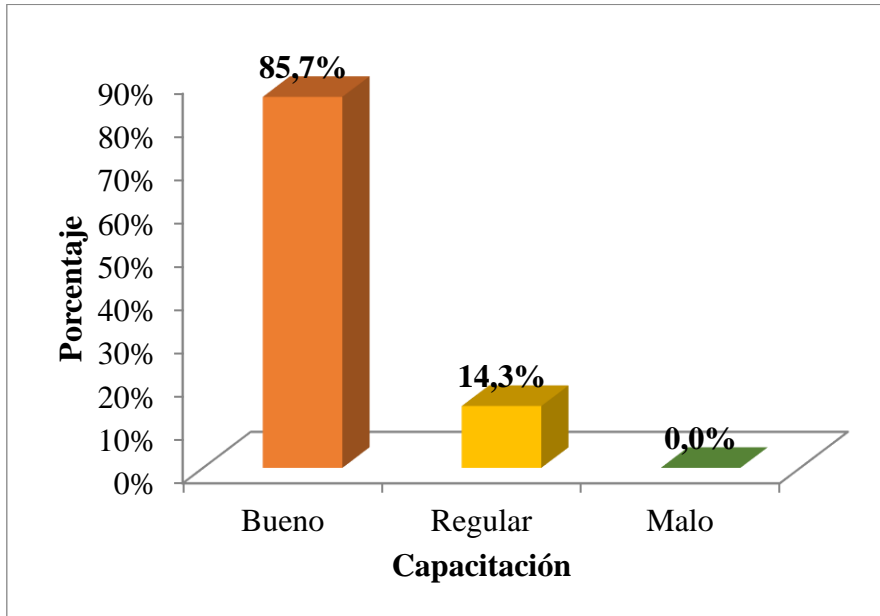
Productividad	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Bueno	18	85,7	85,7
Regular	3	14,3	100,0
Malo	0	0,0	100,0
Total	21	100,0	

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado, utilizando Microsoft Excel 2013.

Interpretación: La tabla 3 refleja los resultados del cuestionario aplicado a los 21 trabajadores del área comercial de la Empresa IDECAP. Se obtuvo que el 85,7% (18) de los trabajadores del área comercial de la Empresa IDECAP percibieron un nivel de productividad bueno y el 14,3% (3) restante percibió un nivel regular.

Figura 3

*Nivel de productividad de los trabajadores del área comercial en la empresa IDECAP,
Trujillo 2022.*



Nota: Tabla 3.

Interpretación: En la figura 3 se muestra que el nivel de productividad de los trabajadores del área comercial en la empresa IDECAP que predominó fue el bueno (85,7%)

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de la capacitación y la productividad en los trabajadores del área comercial en la Empresa IDECAP, Trujillo 2022.

	Rho de Spearman	Productividad
Planificación	Coefficiente de correlación	0,702**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	21
Programación	Coefficiente de correlación	0,374
	Sig. (bilateral)	0,095
	N	21
Conocimientos	Coefficiente de correlación	0,433*
	Sig. (bilateral)	0,050
	N	21

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

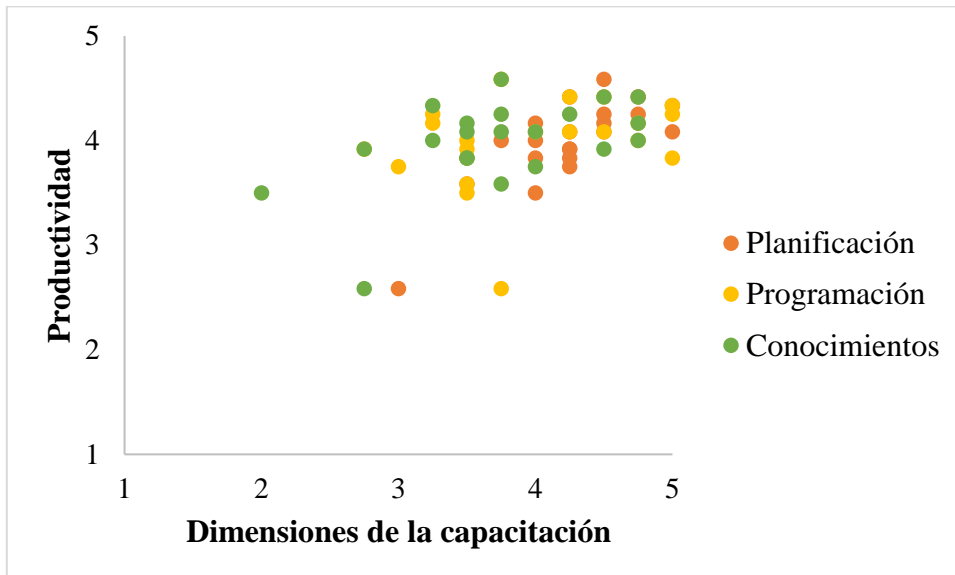
**.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado, utilizando el software IBM SPSS Statistic v. 22.

Interpretación: La tabla 4 muestra un coeficiente de correlación de Spearman de 0,702, el cual se encuentra dentro del rango 0,70 y 0,89, lo que indica que se trata de una correlación positiva o directa fuerte, así como un nivel de significancia ($p = 0,000$) menor que 0,01, existiendo una relación altamente significativa entre la dimensión planificación de la capacitación y la productividad en los trabajadores del área comercial en la Empresa IDECAP; por otro lado, la dimensión programación de la capacitación no se relaciona con la productividad (0,095); además, la relación entre la dimensión conocimientos de la capacitación y la productividad es significativa ($p = 0,050 \leq 0,05$), tratándose de una correlación positiva moderada (0,433) ya que se encuentra dentro del rango 0,40 y 0,69.

Figura 4

Diagrama de dispersión para las dimensiones de la capacitación y la productividad en los trabajadores del área comercial en la Empresa IDECAP, Trujillo 2022.



Nota: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado, utilizando Microsoft Excel 2013.

Interpretación: En la figura 4 se muestra que las dimensiones planificación y conocimientos de la capacitación y la productividad en los trabajadores del área comercial en la Empresa IDECAP presentaron una relación lineal positiva, lo que indica que ambas variables aumentan o disminuyen simultáneamente. Sin embargo, la dimensión programación no se relaciona con la productividad, los puntos están dispersos, no presenta patrón de comportamiento.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Con relación a los resultados obtenidos se rechaza H_0 que establece que no existe relación entre capacitación y productividad en los trabajadores del área comercial de la empresa IDECAP, Trujillo 2022. Con un nivel de significancia ($p = 0,000$) menor que 0,01, demuestra que existe una relación altamente significativa entre las variables y presenta una correlación positiva o directa fuerte ya que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,702, resultados que coinciden con la investigación realizada por Sango (Ecuador, 2018), quien concluyó que existe relación entre la capacitación y productividad laboral ($p=0,000<0,05$). Resultados similares obtuvieron por García y Baltazar (México, 2018), quienes demostraron que existe una relación fuerte y positiva entre capacitación y productividad, determinando existe incidencia favorable de la capacitación en la productividad.

Además, en Perú, los resultados concuerdan con la investigación que realizó Palacios (Chimbote – Perú, 2018), quien concluyó que la capacitación se relaciona significativamente con la productividad laboral ($p=0,018<0,05$). Del mismo modo, Sáenz (2017), concluyó que existe relación directa entre la aplicación de la capacitación y la mejora de la productividad. Coincide también con la investigación realizada por Escalante (2015), quien manifiesta que el programa de capacitación constante influye positivamente en la productividad de las ventas.

Sin embargo, difiere con el estudio realizado por Abanto y Huaccha (Cajamarca – Perú, 2021), quienes concluyeron que no existe relación entre la capacitación laboral

y la productividad de los trabajadores, además la correlación fue positiva media (0,238). Lo que nos demuestra que la percepción de los trabajadores será determinante para lograr realizar el análisis, es por ello que la empresa debe enfocarse en la capacitación de éstos con el fin de incrementar la capacidad laboral y por ende mejore la productividad. Existe una relación definitiva entre la capacitación y la productividad pues los trabajadores indicaron que luego de una capacitación se sienten con mejores habilidades para desarrollar su trabajo, así como también, cada vez que hay una capacitación sus resultados son de mejor calidad.

Los resultados mostrados anteriormente respaldan a lo que señala Padilla y Juárez (2006) que “la capacitación aumenta la calidad de la producción y por lo mismo la competitividad”. Del mismo modo, corroboran lo que menciona Reátegui (2017) y Bohórquez, Caro y Morales (2017) que “existe relación estrecha entre la capacitación y la productividad dando entender que la primera variable influye en la segunda de una manera directa”.

Según Werther y Davis (2008), la capacitación del personal es una ayuda para que los colaboradores realicen mejor su trabajo permanentemente, permitiendo que puedan asumir mayores responsabilidades en un futuro a corto o mediano plazo.

De acuerdo a los datos obtenidos se puede constatar que el 71,4% (15) de los trabajadores del área comercial de la Empresa IDECAP percibieron un nivel de capacitación bueno y el 28,6% (6) restante percibió un nivel regular, no dando lugar a malo, lo que nos da a entender que capacitar al personal de IDECAP, nos ayudaría en su totalidad y esto se pudo comprobar en el resultado de las encuestas a través del

instrumento de investigación en donde lo colaboradores remarcaron la situación ya antes mencionada. Resultados que difieren con Palacios (Chimbote – Perú, 2018), la capacitación del área de marketing y promoción de la UCV presentó un nivel regular (46,2%).

Para Levitan y Werneke (1984), Martínez (1992), la productividad es definida como un indicador que refleja que tan bien están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios.

De acuerdo al estudio se observa que el 85,7% (18) de los trabajadores del área comercial de la Empresa IDECAP percibieron un nivel de productividad bueno y el 14,3% (3) restante percibió un nivel regular, lo que esto indica que los colaboradores están conscientes de que la organización necesitar capacitar a su personal; pero que a la vez no cuentan con una planificación que les indique la manera adecuada de realizarla. Resultados que difieren con los obtenidos por Palacios (Chimbote – Perú, 2018), quien manifiesta que la productividad laboral resultó de nivel malo (46,2%).

Esto se confirma con los resultados presentados por los colaboradores donde indican que el desempeño mejoraría seguramente con la correcta aplicación de un plan de capacitación constante, esto mejoraría sus capacidades, la calidad del producto y darían a conocer las capacidades con las que cuenta cada colaborador por medio de la evaluación del desempeño, por lo cual se sabría exactamente cómo van. De manera práctica en la empresa educativa de venta de diplomados y especializaciones en la ciudad de Trujillo podría fomentarse el planteamiento de estrategias de mantenimiento de un buen nivel en capacitación y productividad.

La presente investigación no tuvo ninguna limitación durante su desarrollo en cuanto a la información brindada por la empresa IDECAP ni tampoco por las encuestas realizadas a los trabajadores del área comercial.

Dentro de las implicancias teóricas nos permitió comparar las diferentes teorías ya expuestas con los resultados de los objetivos planteados. En las implicancias metodológicas, la elaboración y aplicación de las estrategias para cada uno de los objetivos de la empresa mediante métodos científicos, situaciones que pueden ser investigadas, quedó demostrados su validez y confiabilidad pueden ser utilizados en otros trabajos de investigación y en otras instituciones. Dentro de las implicancias prácticas, esta investigación permite que la empresa pueda desarrollar una mejora con los resultados y los estudios obtenidos en la misma, ya que conocen las falencias, así como las estrategias de mejora, también puede ser objeto de estudio por parte de otros alumnos e investigadores acerca de todo lo tratado permitiéndoles realizar comparaciones.

4.2. Conclusiones

1. La investigación determinó que existe una relación altamente significativa entre la capacitación y la productividad en los trabajadores del área comercial en la Empresa IDECAP-Trujillo 2022 ($p=0,000$), dicha relación es directa fuerte ($Rho=0,702$) con un nivel de significancia del 5%, de esta manera se valida la hipótesis planteada.
2. Se determinó que el nivel de capacitación en los trabajadores del área comercial de la empresa IDECAP-Trujillo 2022 fue bueno con un 71,4%, lo que evidencia una planificación adecuada de la capacitación acorde a los objetivos y metas planteados, por ello la empresa debe tener en cuenta que para capacitar de forma eficiente a su personal podría enfocarse en la planificación.
3. Se determinó que el nivel de productividad en los trabajadores del área comercial de la empresa IDECAP-Trujillo 2022 fue bueno con un 85,7%, lo que demuestra un manejo adecuado de los recursos referente al incremento de ventas, por ello la empresa podría tener en cuenta los recursos para evaluar la productividad de sus empleados.
4. Se demostró una correlación positiva o directa fuerte ($Rho=0,702$) entre la capacitación y la productividad en los trabajadores del área comercial de la empresa IDECAP-Trujillo 2022. Es importante mencionar que la capacitación abarca planificación, programación y conocimientos, de éstas resaltan la planificación ($p=0,000$, $Rho=0,702$) y conocimientos ($p=0,050$, $Rho=0,433$) ya que repercute positivamente en la productividad, es decir si la empresa se enfoca en planificar adecuadamente sus capacitaciones y en el desempeño de sus trabajadores en las actividades asignadas se mantendrá y/o mejorará la productividad de éstos.

RECOMENDACIONES

1. Diseñar una programación de capacitación permanente mensual, sólida y duradera en base a la necesidad de los colaboradores del área comercial de IDECAP y realizar un seguimiento de parte de los supervisores y gerente comercial; así como apoyar en el acompañamiento de parte de los mismos ejecutivos y puedan hacer correcciones en el campo.
2. Realizar una medición de resultados teniendo en cuenta algunos factores tale como; cantidad de prospectos diarios, fidelización de clientes, clima laboral, satisfacción de cliente, calidad de servicio, numero de ventas, llevando un control de cada uno de los vendedores
3. Desarrollar una cultura y organización empresarial con capacitaciones no solamente en la parte técnica de la venta sino también en la parte formativa de los vendedores, es decir las habilidades blandas (comunicación asertiva, empatía, trabajo en equipo, liderazgo, valores, actitudes etc.) e involucrar a los supervisores y gerentes en la misma, de tal manera que se sientan identificados con lo que hacen y con la empresa misma
4. Diseñar un plan de capacitación para supervisores y gerentes abordando temas de habilidades blandas y sobre todo liderazgo y aplicarlo a los trabajadores.
5. Estipular en acta que la asistencia a las capacitaciones y al desarrollo de estas sea de carácter obligatorio para todo el personal comercial, administrativo y los gerentes y supervisores, ya que toso dependen de todos.

6. Las capacitaciones deben diseñarse como talleres de retroalimentación y role plays y deberían realizarse en los horarios de oficina los días que consideren más prudentes.
7. Las capacitaciones deben ser dirigidas y brindadas por los directivos de la empresa, ya que así transmitirían de una mejor manera una cultura empresarial que necesitan, pero si en todo caso no hubiese alguien, pueden contratar externos que lo hagan, seleccionando al que consideren encaje de la mejor manera en la idea de la organización y les muestren una planificación y diseño adecuado de capacitación, con objetivos y metas claras.
8. Estar abiertos a sugerencias, aportes e ideas de parte de los trabajadores y tenerlas en cuenta, ya que eso estimulara su deseo de aprender y sentirse importantes en la organización.
9. Por último, colocar y ofrecer premios económicos o de productos y diseñar una política de competencia sana donde prime la meritocracia por resultados y actitudes, también el incentivo mediante la promoción o ascenso a otros cargos más importantes a los vendedores más destacados quienes apliquen y les de el resultado de las capacitaciones que reciben, generando motivación extrínseca en los trabajadores y eliminando el conformismo que detectamos en la mayoría de estos.

REFERENCIAS

- Abanto Mejía, A. J. Y., Huaccha Saucedo, Y. R. (2021). *Capacitación laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021* [Tesis de Grado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio Institucional UPAGU.
- Alles, M. (2007). *Selección por Competencias*. (1ª. ed.). Buenos Aires. Editorial Granica.
- Álvarez Sandoval, B., Freire Morales, D., Gutiérrez Bascur, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas* [Tesis de Grado, Universidad de Concepción]. Repositorio Institucional UDEC.
- Amaru Maximiano, A. C. (2008). *Administración para emprendedores: Fundamentos para la creación y gestión de nuevos negocios*. México: Pearson Educación.
- Amaru Maximiano, A. C. (2009). *Fundamentos de administración: Teoría general y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Araya, H. (2005). *Evaluación de impacto de la capacitación presencial versus capacitación internet, usando la metodología de kirkpatrick, desde la percepción de los participantes y los supervisores*. [Tesis de Grado, Universidad Academia de Humanismo Cristiano]. Repositorios Latinoamericanos UCHILE.

Arellano, P., Schuster, T. (2015). *Informe de resultados: empleo y capacitación. Tercera Encuesta Longitudinal de Empresas*. Santiago, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Recuperado el 12 de febrero 2022 de <https://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2015/07/Informe-de-resultados-empleo-y-capacitaci%C3%B3n.pdf>

Ayyagari, M., Demircuc, A., Maksimovic, V. (2011). Small vs. Young Firms across the World Contribution to Employment, Job Creation, and Growth. The World Bank, Development Research Group. *Policy Research Working Paper*, (5631).

Bastidas Benítez, E. I. (2017). *La capacitación al personal de ventas de CNEL Guayaquil, en la adquisición de cocinas de inducción durante el periodo 2017*. [Tesis de Grado, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología]. Repositorio Institucional ITB.

Barcelo, J. C. (21 de octubre de 2018). Cómo elaborar un Plan de Capacitación. *IMF Blog de Recursos Humanos*. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/formacion/como-elaborar-plan-de-capacitacion/>

Bohórquez Arévalo, L. E., Caro Ballestas, A. S., Morales, N. D. (2017). Impacto de la capacitación del personal en la productividad empresarial: caso hipermercado. *Dimensión empresarial*, 15(1), 210-220.

Brunet, L. (2005). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias* (6ª ed.). México: Trillas S. A.

- Cantú Leal, L. (2001). *Capacitación y adiestramiento factor base en la productividad, competitividad en las empresas mexicanas* [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León]. Repositorio Institucional UANL.
- Centro Nacional de Productividad. (2008). Medición de la productividad del valor agregado. *Technical note*, 7(2).
- Céspedes, N., Lavado, P., Ramírez Rondán, N. (2016). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. Perú: Universidad del Pacífico.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª ed.). Colombia: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Davenport, T. H., Prusak, L. (1997). *Information ecology: Mastering the information and knowledge environment*. Oxford: Oxford University Press.
- Dessler, G., Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque Latinoamericano*. (5ª ed.). México: Pearson educación.
- Dolan, S. L., Valle Cabrera, R., Jackson, S. E., Schuler, R. S. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos: Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*. (3ª ed.). España: McGraw-Hill.

- Escalante Rodriguez, N. M. (2015). *Programa de Capacitación constante y la Productividad en las ventas del Área de Consultas Generales del Centro de Contacto del BCP 2015* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNITRU.
- Estavillo Dorado, J. A., Zamora Sanz, M. M. (2002). Un análisis sectorial-regional de la productividad del trabajo en España. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 12, 27-48.
- Falcón, J. C., Herrera, R. (2005). *Análisis del dato Estadístico. Guía didáctica* [Archivo PDF]. Universidad Bolivariana de Venezuela. https://pnfa-iuty-yaracuy.webnode.com.ve/_files/200000046-c8762c96c2/Analisis%20del%20Dato%20Estadistico.pdf
- Fortín, M. F. (1999). *El proceso de la investigación: de la concepción a la realización* (1ª ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- García Castillo, P. J. (2010). *Plan de capacitación de ventas de seguro obligatorio para agentes de metropolitana de seguros*. [Tesis de Grado, Universidad Americana]. Repositorio Institucional UAM.
- García Ferrando, M. (2016). *El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación* (4ª ed.). España: Alianza.
- García Tovar, B. R., Baltazar Jiménez, L. B. (2018). Capacitación y productividad organizacional: un estudio de caso en una empresa productiva del estado. *Revista NTHE*, (21), 19-28.

- Guerrero, J. F. (2015). *Programa de Capacitación en Inteligencia Emocional con Técnicas Cognitivo-conductuales para los Directivos de Educación*. [Tesis Doctoral, Mérida: Venezuela].
- Grönroos, C., Ojasalo, K. (2004). Service productivity: Towards a conceptualization of the transformation of inputs into economic results in services. *Journal of Business research*, 57(4), 414-423.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. (2015). *Metodología de la Investigación* (7ª ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Jiménez Chacón, A. K. (27 de febrero de 2015). *Capacitación del personal y desempeño de los trabajadores*. Gestipolis. Recuperado el 12 de febrero 2022 de <https://www.gestipolis.com/capacitacion-del-personal-y-desempeno-de-los-trabajadores/>
- Levin, R. I., Rubin, D. S. (2004). *Estadística para administración y economía* (7ª ed.). México: Pearson Education.
- Levitan, S. A., Werneke, D. (1984). *Productivity: Problems, Prospects, and Policies*. (Vol. 40). Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- López Morín, G. (2005). Capacitación. *Conciencia Tecnológica*, (27-30).
- Martínez De Ita, M. E. (2007). *El concepto de productividad en el análisis Económico*. México: Red de Estudios de la Economía Mundial.
- Martínez Sánchez, A. M. (1992). La estrategia de fabricación y la competitividad de la empresa. *Alta dirección*, 27(162), 65-74.

- Moreno Guillen, R. A. (2017). Líneas Estratégicas de Comunicación en el Desarrollo de Habilidades Gerenciales y Humanas. *Revista Cientific*, 2(Ed. Esp.), 376–393.
- Narváez Sánchez, P. M. (2010). *La Capacitación al Personal y su incidencia en el volumen de ventas en la empresa "AceroCenter", de la ciudad de Ambato*. [Tesis, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA.
- Padilla, R., Juárez, M. (2006). *Efectos de la capacitación en la competitividad de la industria manufacturera*. CEPAL, Sede Subregional de la CEPAL en México. México: Naciones Unidas.
- Palacios Flores, J. C. (2018). *La Capacitación y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del Área de Marketing y Promoción de la Universidad César Vallejo Chimbote – 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
- Paredes Huanio, M., Reátegui Pinedo, N. M. (2017). *Capacitación empresarial y su incidencia en la Gestión Administrativa de la Empresa American Metal S.A.C del distrito Callería – Pucallpa, 2016* [Tesis de Grado, Universidad Privada de Pucallpa]. Repositorio Institucional UPP.
- Pineda, B., De Alvarado, E. L., De Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud*. (2ª ed.). Washington: Organización Panamericana de la Salud.
- Pineda Herrero, P. (2000). Evaluación del impacto de la formación en las organizaciones. *Educar*, (27), 119-133.

- Rutkauskas, J., Paulavičienė, E. (2005). Concept of productivity in service sector. *Engineering Economics*, 43(3), 35-41.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Venezuela: Panapo.
- Sáenz Tarazona, M. S. (2017). Impacto de la capacitación en la mejora de la productividad en una planta de lubricantes. *In Crescendo*, 8(1), 93-105.
- Sango Llano, M. J. (2018). *Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP)*. Ambato – Ecuador, 2018 [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA.
- Saniplan GmbH. (1999). *Curso de gestión en las redes de establecimientos y servicios de salud*. Ministerio de Salud, Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud, Lima.
- Serna Gómez, H. (2006). *Servicio al cliente. Una nueva visión: clientes para siempre metodología y herramientas para medir su lealtad y satisfacción*. (3ª ed.). Colombia: Panamericana.
- Torres Ordóñez, J. L. (2005). Enfoques para la medición del impacto de la Gestión del Capital Humano en los resultados del negocio. *Pensamiento & Gestión*, (18), 151-176.
- Universidad de Chile (2008). *Nociones básicas de estadística utilizadas en educación* [Archivo PDF]. https://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/estadistica_descriptivaUdeChile.pdf
- Werther, W. B., Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos*. (6ª ed.). México: McGraw Hill Interamericana.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de capacitación y productividad.

Presentamos a continuación una lista de frases e ideas que permitirán evaluar cómo perciben los colaboradores de la empresa. Para ello se le pide, puedan responder el cuestionario de forma sincera a cada una de las preguntas planeadas. Las encuestas tienen carácter de confidencialidad, salvaguardando cualquier tipo de información.

	Pregunta	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que la capacitación que usted recibe tiene objetivos y metas claras?					
2	¿Cree usted que con la capacitación que recibe lograra cumplir sus metas laborales?					
3	¿Está de acuerdo en que la capacitación que usted recibe está orientada a resultados?					
4	¿Usted cree que con la capacitación que usted recibe logrará sus resultados propuestos y los de la empresa?					
5	¿En cuanto al tiempo de duración del programa de capacitación que recibe por parte de empresa considera que es el adecuado?					
6	¿En su parecer cree que el tiempo de duración de la sesión del programa de capacitación es el adecuado?					
7	¿Le parece a usted adecuada la frecuencia de las capacitaciones brindadas por la empresa?					
8	¿Cree usted que debería estar capacitado de manera constante?					
9	¿En su opinión usted cree que la capacitación tiene una secuencia acorde a sus necesidades?					
10	¿A usted le parece que la capacitación tiene temas importantes orientados a la mejora del desempeño?					
11	¿Cree usted importante el acompañamiento de su jefe directo en la aplicación de su trabajo en el campo?					
12	¿En su opinión considera importante que supervisen su trabajo y hagan seguimiento a la aplicación de la capacitación que le dan?					
13	¿Usted considera que las capacitaciones en una empresa son necesarias para incrementar la cantidad de ventas?					
14	¿A su parecer, considera que con la capacitación usted incrementa las unidades vendidas del servicio?					
15	¿Usted opina que con la capacitación su trabajo es más eficiente y eficaz?					
16	¿Considera que con la capacitación está motivado a vender más haciéndose más competente?					
17	¿Considera que la capacitación se debe enfocar a conseguir un mayor volumen de ventas?					
18	¿Usted cree que la capacitación le ayuda a mejorar e incrementar sus ventas?					
19	¿Considera que la capacitación lo ayuda a conseguir mayor cantidad de clientes?					
20	¿A través de las capacitaciones usted considera que ha incrementado su portafolio de clientes?					
21	¿Considera que la capacitación lo ayuda a brindar un servicio de calidad a sus clientes?					
22	¿Está usted de acuerdo que con la capacitación mejora la comunicación con sus clientes brindando información más clara y oportuna?					
23	¿Considera que la capacitación permite fidelizar a los clientes?					
24	¿Considera que la capacitación ayuda a gestionar mayor cantidad de referidos para obtener más clientes?					


Anexo 2. Matriz de operacionalización

MATRIZ OPERACIONAL DE VARIABLES						
TITULO: “RELACIÓN ENTRE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA IDECAP-TRUJILLO 2022”						
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1: Capacitación	La capacitación del personal es un proceso aplicado de manera planificada y organizada, por medio del cual se adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función a objetivos y metas definidas (Chiavenato, 2011)	Chiavenato (2011), la capacitación del personal es un proceso aplicado de manera planificada y organizada, por medio del cual se adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función a objetivos y metas definidas.	Planificación	Objetivos	1-2	Ordinal
				Resultados	3-4	
			Programación	Duración	5-6	
				Frecuencia	7-8	
			Conocimientos	Teórico(temas)	9-10	
				Practico (supervisión y acompañamiento)	11-12	
VARIABLE 2: Productividad	Para Martínez (2007) la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios.	La productividad es la relación entre los recursos utilizados y los productos obtenidos denotando la eficiencia con la cual los recursos son usados para producir bienes y servicios en el mercado (Levitan y Werneke, 1984; Martínez, 1992)	Recursos	Económicos	13-14	Ordinal
				Humanos	15-16	
			Producción	Cantidad de contactos	17-18	
				Cantidad de ventas	19-20	
			Servicios	Calidad de servicio	21-22	
				Fidelización de clientes	23-24	

Anexo 3. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TÍTULO: “RELACIÓN ENTRE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA IDECAP-TRUJILLO 2022”					
PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MÉTODO	POBLACION
¿Existe relación entre la capacitación y la productividad en los trabajadores del área comercial en la empresa IDECAP-Trujillo 2022?	Existe relación directa y significativa entre la capacitación y la productividad en los trabajadores del área comercial en la empresa IDECAP-Trujillo 2022	<p>GENERAL Determinar la relación entre la capacitación y la productividad en los trabajadores del área comercial en la Empresa IDECAP-Trujillo 2022</p> <p>ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de capacitación de los trabajadores del área comercial en la empresa IDECAP-Trujillo 2022. - Determinar el nivel de productividad de los trabajadores del área comercial en la empresa IDECAP-Trujillo 2022. - Medir la correlación entre la capacitación y la productividad de los trabajadores del área comercial en la empresa IDECAP-Trujillo 2022. 	<p>VARIABLE 1: Capacitación</p> <p>VARIABLE 2: Productividad</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativo, transversal, prospectivo, de diseño no experimental-correlacional, con nivel relacional.</p> <p>Recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnica: Encuesta - Instrumento: Cuestionario 	<p>Población: la misma, objetivo del presente estudio está conformada por 21 trabajadores del área comercial de la Empresa IDECAP-Trujillo 2022.</p> <p>Muestra: la muestra estará representada por la misma cantidad de población, es decir por los 21 trabajadores del área comercial de la empresa IDECAP, sobre los cuales se aplicará los instrumentos de evaluación.</p>

Anexo 4. Carta de autorización

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL			UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
---	--	--	----------------------------------

Yo, WUALTER PAREDES ZAVALETA,
identificado con DNI 18191566, en mi calidad de DIRECTOR GENERAL

de la empresa/institución INSTITUTO DE DESARROLLO Y CAPACITACION IDECAP E.I.R.L.
con R.U.C N°20600879490, ubicada en la ciudad de Trujillo, departamento de La Libertad. Calle San
Martin 721 A Trujillo Centro


OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor John Paul Santillan Ruiz, identificado con DNI N° 10179933, y a la Srta. Aracely Marilin Contreras Reyes identificada con DNI N° 70109886 egresados/bachilleres de la carrera de ADMINISTRACIÓN Y GESTION COMERCIAL para que utilice información de la empresa:

Bases de datos de los trabajadores para aplicar encuestas, con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el grado de bachiller () o Tesis (X) o Trabajo de Suficiencia Profesional () para optar al grado de Bachiller () o el Título Profesional (X).

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:
(X) Ficha RUC (Para Tesis o Investigación para grado de bachiller)
() Vigencia de Poder (Para Informes de Suficiencia profesional)
() Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, investigación para grado de bachiller e Informe de Suficiencia Profesional)

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.
(X) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.


Firma y sello del Representante Legal
DNI: 18191566

El Egresado o Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y, asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Egresado o Bachiller
DNI: 10179933

Firma del Egresado o Bachiller
DNI: 70109886

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	03	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	13/09/2019				

Anexo 5. Validez de contenido del cuestionario

Título de la investigación: “Relación entre capacitación y productividad en los trabajadores del área comercial de la Empresa IDECAP-Trujillo 2022”
Apellidos y nombres del experto: Ing. Rodríguez Aguilar Rudy Pamela
El instrumento de medición pertenece a la variable: Capacitación

Validez de contenido

La validez de contenido consiste en qué tan adecuado es el muestreo que hace una prueba del universo de posibles conductas, de acuerdo con lo que se pretende medir; los miembros de dicho universo “U” pueden denominarse reactivos o ítems. La validez de contenido generalmente se evalúa a través de un panel o un juicio de expertos, el juicio de expertos se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones. Se considera un mínimo de cinco jueces.

Método utilizado

Se evaluó la validez de contenido mediante el Coeficiente de Concordancia W de Kendall, se utiliza cuando se quiere conocer el grado de asociación entre k conjuntos de rangos, por lo cual es particularmente útil cuando se les solicita a los expertos asignarle rangos a las preguntas; plantea las siguientes hipótesis: H0: Los rangos son independientes, no hay acuerdo; H1: Hay concordancia significativa entre los rangos, existe un acuerdo significativo entre expertos. Cuando el nivel de significancia obtenido es inferior al 0.05, se rechaza la H0 y se concluye que hay acuerdo entre los expertos.

Utilizando el Coeficiente de Concordancia W de Kendall, se evaluó la validez de contenido del instrumento elaborado por los autores para medir la capacitación, obteniéndose un valor de significancia de 0,013 (inferior a 0,05), por lo que existe acuerdo entre los expertos.

Según el resultado obtenido, el instrumento para medir la capacitación es válido.



.....
Rudy Pamela Rodríguez Aguilar
INGENIERO ESTADISTICO
COESPE 1213

Tabla 1. *Coefficiente de concordancia W de Kendall.*

Estadísticos de prueba	
N	5
W de Kendall ^a	0,437
Chi-cuadrado	24,020
gl	11
Sig. asintótica	0,013

a. Coeficiente de concordancia de Kendall

Fuente: Salida del software IBM Statistics v.22

Se tiene las siguientes hipótesis planteadas: H0: Los rangos son independientes, no hay acuerdo; H1: Hay concordancia significativa entre los rangos, existe un acuerdo significativo entre expertos. De esta manera, en la tabla 1 se muestra el coeficiente de concordancia W de Kendall obtenido en el programa estadístico SPSS, el cual fue de 0,437 y un valor de significancia de 0,013, entonces se rechaza H0 debido a que 0,013 es inferior a 0,05, por lo tanto se concluye que hay concordancia significativa entre los rangos asignados por los expertos; es decir, existe acuerdo entre los expertos. En consecuencia, el instrumento para medir la capacitación es válido.



Rudy Pamela Rodríguez Aguilar
INGENIERO ESTADÍSTICO
COESPE 1213

Título de la investigación: “Relación entre capacitación y productividad en los trabajadores del área comercial de la Empresa IDECAP-Trujillo 2022”
Apellidos y nombres del experto: Ing. Rodríguez Aguilar Rudy Pamela
El instrumento de medición pertenece a la variable: Productividad

Validez de contenido

La validez de contenido consiste en qué tan adecuado es el muestreo que hace una prueba del universo de posibles conductas, de acuerdo con lo que se pretende medir; los miembros de dicho universo “U” pueden denominarse reactivos o ítems. La validez de contenido generalmente se evalúa a través de un panel o un juicio de expertos, el juicio de expertos se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones. Se considera un mínimo de cinco jueces.

Método utilizado

Se evaluó la validez de contenido mediante el Coeficiente de Concordancia W de Kendall, se utiliza cuando se quiere conocer el grado de asociación entre k conjuntos de rangos, por lo cual es particularmente útil cuando se les solicita a los expertos asignarle rangos a las preguntas; plantea las siguientes hipótesis: H0: Los rangos son independientes, no hay acuerdo; H1: Hay concordancia significativa entre los rangos, existe un acuerdo significativo entre expertos. Cuando el nivel de significancia obtenido es inferior al 0.05, se rechaza la H0 y se concluye que hay acuerdo entre los expertos.

Utilizando el Coeficiente de Concordancia W de Kendall, se evaluó la validez de contenido del instrumento elaborado por los autores para medir la productividad, obteniéndose un valor de significancia de 0,020 (inferior a 0,05), por lo que existe acuerdo entre los expertos.

Según el resultado obtenido, el instrumento para medir la productividad es válido.



.....
Rudy Pamela Rodríguez Aguilar
INGENIERO ESTADÍSTICO
COESPE 1213

Tabla 1. *Coefficiente de concordancia W de Kendall.*

Estadísticos de prueba	
N	5
W de Kendall ^a	0,411
Chi-cuadrado	22,623
gl	11
Sig. asintótica	0,020

a. Coeficiente de concordancia de Kendall

Fuente: Salida del software IBM Statistics v.22

Se tiene las siguientes hipótesis planteadas: H0: Los rangos son independientes, no hay acuerdo; H1: Hay concordancia significativa entre los rangos, existe un acuerdo significativo entre expertos. De esta manera, en la tabla 1 se muestra el coeficiente de concordancia W de Kendall obtenido en el programa estadístico SPSS, el cual fue de 0,411 y un valor de significancia de 0,020, entonces se rechaza H0 debido a que 0,020 es inferior a 0,05, por lo tanto se concluye que hay concordancia significativa entre los rangos asignados por los expertos; es decir, existe acuerdo entre los expertos. En consecuencia, el instrumento para medir la productividad es válido.



.....
Rudy Pamela Rodríguez Aguilar
INGENIERO ESTADISTICO
COESPE 1213

Anexo 6. Confiabilidad del cuestionario

Título de la investigación: “Relación entre capacitación y productividad en los trabajadores del área comercial de la Empresa IDECAP-Trujillo 2022”
Apellidos y nombres del experto: Ing. Rodríguez Aguilar Rudy Pamela
El instrumento de medición pertenece a la variable: Capacitación

Confiabilidad

Es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, es decir en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.

Método utilizado

Se evaluó la consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach que consiste en medir la correlación de los ítems que forman una escala. Se sometió a la prueba de fiabilidad al cuestionario elaborado por los autores para medir la capacitación que consta de 12 preguntas, mediante el coeficiente alfa de Cronbach, el resultado obtenido fue:

El análisis de la consistencia interna del cuestionario se realizó con una muestra piloto de 15 trabajadores, obteniéndose un coeficiente igual 0,710.

Según los resultados el instrumento para medir la capacitación es muy confiable.



.....
Rudy Pamela Rodríguez Aguilar
INGENIERO ESTADISTICO
COESPE 1213

Tabla 1. *Estadístico de consistencia interna del cuestionario para medir la capacitación.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,710	12

Fuente: Resultado de la muestra piloto, software IBM Statistics v.22.

En la tabla 1, se muestra el análisis de la consistencia interna del cuestionario se realizó con una muestra piloto de 15 trabajadores a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, se obtuvo un coeficiente igual 0,710, el cual se encuentra dentro del rango 0,66 y 0,71 que indica que es muy confiable.



.....
Rudy Pamela Rodríguez Aguilar
 INGENIERO ESTADISTICO
COESPE 1213

Título de la investigación: “Relación entre capacitación y productividad en los trabajadores del área comercial de la Empresa IDECAP-Trujillo 2022”
Apellidos y nombres del experto: Ing. Rodríguez Aguilar Rudy Pamela
El instrumento de medición pertenece a la variable: Productividad

Confiabilidad

Es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, es decir en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.

Método utilizado

Se evaluó la consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach que consiste en medir la correlación de los ítems que forman una escala. Se sometió a la prueba de fiabilidad al cuestionario elaborado por los autores para medir la productividad que consta de 12 preguntas, mediante el coeficiente alfa de Cronbach, el resultado obtenido fue:

El análisis de la consistencia interna del cuestionario se realizó con una muestra piloto de 15 trabajadores, obteniéndose un coeficiente igual 0,788.

Según los resultados el instrumento para medir la productividad presenta excelente confiabilidad.



.....
Rudy Pamela Rodríguez Aguilar
INGENIERO ESTADISTICO
COESPE 1213

Tabla 1. *Estadístico de consistencia interna del cuestionario para medir la productividad.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,788	12

Fuente: Resultado de la muestra piloto, software IBM Statistics v.22.

En la tabla 1, se muestra el análisis de la consistencia interna del cuestionario se realizó con una muestra piloto de 15 trabajadores a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, se obtuvo un coeficiente igual 0,788, el cual se encuentra dentro del rango 0,72 y 0,99 que hace referencia a una excelente confiabilidad.



Rudy Pamela Rodríguez Aguilar
INGENIERO ESTADÍSTICO
COESPE 1213

Anexo 7. Validez del cuestionario: Juicio de expertos



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado(a) Validador(a):

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario de la satisfacción de la capacitación y la productividad de los vendedores, diseñado por John Paul Santillán Ruiz y Aracely Marilín Contreras Reyes, cuyo propósito es cuantificar datos relacionados a las dos variables de estudio, el cual será aplicado a 30 colaboradores del área comercial de la empresa IDECAP en la ciudad de Trujillo, por cuanto consideramos que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad para mejora.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza, titulado: “Satisfacción de la Capacitación Especializada y la productividad de los trabajadores del área comercial en la empresa IDECAP, Trujillo 2020”, investigación que será presentada a la Carrera de Administración y Gestión Comercial de la Universidad Privada del Norte.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente el contenido del instrumento, respecto a cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en la que podrá seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y/o profesional del actor que responda al instrumento.

Se le agradece por la atención a la presente y cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Trujillo, 08 de febrero del 2022



John Paul Santillán Ruiz



Aracely Marilín Contreras Reyes

**EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO PARA COHERENCIA DE LOS
COMPONENTES DE LA VARIABLE**

Instrucciones: Establezca relación de coherencia entre variable, dimensión, indicador, e ítem.
Luego marque con (X) en los casilleros que corresponden a *Coherencia* según su criterio.
Considere como valores: Sí (coherente) No (incoherente)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	Coherencia	
				SI	NO
Capacitación	Planificación	Objetivos	1	X	
			2	X	
		Resultados	3	X	
			4	X	
	Programación	Duración	5	X	
			6	X	
		Frecuencia	7	X	
			8	X	
	Conocimientos	Teórico (Temas)	9	X	
			10	X	
		Practico (supervisión y acompañamiento)	11	X	
			12	X	
Productividad	Recursos	Económicos	13	X	
			14	X	
		Humanos	15	X	
			16	X	
	Producción	Número de contactos	17	X	
			18	X	
		Cantidad de ventas	19	X	
			20	X	
	Servicio	Calidad de servicio	21	X	
			22	X	
		Fidelización de clientes	23	X	
			24	X	

VALORACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO SOBRE ADECUACIÓN ÍTEMES

Instrucciones: Verificar si cada ítem tributa a medir los aspectos relevantes de los indicadores en que se ha distribuido la variable en estudio. Luego marque con (X) en una de la casilla de valoración para cada ítem según su criterio. Considerando:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	¿Considera que la capacitación que usted recibe tiene objetivos y metas claras?	X					
2	¿Cree usted que con la capacitación que recibe lograra cumplir sus metas laborales?	X					
3	¿Está de acuerdo en que la capacitación que usted recibe está orientada a resultados?	X					
4	¿Usted cree que con la capacitación que usted recibe logrará sus resultados propuestos y los de la empresa?	X					
5	¿En cuanto al tiempo de duración del programa de capacitación que recibe por parte de empresa considera que es el adecuado?	X					
6	¿En su parecer cree que el tiempo de duración de la sesión del programa de capacitación es el adecuado?	X					
7	¿Le parece a usted adecuada la frecuencia de las capacitaciones brindadas por la empresa?	X					
8	¿Cree usted que debería estar capacitado de manera constante?	X					
9	¿En su opinión usted cree que la capacitación tiene una secuencia acorde a sus necesidades?	X					
10	¿A usted le parece que la capacitación tiene temas importantes orientados a la mejora del desempeño?	X					
11	¿Cree usted importante el acompañamiento de su jefe directo en la aplicación de su trabajo en el campo?	X					

12	¿En su opinión considera importante que supervisen su trabajo y hagan seguimiento a la aplicación de la capacitación que le dan?	X					
13	¿Usted considera que las capacitaciones en una empresa son necesarias para incrementar la cantidad de ventas?	X					
14	¿En su parecer considera que con la capacitación usted vende más, mejorando sus ingresos económicos?	X					
15	¿Usted opina que con la capacitación su trabajo es más eficiente y eficaz?	X					
16	¿Considera que con la capacitación esta más motivado a vender haciéndose más competente?	X					
17	¿Considera que la capacitación se debe enfocar a conseguir un mayor volumen de ventas?	X					
18	¿Usted cree que la capacitación le ayuda a mejorar e incrementar sus ventas?	X					
19	¿Considera que la capacitación lo ayuda a conseguir mayor cantidad de clientes?	X					
20	¿A través de las capacitaciones usted considera que ha incrementado su portafolio de clientes?	X					
21	¿Considera que la capacitación lo ayuda a brindar un servicio de calidad a sus clientes?	X					
22	¿Está usted de acuerdo que con la capacitación mejora la comunicación con sus clientes brindando información más clara y oportuna?	X					
23	¿Considera que la capacitación permite fidelizar a los clientes?	X					
24	¿Considera que la capacitación ayuda a gestionar mayor cantidad de referidos para obtener más clientes?	X					
Total:							

Evaluado por: LUZ ANGELITA MONCADA VERGARA
D.N.I.: 18110664 Fecha: 10 de Febrero del 2022





CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, LUZ ANGELITA MONCADA VERGARA, con DNI 18110664, de profesión Ingeniero Industrial, grado académico de **Magister**, con código de colegiatura CIP Nro. 52199, labor que ejerzo actualmente como **docente en la facultad de Negocios**, en la **Universidad Privada del Norte**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación contenido el Instrumento denominado Cuestionario de la satisfacción de la capacitación y la productividad de los vendedores, cuyo propósito es cuantificar datos relacionados a las dos variables de estudio a los efectos de su aplicación a **30 colaboradores del área comercial de la empresa IDECAP de la ciudad de Trujillo**.

Luego de valorar la adecuación de los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	3				
Amplitud del contenido a evaluar.	3				
Congruencia con los indicadores.	3				
Coherencia con las dimensiones.	3				
Puntaje parcial:	12			No aporta	
Puntaje total:	12				

Conclusión: MA (X) BA () A () No aporta: ()

Trujillo, a los 10 días del mes de febrero del 2022.

Evaluado por: LUZ ANGELITA MONCADA VERGARA

DNI: 18110664



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado(a) Validador(a):

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario de la satisfacción de la capacitación y la productividad de los vendedores, diseñado por John Paul Santillán Ruiz y Aracely Marilin Contreras Reyes, cuyo propósito es cuantificar datos relacionados a las dos variables de estudio, el cual será aplicado a 30 colaboradores del área comercial de la empresa IDECAP en la ciudad de Trujillo, por cuanto consideramos que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad para mejora.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza, titulado: “Satisfacción de la Capacitación Especializada y la productividad de los trabajadores del área comercial en la empresa IDECAP, Trujillo 2020”, investigación que será presentada a la Carrera de Administración y Gestión Comercial de la Universidad Privada del Norte.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente el contenido del instrumento, respecto a cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en la que podrá seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y/o profesional del actor que responda al instrumento.

Se le agradece por la atención a la presente y cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Trujillo, 08 de febrero del 2022



John Paul Santillan Ruiz



Aracely Marilin Contreras Reyes

**EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO PARA COHERENCIA DE LOS
COMPONENTES DE LA VARIABLE**

Instrucciones: Establezca relación de coherencia entre variable, dimensión, indicador, e ítem.
Luego marque con (X) en los casilleros que corresponden a *Coherencia* según su criterio.
Considere como valores: Sí (coherente) No (incoherente)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	Coherencia	
				SI	NO
Capacitación	Planificación	Objetivos	1	X	
			2	X	
		Resultados	3	X	
			4	X	
	Programación	Duración	5	X	
			6	X	
		Frecuencia	7	X	
			8	X	
	Conocimientos	Teórico (Temas)	9	X	
			10	X	
		Practico (supervisión y acompañamiento)	11	X	
			12	X	
Productividad	Recursos	Económicos	13	X	
			14	X	
		Humanos	15	X	
			16	X	
	Producción	Número de contactos	17	X	
			18	X	
		Cantidad de ventas	19	X	
			20	X	
	Servicio	Calidad de servicio	21	X	
			22	X	
		Fidelización de clientes	23	X	
			24	X	

VALORACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO SOBRE ADECUACIÓN ÍTEMES

Instrucciones: Verificar si cada ítem tributa a medir los aspectos relevantes de los indicadores en que se ha distribuido la variable en estudio. Luego marque con (X) en una de la casilla de valoración para cada ítem según su criterio. Considerando:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	¿Considera que la capacitación que usted recibe tiene objetivos y metas claras?	X					
2	¿Cree usted que con la capacitación que recibe lograra cumplir sus metas laborales?	X					
3	¿Está de acuerdo en que la capacitación que usted recibe está orientada a resultados?	X					
4	¿Usted cree que con la capacitación que usted recibe logrará sus resultados propuestos y los de la empresa?	X					
5	¿En cuanto al tiempo de duración del programa de capacitación que recibe por parte de empresa considera que es el adecuado?		X				
6	¿En su parecer cree que el tiempo de duración de la sesión del programa de capacitación es el adecuado?	X					
7	¿Le parece a usted adecuada la frecuencia de las capacitaciones brindadas por la empresa?	X					
8	¿Cree usted que debería estar capacitado de manera constante?		X				
9	¿En su opinión usted cree que la capacitación tiene una secuencia acorde a sus necesidades?		X				
10	¿A usted le parece que la capacitación tiene temas importantes orientados a la mejora del desempeño?	X					
11	¿Cree usted importante el acompañamiento de su jefe directo en la aplicación de su trabajo en el campo?	X					

12	¿En su opinión considera importante que supervisen su trabajo y hagan seguimiento a la aplicación de la capacitación que le dan?	X					
13	¿Usted considera que las capacitaciones en una empresa son necesarias para incrementar la cantidad de ventas?		X				
14	¿En su parecer considera que con la capacitación usted vende más, mejorando sus ingresos económicos?	X					
15	¿Usted opina que con la capacitación su trabajo es más eficiente y eficaz?	X					
16	¿Considera que con la capacitación esta más motivado a vender haciéndose más competente?		X				
17	¿Considera que la capacitación se debe enfocar a conseguir un mayor volumen de ventas?	X					
18	¿Usted cree que la capacitación le ayuda a mejorar e incrementar sus ventas?	X					
19	¿Considera que la capacitación lo ayuda a conseguir mayor cantidad de clientes?	X					
20	¿A través de las capacitaciones usted considera que ha incrementado su portafolio de clientes?		X				
21	¿Considera que la capacitación lo ayuda a brindar un servicio de calidad a sus clientes?	X					
22	¿Está usted de acuerdo que con la capacitación mejora la comunicación con sus clientes brindando información más clara y oportuna?	X					
23	¿Considera que la capacitación permite fidelizar a los clientes?		X				
24	¿Considera que la capacitación ayuda a gestionar mayor cantidad de referidos para obtener más clientes?	X					
Total:		17	07				

Evaluado por: **MG. DORA LUZ ZEGARRA
ESCALANTE**

D.N.I.:17861911 Fecha: 09/02/2022





CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Dora Luz Zegarra Escalante, con DNI 17861911 de profesión Trabajo Social grado académico de **Magister**, con código de colegiatura 5515 labor que ejerzo actualmente como **docente en la facultad de Negocios**, en la **Universidad Privada del Norte**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación contenido el Instrumento denominado Cuestionario de la satisfacción de la capacitación y la productividad de los vendedores, cuyo propósito es cuantificar datos relacionados a las dos variables de estudio a los efectos de su aplicación a **30 colaboradores del área comercial de la empresa IDECAP de la ciudad de Trujillo**.

Luego de valorar la adecuación de los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	3				
Amplitud del contenido a evaluar.	3				
Congruencia con los indicadores.	3				
Coherencia con las dimensiones.	3				
Puntaje parcial:	12			No aporta	
Puntaje total:	12				

Conclusión: MA (x) BA () A () No aporta: ()

Trujillo, a los 10 días del mes de febrero del 2022.

Evaluado por: Mg Dora Luz Zegarra Escalante DNI: 17861911.





PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado(a) Validador(a):

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario de la satisfacción de la capacitación y la productividad de los vendedores, diseñado por John Paul Santillán Ruiz y Aracely Marilin Contreras Reyes, cuyo propósito es cuantificar datos relacionados a las dos variables de estudio, el cual será aplicado a 30 colaboradores del área comercial de la empresa IDECAP en la ciudad de Trujillo, por cuanto consideramos que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad para mejora.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza, titulado: “Satisfacción de la Capacitación Especializada y la productividad de los trabajadores del área comercial en la empresa IDECAP, Trujillo 2020”, investigación que será presentada a la Carrera de Administración y Gestión Comercial de la Universidad Privada del Norte.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente el contenido del instrumento, respecto a cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en la que podrá seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y/o profesional del actor que responda al instrumento.

Se le agradece por la atención a la presente y cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Trujillo, 08 de febrero del 2022



John Paul Santillán Ruiz



Aracely Marilin Contreras Reyes

**EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO PARA COHERENCIA DE LOS
COMPONENTES DE LA VARIABLE**

Instrucciones: Establezca relación de coherencia entre variable, dimensión, indicador, e ítem. Luego marque con (X) en los casilleros que corresponden a *Coherencia* según su criterio. Considere como valores: Si (coherente) No (incoherente)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	Coherencia		
				SI	NO	
Capacitación	Planificación	Objetivos	1	X		
			2	X		
		Resultados	3	X		
	Programación	Conocimientos	Duración	4	X	
				5	X	
			Frecuencia	6	X	
				7	X	
	Productividad	Recursos	Teórico (Temas)	8	X	
				9	X	
		Producción	Practico (supervisión y acompañamiento)	10	X	
				11	X	
Económicos			12	X		
			13	X		
Humanos			14	X		
			15	X		
Número de contactos			16	X		
			17	X		
Servicio	Fidelización de clientes	Cantidad de ventas	18	X		
			19	X		
			20	X		
	Calidad de servicio	21	X			
		22	X			
		23	X			
			24	X		

VALORACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO SOBRE ADECUACIÓN ÍTEMES

Instrucciones: Verificar si cada ítem tributa a medir los aspectos relevantes de los indicadores en que se ha distribuido la variable en estudio. Luego marque con (X) en una de la casilla de valoración para cada ítem según su criterio. Considerando:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Nº	Preguntas Ítems	Valoración					Observaciones
		MA	BA	A	PA	NA	
1	¿Considera que la capacitación que usted recibe tiene objetivos y metas claras?	X					
2	¿Cree usted que con la capacitación que recibe logrará cumplir sus metas laborales?	X					
3	¿Está de acuerdo en que la capacitación que usted recibe está orientada a resultados?	X					
4	¿Usted cree que con la capacitación que usted recibe logrará sus resultados propuestos y los de la empresa?	X					
5	¿En cuanto al tiempo de duración del programa de capacitación que recibe por parte de empresa considera que es el adecuado?	X					
6	¿En su parecer cree que el tiempo de duración de la sesión del programa de capacitación es el adecuado?	X					
7	¿Le parece a usted adecuada la frecuencia de las capacitaciones brindadas por la empresa?	X					
8	¿Cree usted que debería estar capacitado de manera constante?		X				
9	¿En su opinión usted cree que la capacitación tiene una secuencia acorde a sus necesidades?	X					
10	¿A usted le parece que la capacitación tiene temas importantes orientados a la mejora del desempeño?	X					
11	¿Cree usted importante el acompañamiento de su jefe directo en la aplicación de su trabajo en el campo?	X					

12	¿En su opinión considera importante que supervisen su trabajo y hagan seguimiento a la aplicación de la capacitación que le dan?	X					
13	¿Usted considera que las capacitaciones en una empresa son necesarias para incrementar la cantidad de ventas?	X					
14	¿En su parecer considera que con la capacitación usted vende más, mejorando sus ingresos económicos?	X					
15	¿Usted opina que con la capacitación su trabajo es más eficiente y eficaz?	X					
16	¿Considera que con la capacitación está más motivado a vender haciéndose más competente?	X					
17	¿Considera que la capacitación se debe enfocar a conseguir un mayor volumen de ventas?	X					
18	¿Usted cree que la capacitación le ayuda a mejorar e incrementar sus ventas?	X					
19	¿Considera que la capacitación lo ayuda a conseguir mayor cantidad de clientes?	X					
20	¿A través de las capacitaciones usted considera que ha incrementado su portafolio de clientes?	X					
21	¿Considera que la capacitación lo ayuda a brindar un servicio de calidad a sus clientes?	X					
22	¿Está usted de acuerdo que con la capacitación mejora la comunicación con sus clientes brindando información más clara y oportuna?	X					
23	¿Considera que la capacitación permite fidelizar a los clientes?	X					
24	¿Considera que la capacitación ayuda a gestionar mayor cantidad de referidos para obtener más clientes?	X					
Total:		23	1				

Evaluado por: Mg. Tresierra Ayala Luis Guido

D.N.I.: 17867006

Fecha: 15.02.2022



Mg. TRESIERRA AYALA LUIS GUIDO
DNI: 17867006

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, LUIS GUIDO TRESIERRA AYALA, con DNI 17867006, de profesión **INGENIERO INDUSTRIAL**, grado académico de **Magister**, con código de colegiatura **44058**, labor que ejerzo actualmente como **docente en la facultad de Negocios**, en la **Universidad Privada del Norte**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación contenido el Instrumento denominado Cuestionario de la satisfacción de la capacitación y la productividad de los vendedores, cuyo propósito es cuantificar datos relacionados a las dos variables de estudio a los efectos de su aplicación a **30 colaboradores del área comercial de la empresa IDECAP de la ciudad de Trujillo**.

Luego de valorar la adecuación de los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	3				
Amplitud del contenido a evaluar.	3				
Congruencia con los indicadores.	3				
Coherencia con las dimensiones.	3				
Puntaje parcial:	12			No aporta	
Puntaje total:	12				

Conclusión: MA (X) BA () A () No aporta: ()

Trujillo, a los 15 días del mes de febrero del 2022.

Evaluado por: LUIS GUIDO TRESIERRA AYALA, DNI: 17867006



.....
Mg. TRESIERRA AYALA LUIS GUIDO
DNI: 17867006



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado(a) Validador(a):

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario de la satisfacción de la capacitación y la productividad de los vendedores, diseñado por John Paul Santillán Ruiz y Aracely Marilin Contreras Reyes, cuyo propósito es cuantificar datos relacionados a las dos variables de estudio, el cual será aplicado a 30 colaboradores del área comercial de la empresa IDECAP en la ciudad de Trujillo, por cuanto consideramos que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad para mejora.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza, titulado: “Satisfacción de la Capacitación Especializada y la productividad de los trabajadores del área comercial en la empresa IDECAP, Trujillo 2020”, investigación que será presentada a la Carrera de Administración y Gestión Comercial de la Universidad Privada del Norte.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente el contenido del instrumento, respecto a cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en la que podrá seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y/o profesional del actor que responda al instrumento.

Se le agradece por la atención a la presente y cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Trujillo, 08 de febrero del 2022



John Paul Santillán Ruiz



Aracely Marilin Contreras Reyes

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO PARA COHERENCIA DE LOS COMPONENTES DE LA VARIABLE

Instrucciones: Establezca relación de coherencia entre variable, dimensión, indicador, e ítem. Luego marque con (X) en los casilleros que corresponden a *Coherencia* según su criterio. Considere como valores: Si (coherente) No (incoherente)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	Coherencia	
				SI	NO
Capacitación	Planificación	Objetivos	1	X	
		Resultados	2 (SI)		
			3	X	
	Programación	Duración	4 (SI)		
			5	X	
		Frecuencia	6 (SI)		
			7	X	
	Conocimientos	Teórico (Temas)	8(SI)		
			9	X	
		Practico (supervisión y acompañamiento)	10	X	
			11	X	
12 (SI)					
13			X		
Productividad	Recursos	Económicos	14 (SI)		
		15	X		
	Producción	Humanos	16 (SI)		
		17	X		
		Número de contactos	18 (SI)		
		19	X		
		Cantidad de ventas	20 (SI)		
Servicio	Calidad de servicio	21	X		
		22 (SI)			
	Fidelización de clientes	23	X		
			24 (SI)		

VALORACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO SOBRE ADECUACIÓN ÍTEMES

Instrucciones: Verificar si cada ítem tributa a medir los aspectos relevantes de los indicadores en que se ha distribuido la variable en estudio. Luego marque con (X) en una de la casilla de valoración para cada ítem según su criterio. Considerando:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado


Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

N°	Preguntas Ítems	Valoración					Observaciones
		MA	BA	A	PA	NA	
1	¿Considera que la capacitación que usted recibe tiene objetivos y metas claras?	X					
2	¿Cree usted que con la capacitación que recibe logrará cumplir sus metas laborales?	X					
3	¿Está de acuerdo en que la capacitación que usted recibe está orientada a resultados?	X					
4	¿Usted cree que con la capacitación que usted recibe logrará sus resultados propuestos y los de la empresa?	X					
5	¿En cuanto al tiempo de duración del programa de capacitación que recibe por parte de empresa considera que es el adecuado?	X					
6	¿En su parecer cree que el tiempo de duración de la sesión del programa de capacitación es el adecuado?	X					
7	¿Le parece a usted adecuada la frecuencia de las capacitaciones brindadas por la empresa?	X					
8	¿Cree usted que debería estar capacitado de manera constante?	X					
9	¿En su opinión usted cree que la capacitación tiene una secuencia acorde a sus necesidades?	X					
10	¿A usted le parece que la capacitación tiene temas importantes orientados a la mejora del desempeño?	X					
11	¿Cree usted importante el acompañamiento de su jefe directo en la aplicación de su trabajo en el campo?	X					

12	¿En su opinión considera importante que supervisen su trabajo y hagan seguimiento a la aplicación de la capacitación que le dan?	X					
13	¿Usted considera que las capacitaciones en una empresa son necesarias para incrementar la cantidad de ventas?	X					
14	¿En su parecer considera que con la capacitación usted vende más, mejorando sus ingresos económicos?			X			Reformular: “con la capacitación vende más...” por “con la capacitación usted incrementa las unidades vendidas del servicio/producto, diplomado/(Según corresponda)...”
15	¿Usted opina que con la capacitación su trabajo es más eficiente y eficaz?	X					
16	¿Considera que con la capacitación esta más motivado a vender haciéndose más competente?		X				Agregar: “a vender más, haciéndose...”
17	¿Considera que la capacitación se debe enfocar a conseguir un mayor volumen de ventas?	X					
18	¿Usted cree que la capacitación le ayuda a mejorar e incrementar sus ventas?	X					
19	¿Considera que la capacitación lo ayuda a conseguir mayor cantidad de clientes?	X					
20	¿A través de las capacitaciones usted considera que ha incrementado su portafolio de clientes?	X					
21	¿Considera que la capacitación lo ayuda a brindar un servicio de calidad a sus clientes?	X					
22	¿Está usted de acuerdo que con la capacitación mejora la comunicación con sus clientes brindando información más clara y oportuna?	X					
23	¿Considera que la capacitación permite fidelizar a los clientes?		X				
24	¿Considera que la capacitación ayuda a gestionar mayor cantidad de referidos para obtener más clientes?	X					
Total:		22	1	1			

Evaluado por: Edwards Williams Vela Gonzales

D.N.I.: 18211307 Fecha: 14/02/22



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

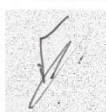
Yo, **Edwards Williams Vela Gonzales**, con DNI **18211307**, de profesión **Economista**, grado académico de **Magister**, con código de colegiatura CEL 7436, labor que ejerzo actualmente como **docente en la facultad de Negocios**, en la **Universidad Privada del Norte**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación contenido el Instrumento denominado Cuestionario de la satisfacción de la capacitación y la productividad de los vendedores, cuyo propósito es cuantificar datos relacionados a las dos variables de estudio a los efectos de su aplicación a **30 colaboradores del área comercial de la empresa IDECAP de la ciudad de Trujillo**.

Luego de valorar la adecuación de los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		2			
Amplitud del contenido a evaluar.		2			
Congruencia con los indicadores.	3				
Coherencia con las dimensiones.	3				
Puntaje parcial:	6	4		No aporta	
Puntaje total:	10				

Conclusión: MA () BA () A () No aporta: ()



Trujillo, a los 14 días del mes de febrero del 2022.

Evaluado por: **Edwards Williams Vela Gonzales DNI: 18211307**



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado(a) Validador(a):

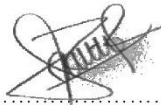
Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario de la satisfacción de la capacitación y la productividad de los vendedores, diseñado por John Paul Santillán Ruiz y Aracely Marilin Contreras Reyes, cuyo propósito es cuantificar datos relacionados a las dos variables de estudio, el cual será aplicado a 30 colaboradores del área comercial de la empresa IDECAP en la ciudad de Trujillo, por cuanto consideramos que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad para mejora.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza, titulado: “Satisfacción de la Capacitación Especializada y la productividad de los trabajadores del área comercial en la empresa IDECAP, Trujillo 2020”, investigación que será presentada a la Carrera de Administración y Gestión Comercial de la Universidad Privada del Norte.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente el contenido del instrumento, respecto a cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en la que podrá seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y/o profesional del actor que responda al instrumento.

Se le agradece por la atención a la presente y cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Trujillo, 08 de febrero del 2022



John Paul Santillán Ruiz



Aracely Marilin Contreras Reyes

**EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO PARA COHERENCIA DE LOS
COMPONENTES DE LA VARIABLE**

Instrucciones: Establezca relación de coherencia entre variable, dimensión, indicador, e ítem.
Luego marque con (X) en los casilleros que corresponden a *Coherencia* según su criterio.
Considere como valores: Si (coherente) No (incoherente)

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Coherencia	
				SI	NO
Capacitación	Planificación	Objetivos	1	X	
			2	X	
		Resultados	3	X	
			4	X	
	Programación	Duración	5	X	
			6	X	
			7	X	
	Conocimientos	Teórico (Temas)	8	X	
			9	X	
		Práctico (supervisión y acompañamiento)	10	X	
11			X		
12			X		
13			X		
Productividad	Recursos	Económicos	14	X	
			15	X	
			16	X	
	Producción	Humanos	17	X	
			18	X	
		Número de contactos	19	X	
			20	X	
			21	X	
	Servicio	Fidelización de clientes	22	X	
			23	X	
				24	X

VALORACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO SOBRE ADECUACIÓN ÍTEMES

Instrucciones: Verificar si cada ítem tributa a medir los aspectos relevantes de los indicadores en que se ha distribuido la variable en estudio. Luego marque con (X) en una de la casilla de valoración para cada ítem según su criterio. Considerando:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

N°	Preguntas Ítems	Valoración					Observaciones
		MA	BA	A	PA	NA	
1	¿Considera que la capacitación que usted recibe tiene objetivos y metas claras?	X					
2	¿Cree usted que con la capacitación que recibe lograra cumplir sus metas laborales?	X					
3	¿Está de acuerdo en que la capacitación que usted recibe está orientada a resultados?	X					
4	¿Usted cree que con la capacitación que usted recibe logrará sus resultados propuestos y los de la empresa?	X					
5	¿En cuanto al tiempo de duración del programa de capacitación que recibe por parte de empresa considera que es el adecuado?	X					
6	¿En su parecer cree que el tiempo de duración de la sesión del programa de capacitación es el adecuado?	X					
7	¿Le parece a usted adecuada la frecuencia de las capacitaciones brindadas por la empresa?	X					
8	¿Cree usted que debería estar capacitado de manera constante?		X				
9	¿En su opinión usted cree que la capacitación tiene una secuencia acorde a sus necesidades?	X					
10	¿A usted le parece que la capacitación tiene temas importantes orientados a la mejora del desempeño?	X					
11	¿Cree usted importante el acompañamiento de su jefe directo en la aplicación de su trabajo en el campo?	X					

12	¿En su opinión considera importante que supervisen su trabajo y hagan seguimiento a la aplicación de la capacitación que le dan?	X					
13	¿Usted considera que las capacitaciones en una empresa son necesarias para incrementar la cantidad de ventas?	X					
14	¿En su parecer considera que con la capacitación usted vende más, mejorando sus ingresos económicos?	X					
15	¿Usted opina que con la capacitación su trabajo es más eficiente y eficaz?	X					
16	¿Considera que con la capacitación está más motivado a vender haciéndose más competente?		X				
17	¿Considera que la capacitación se debe enfocar a conseguir un mayor volumen de ventas?	X					
18	¿Usted cree que la capacitación le ayuda a mejorar e incrementar sus ventas?	X					
19	¿Considera que la capacitación lo ayuda a conseguir mayor cantidad de clientes?	X					
20	¿A través de las capacitaciones usted considera que ha incrementado su portafolio de clientes?	X					
21	¿Considera que la capacitación lo ayuda a brindar un servicio de calidad a sus clientes?	X					
22	¿Está usted de acuerdo que con la capacitación mejora la comunicación con sus clientes brindando información más clara y oportuna?	X					
23	¿Considera que la capacitación permite fidelizar a los clientes?		X				
24	¿Considera que la capacitación ayuda a gestionar mayor cantidad de referidos para obtener más clientes?	X					
Total:		21	3				

Evaluado por: Mg. JULIO OCTAVIO SANCHEZ QUIROZ

D.N.I.: 40003184 Fecha: 09/02/2022





CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, **JULIO OCTAVIO SANCHEZ QUIROZ** con DNI **40003184**, de profesión **ADMINISTRADOR**, grado académico de **Magister**, con código de colegiatura **19907**, labor que ejerzo actualmente como **docente en la facultad de Negocios**, en la **Universidad Privada del Norte**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación contenido el Instrumento denominado Cuestionario de la satisfacción de la capacitación especializada y la productividad de los vendedores, cuyo propósito es cuantificar datos relacionados a las dos variables de estudio a los efectos de su aplicación a **30 colaboradores del área comercial de la empresa IDECAP de la ciudad de Trujillo**.

Luego de valorar la adecuación de los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	3				
Amplitud del contenido a evaluar.	3				
Congruencia con los indicadores.	3				
Coherencia con las dimensiones.	3				
Puntaje parcial:	12			No aporta	
Puntaje total:	12				

Conclusión: MA (X) BA () A () No aporta: ()



Trujillo, a los 09 días del mes de febrero del 2022.

Evaluado por: Mg Julio Octavio Sánchez Quiroz DNI: 40003184