



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La Capacitación y Productividad Laboral de los colaboradores de la
empresa Mapfre, Miraflores, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Br. Moran Reynalte, María Esther (ORCID: 0000-0002-2775-4190)

Br. Pérez Carbajal, José Adrián (ORCID: 0000-0002-8662-2876)

ASESOR:

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a nuestras familias, por su valioso soporte y por la motivación que representan en nosotros para seguir creciendo como profesionales.

AGRADECIMIENTO

Primero a Dios, por permitirnos culminar nuestra carrera con éxito; a nuestros padres por su constante apoyo y a nuestra familia en general por su soporte y comprensión en este largo camino.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	7
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variables y Operacionalización	20
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	27
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5 Procedimientos	29
3.6 Métodos de análisis de datos.....	29
3.7 Aspectos éticos.....	30
IV. RESULTADOS.....	31
V. DISCUSIÓN.....	43
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	55

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la capacitación y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre – Miraflores 2019. Se contó con una población y muestra de 105 colaboradores del área de Contact Center de la entidad, los datos fueron recolectados a través de la encuesta con un cuestionario tipo Likert constituido por 60 preguntas, los datos fueron procesados y analizados por medio del programa estadístico SPSS 24, y se pudo establecer la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de Cronbach. La investigación fue de tipo aplicada, con un nivel descriptivo - correlacional y un diseño no experimental – de corte transversal, se emplearon las estadísticas descriptiva e inferencial para el análisis, se obtuvo un resultado de correlación positiva moderada o media ($R = 0.628$). Llegando a la conclusión que la variable Capacitación se relaciona con la variable Productividad Laboral.

Palabras clave: *capacitación, productividad laboral, transmisión de información, desarrollo de habilidades.*

ABSTRACT

The overall objective of this research was to determine the relationship between the training and labour productivity of the collaborators of Mapfre - Miraflores 2019. It counted with a population and sample of 105 collaborators of the area of Contact Center of the entity, the data were collected through the survey with a questionnaire type Likert constituted by 60 questions, the data were processed and analyzed by means of the statistical program SPSS 24, and the reliability of the instrument could be established by using the alpha of Cronbach.

The research was of applied type, with a descriptive level – correlational and an experimental design – of transversal cut, descriptive and inferential statistics were used for the analysis, a moderate or medium positive correlation was obtained ($R = 0.628$). Concluding that the training variable is related to the labor productivity variable.

Keywords: *training, labor productivity, information transmission, skills development.*

I. INTRODUCCIÓN

Con respecto al nivel global las empresas buscan la excelencia en sus procesos y una mejora continua, producto de ello están innovando día a día, buscando adaptarse a las nuevas necesidades que demande el mercado, este escenario hace que la capacitación sea de vital consideración dado que incide en su productividad laboral, brindando así un servicio de calidad al usuario final. La capacitación es de gran relevancia en la vida laboral y profesional, pues de una buena capacitación depende el buen funcionamiento de un trabajador. Bohorquez L., Caro A. y Morales N. (2017) indican que la capacitación del personal busca impartir las aptitudes técnicas que se necesitan a fin de desarrollar un trabajo y aumentar la información anterior que una persona tiene sobre cómo ejecutar su labor.

En cuanto al nivel internacional, el diario chileno Universia Chile, publicado el 14 de setiembre de 2014, resaltó una investigación que detalla que los colaboradores capacitados son más felices en la realización de sus labores y tiene un mejor rendimiento en comparación de aquellos trabajadores que no son capacitados; esto hace referencia a la seguridad y confianza que te brinda conocer plenamente cada una de las actividades que se realizan dentro de su entorno laboral.

Con relación al nivel nacional, el diario peruano Gestión, publicado el 23 de diciembre de 2016, indicó que las empresas top peruanas se inclinarán por una mayor inversión el año entrante en factores importantes tales como el clima laboral, la gestión, la cultura de la organización y la capacitación. Dicha inversión busca fortalecer el recurso humano, lo cual es una tendencia que va creciendo con el paso del tiempo con la intención de crear un entorno laboral favorable y como consecuencia una productividad superior. Calderón (1997) detalla la importancia de resaltar que la capacitación debe tomarse como una inversión para el capital humano, y desterrar aquella idea obsoleta que es costosa para el entrenamiento de los colaboradores de la organización.

Acerca del nivel local, la informalidad es preponderante en todos los sectores, de esta minoría que conforma el grupo de empresas formales no todas encuentran en la capacitación un medio idóneo para fortalecer de manera continua los conocimientos, así como las habilidades de los colaboradores, con el fin de potenciar su productividad laboral.

En la empresa Mapfre, dedicada al sector del seguro y reaseguro, debido a la variedad de productos que manejan, la actualización constante de los mismos, el tipo de horario de trabajo (24 horas al día, los 365 días del año) particular con el que cuenta, la alta rotación del personal, urge que las capacitaciones se den con mayor frecuencia, para que de esta manera los trabajadores cuenten con conocimiento pleno de los productos sobre los cuales consultan o requieren día a día los asegurados, y de esta manera su productividad laboral no se torne limitada.

Dentro del área en estudio, que es la Central de Emergencia (Contact Center), se mide la productividad a través de un sistema que registra la cantidad de llamadas recibidas y las que logran ser atendidas, el porcentaje idóneo al que se pretende llegar es el 97% de efectividad, resignando únicamente un 3% de llamadas sin atender. Esta meta es mensual, todos los días se obtiene un valor, el cual es promediado a final de mes. El sistema muestra en una pantalla en tiempo real la cantidad de llamadas que se atiende y las que se dejan de atender, esta pantalla se actualiza cada minuto (Ver Anexos). En los últimos meses están consiguiendo un 80% aproximadamente, no se logra conseguir la meta, y esta baja productividad está asociada a la poca capacitación que reciben los trabajadores, los cuales no cuentan con todas las herramientas para hacer frente a las casuísticas particulares que se presentan en la labor diaria, ello retrasa el tiempo de atención de la llamada y afecta de manera directa a la productividad. Asimismo, ello conlleva a una queja, o en el peor de los casos a un reclamo. Los reclamos afectan de manera negativa a la imagen de la empresa, puesto que ahora con el furor de las redes sociales, los reclamos se tornan más complicados, dado que su radio de acción y el impacto que puede tener es mayor a un reclamo convencional que se maneja de manera interna en la organización. Los reclamos y quejas pueden disminuir considerablemente, si se trabaja en un cronograma de capacitación que comprenda a todos los colaboradores, dentro de lo cual pueda brindarse el conocimiento idóneo para una atención eficaz y oportuna, mejorando de manera considerable la productividad.

En el marco específico de la investigación se observa una inapropiada transmisión de información, insuficiente información en el desarrollo de habilidades, y actitudes, relacionados a la satisfacción del cliente y a la orientación del cliente e innovación. No se logra que la productividad laboral se desarrolle en su máximo potencial.

II. MARCO TEÓRICO

Por lo que se refirió a los antecedentes, se necesitó la indagación de trabajos previos para las dos variables, con el objetivo de tener una referencia para la investigación, detallamos a continuación:

En relación a los trabajos internacionales, se cuenta con la siguiente información:

Sobre ello, **Álvarez, B., Freire, D. & Gutiérrez, B. (2017)**. *“Capacitación y su impacto en la productividad laboral en las empresas chilenas”*. Plantearon como objetivo calcular en las organizaciones del país sureño de qué forma impacta la capacitación en la productividad laboral, en el año 2015. Estos autores emplearon la teoría de Tamez, Abreu & Garza (2009), en su metodología cuenta con un diseño experimental, su población se compone de 13 sectores en donde las empresas capacitan. Los resultados de la presente tesis detallan que: se encuentra una diferencia entre aquellas empresas que pudieron realizar la capacitación versus las que no la hicieron, con relación a la productividad laboral, asimismo cabe señalar que dicha diferencia no fue de consideración.

Esta investigación internacional será de un aporte importante para el presente trabajo, dado que maneja la misma variable que estamos empleando y nos brindará un panorama más amplio del concepto que vamos a manejar.

Además, **Díaz (2016)**. *“Plan de Capacitación para mejorar el servicio de Ventas del Contact Center de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Empresa Pública (CNT EP), en la ciudad de Guayaquil en el año 2016”*. En su tesis tuvo como objetivo crear un esquema de capacitación con la finalidad de incrementar la calidad del área de estudio de la entidad en la ciudad de Guayaquil. Este autor emplea la teoría de Abraham Pain (2010), en su metodología cuenta con el nivel de investigación exploratorio; y su población asciende a 150 individuos. Los resultados provenientes de este trabajo de investigación nos detallan que: el usuario del servicio cree que es conveniente que se brinde una buena capacitación a los trabajadores con el objetivo de conseguir un mejor trato hacia el cliente.

Se ha seleccionado el trabajo, dado que está enfocado a nuestro mismo rubro, y consideramos que el aporte será esencial para el presente trabajo de investigación.

Asimismo, **Moreira (2013)**. *“Necesidades de Capacitación Profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la Calidad de Servicio. Propuesta de un Módulo Práctico”*. En su tesis planteó el objetivo de demostrar la ausencia de un sistema adecuado de formación lo cual conlleva a la presencia de baja calidad en el servicio otorgado. Este autor emplea la teoría de Chiavenato (2002), en su metodología cuenta con un nivel de investigación descriptiva y su población está compuesta por 131 integrantes de la institución educativa. Los resultados que se derivan de esta tesis nos evidencian de manera clara que: se requiere de una capacitación dirigida a los colaboradores de la entidad educativa que tenga relación con el trato al cliente.

Hemos seleccionado la tesis internacional debido a que maneja la variable que estamos abordando, y su aporte será importante para el desarrollo de nuestro trabajo, asimismo tendremos una visión del mismo tema en un ámbito extranjero. Adicional a ello, cabe resaltar que este antecedente nos pareció muy interesante puesto que aborda la capacitación dentro del rubro de educación superior.

Por otra parte, **Rojas (2018)**. *“Capacitación y Desempeño Laboral”*. En su tesis que fue realizada en Quetzaltenango en la empresa Tenería San Miguel, dentro de la cual fueron partícipes los miembros del departamento operativo, tuvo como objetivo establecer la relación entre ambas variables. Este autor emplea la teoría de Chiavenato (2007), en su metodología cuenta con un nivel de investigación cuantitativo - descriptiva y su población está compuesta por 36 miembros de la empresa. De este trabajo se consiguió una información que demuestran que en efecto hay una relación entre las variables, la entidad educativa debe promover el desarrollo a través de la capacitación, según los resultados que se deseen obtener, así mismo se recomendó técnicas de capacitación idóneas para capacitar a las personas, así como una estructura adecuada para que el desempeño mejore.

Hemos elegido esta tesis porque maneja las mismas variables que abordamos, y será valioso para nosotros ya que tendremos una visión del mismo tema en un ámbito extranjero.

Habría que decir también, **Ochoa (2014)**. *“Motivación y Productividad Laboral”*. En su tesis tuvo la finalidad de evidenciar la influencia de una variable sobre la otra. Esta autora empleó la teoría de Van Der (2005), en su metodología cuenta con un

diseño descriptivo, su población se compone de 50 colaboradores de la empresa. Los resultados denotan que si hay una incidencia entre las dos variables.

Se seleccionó la investigación extranjera dado que maneja la misma variable que estamos empleando y de esta manera nos ayudará a contemplar un panorama amplio con carácter internacional de otra organización.

En cuanto a trabajos nacionales, se detalla la siguiente información:

En relación a ello, **Barrientos (2016)**. *“La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto Banco de Crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016”*. Sustentó su tesis cuya principal finalidad fue determinar la relación entre ambas variables de estudio del Centro de la entidad bancaria en el último trimestre del año de estudio. La teoría utilizada en el estudio fue Chiavenato (2009), su metodología cuenta con un nivel de investigación correlacional, su población está compuesta por 100 asesores. Como resultado, se observa que existe una relación entre las dos variables.

El aporte que brindó el antecedente para nuestro trabajo radica en que su población es similar a la nuestra, asimismo se ha escogido esta tesis porque nos permite reforzar los conocimientos de la capacitación y su influencia para ofrecer un servicio de calidad, será de mucho aporte en la realización del presente trabajo.

Por otro lado, **Calixto (2016)**. *“Comunicación organizacional y capacitación en el clima laboral del personal administrativo del Instituto Peruano del Deporte, 2016”*. En su tesis tuvo el objetivo de evidenciar la influencia que existe entre una y otra variable, se empleó la teoría de Agotegaray (2008), su metodología estuvo compuesta de un diseño no experimental, su población consistió de 337 personas. Los resultados permiten indicar que: existe influencia entre sus variables de estudio. Se eligió la investigación para poder emplearla como antecedentes, dado que maneja la misma variable que estamos empleando y nos permitirá mejorar las teorías que hemos seleccionado.

También, **Mayuri (2008)**. *“Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de la Nación- FEBAN, Lima 2006”*. En su tesis planteó el objetivo de establecer si existe influencia entre la primera y segunda variable de los colaboradores de la entidad bancaria, para transformar así sus

costumbres. La teoría empleada fue la de Edgardo Trigo. El autor emplea la metodología de tipo aplicada y su diseño es experimental, y su población fue de 100 trabajadores. A través de los resultados, el autor demostró que las actividades de capacitación logran conseguir una mejora notoria en el desempeño de los colaboradores que participaron de la misma.

Hemos elegido la tesis para tenerla de referencia en nuestros antecedentes, dado que nos grafica de manera clara como la capacitación, que es nuestra variable, incide de manera positiva en el desenvolvimiento de los trabajadores, su aporte será fundamental para el trabajo de investigación.

A su vez, **Peña (2016)**. “*Competencias laborales, capacitación y productividad en los Servicios Postales del Perú. SERPOST.LIMA.2016*”. En su tesis tuvo el objetivo de determinar la relación entre las variables de estudio en la única empresa de servicio postal del Perú. Se utilizó el hipotético deductivo como método de investigación, el diseño empleado fue no experimental y el nivel utilizado fue correlacional. La información se recogió a través del cuestionario, el cual se aplicó a unos 115 trabajadores. Este autor como resultado del trabajo de investigación pudo demostrar que las dos variables se relacionan en el campo de estudio investigado.

Hemos elegido la tesis como referencia para nuestro trabajo de investigación, dado que se muestran las variables con las que trabajamos y nos será de vital ayuda para la realización de nuestro trabajo.

Se debe agregar que, **Echevarría (2018)**. “*Capacitación del personal en la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, 2018*”. Sustentó su tesis cuyo objetivo fue demostrar si la capacitación del personal incide en la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, en el período 2018. La teoría utilizada en el estudio fue Chiavenato (2011), su metodología corresponde a un estudio cuantitativo, de diseño no experimental, básico y transversal, su población está compuesta por 143 trabajadores. Entre los resultados conseguidos, se concluye que en las variables si existe influencia, el coeficiente de correlación de Spearman que arroja es de 0,419 lo cual detalla una moderada relación entre variables.

Se ha seleccionado la tesis dado que realiza un enfoque similar al nuestro, empleando las variables capacitación y productividad laboral. La contribución del antecedente para nuestro trabajo es notable, dado que nos proporciona un enfoque interesante sobre los temas tratados.

Con respecto a las teorías que se han tenido en consideración, se detalla lo siguiente:

A continuación, se hablará de la variable capacitación, que según www.deconceptos.com, detalla que es la forma como una persona se hace de nuevos conocimientos y destrezas siguiendo un plan, para de esta manera ejecutar una función específica con una alta eficacia.

La capacitación fue un proceso a través del cual se dota a las personas de competencias, habilidades y conocimientos, con la finalidad de cumplir con tareas específicas (Chiavenato, 2011, p.322).

La capacitación fue un soporte indispensable que sirve para lograr una mejora continua en los resultados, facilita a un cambio y desarrollo individual y por consiguiente un crecimiento fuerte de la organización (Correa, 2013, p.6).

Se entiende que la capacitación tiene la facultad de conseguir mejores resultados y de esa forma aportar para el crecimiento continuo y constante de la organización, de la misma manera el individuo forja un crecimiento personal que se ve reflejado en su participación directa dentro de la organización.

La capacitación fue en gran parte un impulsor de cambio y a su vez de productividad siempre que brinde a los individuos el entorno apropiado para interactuar con el conocimiento en torno a las necesidades (Agotegaray, 2008, p. 81).

Hay que tener presente que no todos los problemas que se presentan dentro de una organización, van a solucionarse a través de la capacitación; dado que algunos de ellos están fuera del ámbito del colaborador. En ese sentido, surgió el reto para los directivos en realizar un análisis exhaustivo de cada escenario en particular y en base a ello determinar si la capacitación es el camino correcto para superar dicho problema.

La capacitación permite la mejora de resultados de un profesional, teniendo en cuenta al individuo y a la empresa (Silcedo, 2006, p.1).

Nos indica que la capacitación sirve como medio para una superación de manera personal y profesional, y a través de ello conseguir una mejora importante con relación a los resultados. Se pone de evidencia que la capacitación permite potenciar al colaborador y de esta manera obtener el máximo de su productividad en beneficio propio y de la organización.

La capacitación fue un proceso educativo, constante, se planifica de manera tal que permita implementar en el colaborador el perfil necesario para hacer frente al mundo laboral (Dessler, 2009, p. 213).

La capacitación permite conocer desde lo más básico en aspectos de terminología hasta el funcionamiento en sí de un sistema nuevo, dentro del cual podrá adaptarse a las modificaciones que se presenten en el camino, con un conocimiento previo de dicha estructura y habiendo adquirido diversas habilidades y destrezas.

La capacitación fue una estrategia de enfoque empresarial, que tiene una secuencia en forma de plan (Lefcovich, 2009, p. 234).

Se refiere que la capacitación necesitó de un plan de acción en el que se enmarque paso a paso las acciones a seguir en pos de cumplir con el objetivo.

En segundo lugar, se procederá a hablar de la variable productividad la cual según [www. wikipedia.org](http://www.wikipedia.org) detalla que es el vínculo entre la cantidad de productos que se obtienen y los recursos que se utilizan durante el proceso para conseguir ello.

La productividad tiene relación directa con lo que se llega a producir y el tiempo que se dedica para cumplir dicha producción. Depende mucho del esfuerzo que se realiza, el método empleado y en especial de la motivación con la que puedan contar las personas (Chiavenato, 2011, p.231).

Se mide a las personas, la productividad humana que es el esfuerzo de cada humano, debemos tener un interés y que nuestra motivación esté alta.

Sobre la productividad laboral del trabajo se puede manifestar que es factor económico de suma importante en los empleos. Con mayor frecuencia, de un modo indirecto, se observa que el sector más eficiente es aquel que obtiene un mayor nivel de producción por unidad. (Abad, 2003, p.131).

La producción manifiesta en su cantidad obtenida los factores de producción que fueron necesarios para conseguirla (Coll y Blasco, 2006, p.140).

A más producción mejor fue la productividad; es bueno saber qué factores influye en la producción.

Se tiene en consideración cuál es la relación entre el beneficio que se obtiene y la cantidad de elementos necesarios para conseguirlo (Pernaut y Ortiz, 2008, p. 221).

El ser humano implanta las materias primas y procesos de modo directo dando nacimiento al trabajo; el sueldo compensa el esfuerzo que realiza el trabajador y la empresa en relación con la productividad, mostrando de esta manera las dimensiones que pueden ser medidas como son la relevancia, la eficiencia y la eficacia (Nuñez, 2007).

Es en sí mismo la acción más valiosa de una organización es el capital humano, pero en particular es el modo en que los trabajadores usan su experiencia y conocimientos que le da el día a día, aporta al desarrollo de la organización, por lo tanto, se debe considerar como algo positivo, para aumentar la productividad las altas esferas de la organización deben cambiar su mentalidad (Van Der, 2005).

Por otro lado, el estudio fue aplicado en el distrito de Miraflores, se analizó el estudio el año 2019, las variables fueron capacitación y productividad laboral. Se explicó la investigación enunciando las siguientes interrogantes.

Según lo expuesto, se formuló el problema general con la siguiente pregunta: ¿Cómo se relaciona la Capacitación con la Productividad Laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019?

En relación a los problemas específicos, se formularon las siguientes interrogantes: ¿Cómo se relaciona la transmisión de información con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019?

¿Cómo se relaciona el desarrollo de habilidades con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019?

¿Cómo se relaciona el desarrollo de actitudes con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019?

Por lo que se refiere a la justificación del estudio, hay que detallar que el tema a tratar fue contemporáneo, por ende, la realización del trabajo se justificó de la siguiente manera:

Con relación a la conveniencia, el fin del trabajo, fue plantear una respuesta a la problemática de la Capacitación en relación con la Productividad Laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

En lo que refiere a la relevancia social, el estudio sirvió como materia para el público en general y otras entidades que cuenten con una similar situación, ya que ellos serán enriquecidos con soluciones respecto a la Capacitación y la Productividad Laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

En relación a las implicaciones prácticas, esta investigación se empleó como apoyo y consulta para el estudio de la Capacitación y la Productividad Laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

El texto, también pudo ser examinado por el público en general, personas interesadas, y entes que buscan soluciones referentes a la capacitación en relación con la productividad laboral de las diversas empresas privadas.

La finalidad del estudio fue, dar propuestas a la problemática entre la capacitación y la productividad laboral, que fueron encargadas a la valoración del público y autoridades.

El valor teórico que aporta la investigación es que a través de su realización brindó un marco propicio con referencia a ambas variables en la empresa Mapfre, ya que se podrán considerar como sustento de próximas investigaciones.

Cabe precisar que, con relación a la unidad metodológica, el descriptivo - correlacional fue el nivel usado, debido a que mostró de modo detallado la descripción de las variables en la empresa Mapfre. Asimismo, se utilizó como diseño el no experimental dado que, no se realizan experimentos con elementos, y a su vez es transversal, debido a que la aplicación del instrumento se realizó en un mismo lugar y al mismo tiempo.

De esta manera la realización del estudio fue posible, dado que tiene la información necesaria, así como el financiamiento para el desenvolvimiento del tema planteado.

Por otro lado, el trabajo de investigación formuló la siguiente hipótesis general: que la Capacitación se relaciona positivamente con la Productividad Laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

Por lo que se refiere a las hipótesis específicas, se tuvo, que la transmisión de información se relaciona positivamente con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

El desarrollo de las habilidades se relaciona positivamente con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

El desarrollo de actitudes se relaciona positivamente con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

El objetivo general del trabajo de investigación fue determinar la relación de la Capacitación con la Productividad Laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

En lo que refiere a los objetivos específicos fueron: Determinar la relación de la transmisión de información con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

Determinar la relación del desarrollo de habilidades con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

Determinar la relación del desarrollo de actitudes con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

III. METODOLOGÍA

Hipotético deductivo.

Consiste en abordar una serie de supuestos, con la finalidad de brindar alternativas a la problemática hallada. Adicional a ello, verificar con la data estadística obtenida, si dichas soluciones tienen relación con las hipótesis (Cegarra, 2012, p. 82).

En la investigación, se analizaron las variables Capacitación y Productividad Laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019, que indagaron para conseguir explicación de lo general a lo particular para extender soluciones a hechos particulares.

El método hipotético deductivo pretendió objetar las hipótesis presentadas en la investigación de la empresa Mapfre - Miraflores 2019.

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de la investigación

TIPO APLICADA.

Está relacionado con una investigación básica, de modo que está supeditado a los hallazgos y contribuciones teóricas para brindar solución a un problema, y así generar confort en la sociedad (Soto, 2015, p.51).

Por consiguiente, el estudio pertenece a una investigación aplicada, dado que se van a emplear los conocimientos que nos proporcionan las ciencias administrativas con el fin de aplicarlas en búsqueda solucionar el problema a través de las recomendaciones en relación al proceso de capacitación y su relación en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre Seguros.

La investigación aplicada buscó brindar datos útiles para así generar propuestas de respuestas a una problemática general en un tiempo y espacio definido.

3.1.2. Diseño de la investigación

NO EXPERIMENTAL - TRANSVERSAL, detalla que las variables investigadas no han sido manipuladas, y al mencionar que fue transversal se debe a que la

recolección de datos se llevó a cabo una sola vez y en un único momento; la finalidad, fue describir las variables, previo análisis de su incidencia e interrelación en un determinado momento.

Una investigación no experimental comprende de una investigación en la cual no se manejarán de modo deliberado las variables y en el cual se procederá a observarlas en su entorno natural, los fenómenos con la finalidad de analizarlos (Hernández, 2014, p. 152).

Esto quiere decir que, en este tipo de diseño, lo que se realiza es observar cómo se desarrolla la variable en su estado natural, no se modifica de manera intencional dicha variable.

Un diseño de investigación transaccional o transversal se refiere a investigaciones en la que los datos se recolectan en un único momento (Hernández, 2014, p. 154). Esto quiere decir, que el objetivo principal fue la descripción de la variable del proyecto de investigación, así como el análisis de dicha variable en un determinado momento.

No experimental - transversal, fue el diseño utilizado en la averiguación del estudio de la empresa Mapfre, Miraflores 2019 para observar los hechos tal y como se presentaron de modo natural, asimismo la recopilación de datos fue conseguida a través de una encuesta realizada en un solo momento.

3.1.3. Nivel de la investigación

DESCRIPTIVO CORRELACIONAL

El estudio buscó detallar las características de las variables X Capacitación, e Y productividad laboral y su relación ya que evidenció la problemática de la investigación.

La investigación descriptiva se enfoca en detallar aspectos característicos sobre los perfiles de personas, grupos, comunidades o todo aquello que se pueda someter a un análisis (Hernández, 2003, p. 117).

Indica que este tipo de investigación se enfoca en realizar una descripción completa de los aspectos que se tratan, haciendo un análisis de los mismos y detallando sus características.

La Investigación Correlacional es un tipo de estudio el cual tiene como fin evaluar la relación que pueda existir entre dos o más variables o conceptos en general. Se observa el grado en que las variables se relacionan y se analiza dicha correlación, ello se expresa en hipótesis (Hernández, 2003, p. 121).

Refiere que la investigación se enfoca en establecer la relación que exista entre dos variables; teniendo en cuenta toda su estructura en general.

3.2 Variables y Operacionalización

3.2.1. Variable X1: CAPACITACIÓN

DEFINICIÓN TEÓRICA:

Según I. Chiavenato (2011): “Es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. Además, la capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes...” p.322.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Chiavenato (2011) indica que “[...] la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.” [...] p.322.

DEFINICIÓN OPERACIONAL

Los investigadores plantean para lograr resultados en la indagación sobre la capacitación que les permite adquirir conocimientos y la productividad con mayores rendimientos; cuya transmisión de información general y de conocimientos, el desarrollo de habilidades, desarrollo de actitudes y conceptos se imparte, para lo cual se plantea el uso de los métodos y herramientas de investigación como la encuesta, el cuestionario, aplicando el SPS 24. Versión español.

3.2.1.1. Dimensión: Transmisión de Información

En varios planes de capacitación lo más importante es el contenido. El reto se enfoca en poder distribuir la información de manera uniforme entre los educandos.

Se puede abordar información general de la empresa o transmitir nuevos conocimientos (Chiavenato, 2011, p. 322).

Indicador 1: Contenido

El contenido se refleja como el resultado del aprendizaje, se refiere a la diferencia del conocimiento de la persona entre el antes y después que se desarrolla la actividad. Se entiende que se adiciona material nuevo o se modifica el actual (Zapata, 2003).

Indicador 2: Aumento de conocimiento

El conocimiento se define como aquellos datos que una persona tiene en su pensamiento y que en base a muchos factores lo convierte en útil o no. Una vez recibida la información y luego de ser procesada se vuelve a transformar en conocimiento (Alavi y Leidner, 2003, p.19).

Indicador 3: Políticas, reglas y reglamentos

Según la RAE (2018) “las políticas son las orientaciones o directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado.”

Según la RAE (2018) “la regla es aquello que ha de cumplirse por estar convenido en una colectividad.”

Según la RAE (2018) “el reglamento es la colección ordenada de reglas o preceptos, que por la autoridad competente se da para la ejecución de una ley o para el régimen de una corporación, una dependencia o un servicio.”

Indicador 4: Productos y servicios

El producto comprende características tangibles o no, como son el color, precio, marca, calidad, y a su vez puede ser un servicio, un lugar, una persona o una idea (Stanton, Etzel y Walker; 2007, p.221).

Un servicio es la suma esfuerzos tanto humanos como técnicos dirigidos a personas u objetos. Los servicios no se pueden poseer físicamente, son intangibles. (Lamb, Hair y McDaniel; 2002, p.344).

Indicador 5: Información general

La información está compuesta por un conjunto de datos con sentido, la cual ayuda a aumentar el conocimiento sobre algo en particular, nos orienta para tomar

decisiones con respecto a nuestras acciones (Chiavenato, 2006, p.110).

3.2.1.2. Dimensión: Desarrollo de Habilidades

Se relacionan de manera directa con la ejecución de funciones del puesto presente o de posibles funciones futuras que puedan presentarse. De esta manera la capacitación se orienta con un enfoque directo hacia las tareas y operaciones que realizará en un futuro ambiente de trabajo (Chiavenato, 2011, p. 322).

Indicador 1: Destrezas

Según la RAE (2018) “la destreza es la habilidad, arte, primor o propiedad con que se hace algo.”

Indicador 2: Desempeño del puesto

Un puesto se entiende como una plaza o lugar dentro de un proceso organizativo (Louart, P; 1994). El concepto de desempeño está relacionado a cómo se desenvuelve la persona que ejecuta las funciones.

Indicador 3: Funciones futuras

Según lo publicado en la página web www.significados.com, una función es el fin o tarea que se le otorga a una cosa. Las funciones futuras hacen referencias a las funciones que se desarrollarán más adelante.

Indicador 4: Capacitación orientada

La capacitación se concibe a consecuencia de personal no calificado, al rápido cambio de los procesos organizacionales y a la necesidad de contar con personal preparado. Su importancia depende de cada organización (Calderón, 1997).

Indicador 5: Tareas y operaciones

Según la RAE (2018) la tarea es el trabajo que debe hacerse en tiempo limitado.

Según la RAE (2018) la operación es la ejecución de algo, acción y efecto de operar.

3.2.1.3. Dimensión: Desarrollo de Actitudes

La finalidad es cambiar las actitudes negativas de los colaboradores por otras que sean más favorables, como por ejemplo sensibilizar al personal de alta gerencia con relación a las reacciones y sentimientos de las personas. Se pueden adquirir nuevos hábitos hacia clientes y usuarios (Chiavenato, 2011, p. 322).

Indicador 1: Cambio de actitudes

Una actitud es una orientación o disposición aprendida hacia un objeto o situación, que brinda una tendencia a responder de modo favorable o desfavorable hacia el objeto o situación (Gross, 1992). El cambio de actitudes está orientado a la modificación de dichas orientaciones hacia un contexto positivo que beneficie tanto a la organización como al colaborador.

Indicador 2: Motivación

La motivación es el punto de inicio que nos conduce hacia la acción (Mahillo, 1996). Se entiende que un individuo debe estar motivado para realizar sus acciones, caso contrario no las hará o las realizará de modo inadecuado.

Indicador 3: Sensibilidad del personal

Según la RAE (2018) la sensibilidad es la capacidad de sentir, inherente de los seres vivos. La sensibilidad del personal está relacionada a cómo percibimos las reacciones de los compañeros de nuestro entorno, y en qué hacemos para generar bienestar en ellos.

Indicador 4: Nuevos hábitos

Los hábitos son el producto de ejecutar una serie de actividades a fin de conseguir un bien o para lograr algo determinado, la persona los va adquiriendo a lo largo de su vida, únicamente las personas cuentan con la capacidad de adquirirlos (Aspe y López, 1999).

Indicador 5: Clientes o usuarios

Según la American Marketing Association (A.M.A), “el cliente es el comprador potencial o real de los productos o servicios.”

Según la RAE (2018) el usuario es aquel que usa algo, que posee el derecho de hacer uso de una cosa que no le corresponde con ciertos límites.

3.2.2. Variable Y: Productividad

DEFINICIÓN TEÓRICA:

Según Chiavenato (2011): “Por parte de la productividad de los recursos humanos, la productividad del trabajo es igual al cociente de la relación de una producción

multiplicado por el tiempo empleado para terminarla. La productividad humana depende del esfuerzo realizado, del método racional y, sobre todo, del interés y la motivación de las personas.”

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Chiavenato (2011) indica que “[...] la productividad del trabajo es igual al cociente de la relación de una producción multiplicado por el tiempo empleado para terminarla. La productividad humana depende del esfuerzo realizado, del método racional y, sobre todo, del interés y la motivación de las personas.”[...]

DEFINICIÓN OPERACIONAL

Los investigadores plantean que la productividad de los recursos humanos, tiene relación con la producción multiplicada por el tiempo empleado que incluye el esfuerzo y el método racional con un estímulo de personas; para conseguir la finalidad de la investigación se aplicará el uso de los métodos y herramientas de investigación como la encuesta, el cuestionario, aplicando el SPS 24. Versión español.

3.2.2.1 Dimensión: Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral viene a ser el estado emocional de índole positivo que nace de la evaluación de la experiencia de una persona en el trabajo (Chiavenato, 2007, p. 102). Siempre que un trabajador se encuentre satisfecho en su trabajo, podrá tener una mejor productividad.

Indicador 1: Eficacia y eficiencia debido a la satisfacción laboral

La eficacia es hacer las cosas correctas (Robbins y Coutler, 2005, p.8). Es decir, realizar de manera adecuada las tareas del trabajo para que la empresa alcance sus objetivos.

La eficiencia es la consecución de metas empleando los mínimos recursos posibles (Koontz y Weihrich, 2004, p.14).

Indicador 2: Información

La información está compuesta por los datos y los conocimientos que se emplean para la toma de decisiones (Ferrell y Hirt, 2004, p.121).

Indicador 3: Satisfacción

La satisfacción, según diversos autores se refleja en el cumplimiento de las expectativas del usuario, en la cual tenga un sentimiento de bienestar por conseguir lo que desea de un producto o servicio (Sancho, 1998).

Indicador 4: Cumplimiento de metas

Según la RAE (2018) “El cumplimiento de metas está orientado a culminar las actividades dentro de los plazos establecidos en una organización.”

Indicador 5: Reconocimiento

Según lo publicado en la página web www.significados.com, “el reconocimiento es la acción y efecto de reconocer algo, o alguien, a los otros o de reconocerse a sí mismo.”

3.2.2.2 Dimensión: Orientación al Cliente

Dentro de una organización, cada una de las personas que la integran, deben tener en cuenta que siempre estará en evaluación a fin de conseguir una mejora continua en el trabajo que se realiza (Chiavenato, 2001, p. 61).

Indicador 1: Empatía

Según la RAE (2018) “la empatía es el sentimiento de identificación con algo o alguien. Es la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.”

Indicador 2: Actitud

Según la RAE (2018) “la actitud es la postura del cuerpo, especialmente cuando expresa un estado de ánimo. Es la disposición de ánimo manifestada de algún modo.”

Indicador 3: Percepción

La percepción es una parte fundamental de la conciencia, comprende la realidad tal cual es experimentada. La percepción es el resultado del procesamiento de información, según la estimulación de receptores en la experiencia de cada sujeto (Carterette y Friedman, 1982).

Indicador 4: Disposición

Según lo publicado en la página web www.significados.com, “la disposición hace

referencia a cómo están puestas las cosas. Hablando de una persona se entiende al estado de ánimo que posee para cumplir algo al corto plazo”

Indicador 5: Clientes internos

El cliente interno, es el individuo o departamento que realiza la siguiente operación. En caso de no cumplir con las necesidades de los clientes internos se puede dar origen a un producto de baja calidad (Christopher Lovelock, 1997).

3.2.2.3 Dimensión: Innovación en el desarrollo del trabajo

El punto de vista sistémico trajo consigo una forma distinta de ver las cosas, en un todo y en sus partes, se volvieron preponderantes la eficiencia y la eficacia (Chiavenato, 2004, p. 422). Es vital innovar de manera constante a fin de conseguir una mejora continua y un desarrollo sostenido en la organización.

Indicador 1: Promoción

Según lo publicado en el sitio web www.significados.com, “la promoción es la acción de promocionar una persona, cosa, servicio, etc. Por otro lado, promoción también significa el ascenso de una persona en un trabajo o relaciones sociales.”

Indicador 2: Apoyo

Según la RAE (2018) el apoyo es una cosa que sirve para apoyar o apoyarse, también se define como protección, auxilio o favor. Dentro de una organización hace referencia al soporte físico y/o emocional que tiene un colaborador de parte de las personas a cargo.

Indicador 3: Capacitación

Según lo publicado en el sitio web www.significados.com, “la capacitación es la acción y efecto de capacitar a alguien. Capacitar, como tal, designa la acción de proporcionarle a una persona nuevos conocimientos y herramientas para que desarrolle al máximo sus habilidades y destrezas en el desempeño de una labor.”

Indicador 4: Competitividad

La competitividad es la capacidad que tienen las empresas para ampliar su participación tanto en mercados locales como internacionales, de un modo lucrativo que permita su desarrollo (Cordero, 2003).

Indicador 5: Tecnologías de información

Las TIC, son aquellos dispositivos, herramientas, equipos y sistemas en general que tengan la capacidad de manejar la información de modo tal que sirvan de soporte al desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización (Thompson y Strickland, 2004).

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

El trabajo consideró a 105 colaboradores relacionados de manera directa con la investigación que colaboran en la empresa Mapfre.

La población hace referencia a las personas u objetos que se ubican sobre el ambiente en el cual se va a investigar (Carrasco, 2005, p.236).

Habiendo mencionado ello, al tratarse de una población de un tamaño menor fue CENSAL.

3.3.2. Muestra

Una muestra es una sub-porción de un total de población, que se obtiene cuando se analiza peculiaridades de ella, por lo tanto, se intenta conseguir data verídica que pueda representar a la población (Ludewig, 2014, p. 3-4).

Al tratarse de una población con un tamaño tan pequeño, se aplicó el método CENSAL.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Las técnicas determinan el grupo de medidas y pautas que se llevarán a cabo en cada fase de la investigación, como un modelo de las actividades a realizar por el investigador (Carrasco, 2005, p. 274).

La técnica seleccionada fue la encuesta.

3.4.2 Instrumento

Con relación al instrumento, se puede decir que sirve para medir y registrar una data apreciable (Fernández, S., Hernández C. y Baptista L., 2006, p. 276).

Se aplicó el cuestionario como una herramienta el cual nos brindó resultados

(positivos y negativos) para la investigación.

3.4.3 Validez

Se contempla en relación del grado en que se llega a cumplir la medición de lo que se quiere medir (Hernández, 2010, p.201).

El cuestionario fue sometido a juicio de expertos a fin de garantizar su validez, ellos fueron:

Grado	Apellidos y Nombres	Resultado
Dr.	Arce Álvarez, Edwin	Aplicable
Dr.	Janampa Acuña. Nerio	Aplicable
Dr.	Lino Gamarra, Edgar	Aplicable

Profesionales que otorgaron su aprobación suscribiendo los formatos de validez facilitados a cada uno.

3.4.4 Confiabilidad

La confiabilidad de un cuestionario tiene fortaleza cuando se consiguen valoraciones de las mismas personas en evaluaciones registradas en distintos momentos y con el mismo cuestionario (Bernal, 2010, p. 247).

Se utilizó un cuestionario con 05 categorías del tipo Likert, y se evidenció la fiabilidad de estos cuestionarios, a través del Alfa de Cronbach. Este cuestionario está compuesto de 60 preguntas, las cuales fueron consignadas de manera oportuna en el programa estadístico SPSS versión 24.0

Tabla 1: Categoría de Coeficientes Alfa Cronbach

ESCALA DE VALORES PARA DETERMINAR LA CONFIABILIDAD	
- Coeficiente alfa > .9 es excelente	FIABLE Y CONSISTENTE
- Coeficiente alfa > .8 es bueno	
- Coeficiente alfa > .7 es aceptable	INCONSISTENTE, INESTABLE
- Coeficiente alfa > .6 es cuestionable	
- Coeficiente alfa > .5 es pobre	
- Coeficiente alfa < .5 es inaceptable	
- Coeficiente alfa de .01 a 0.49 baja confiabilidad	No confiable
- Coeficiente alfa 0 es No confiable	

Fuente: George y Mallery (2003, p.231); Leyenda: > mayor a; < menor a

Tabla 2: Fiabilidad General

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	105	100,0	,941	60
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	105	100,0		

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

Interpretación: Se observa en la tabla 2, que el coeficiente de confiabilidad es de 0.941, por lo cual se puede asegurar que la confiabilidad es excelente fiable y consistente, según la tabla 1. Lo cual se consiguió a través del SPSS 24, conformado por 60 preguntas.

3.5 Procedimientos

El modo en que se recolectó la información fue a través de cuestionarios los cuales se enviaron vía correo electrónico, una vez que dichos cuestionaron fueron respondidos, se consolidó toda la información.

3.6 Métodos de análisis de datos

El software SPSS es un sistema el cual está destinado a la indagación estadística en las ciencias sociales, y su uso estudia la data que se brinda (Fernández,

Hernández y Baptista, 2006, p.410).

Con la finalidad de analizar la correlación se utilizó el método de Spearman, buscando obtener los niveles de correlación, la prueba de normalidad para entender la distribución, la prueba de confiabilidad, el juicio de especialistas para validar el instrumento y las tablas de frecuencia para obtener las conclusiones correctas.

3.6.1 Análisis Descriptivo

3.6.1.1. La estadística descriptiva aplicada en ésta investigación comprendió desde la obtención hasta el análisis de datos obtenidos que se consiguieron a través de las tablas y figuras, también data estadística como medidas de dispersión, pruebas de normalidad y correlación, entre otros.

3.6.1.2. La estadística inferencial que tiene como objetivo mostrar conclusiones y predicciones a través de un análisis de la población o de la muestra. Se realizan conclusiones enfocadas a toda la muestra o población.

3.7 Aspectos éticos

Se da fe de la originalidad de los resultados, dado que éstos no fueron manipulados. Adicional, se respetó el secreto de los colaboradores, cuidando su identidad y privacidad.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis Descriptivo - Tabla de Frecuencias

¿Contribuye al desarrollo profesional del colaborador?

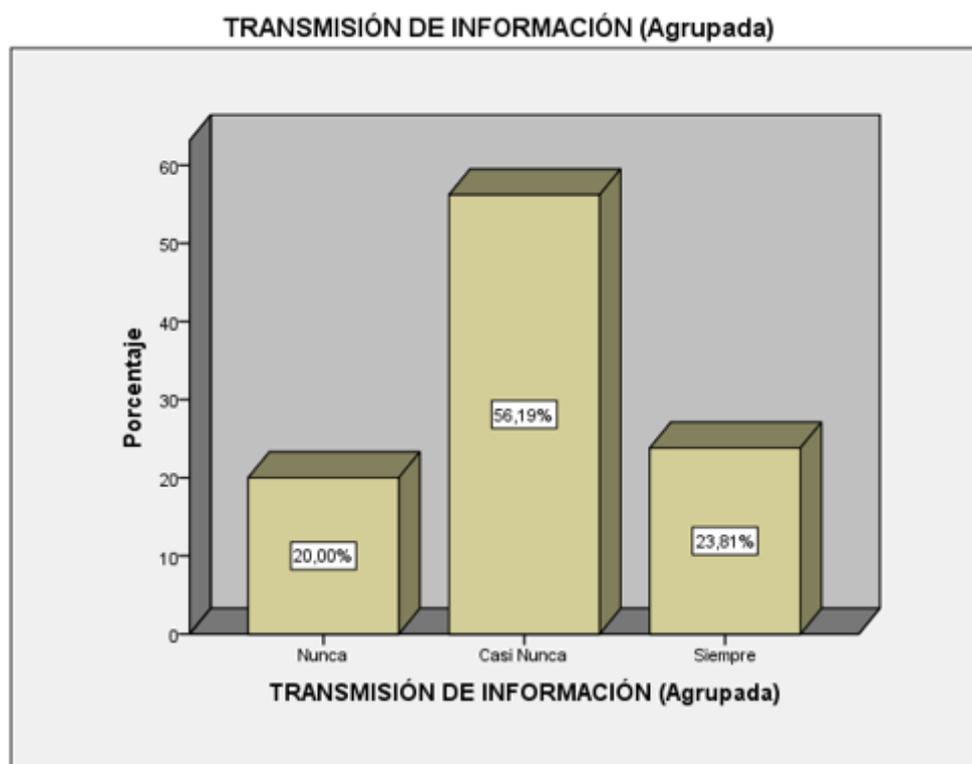


Figura 1: Barra de la Dimensión Transmisión de Información - Productividad Laboral

Fuente: Datos adquiridos en el procesamiento de datos: Morán Reynalte, María Esther; Pérez Carbajal, José Adrián.

Interpretación: La figura 1 de la tabla 1 (Ver Anexo) nos detalla que, de los 105 colaboradores interrogados se aprecia que, el 56.19% de ellos representan 59 personas, contestaron que “Casi Nunca” la transmisión de la información influye en la productividad laboral. Además, se percibe que el 23.81% de los trabajadores que representan a 25 personas, respondieron “Siempre”, entre tanto el 20.00% de los colaboradores, que representan a 21 personas, manifestaron “Nunca”, con la dimensión transmisión de información de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

¿Identifica de manera oportuna las destrezas del colaborador?

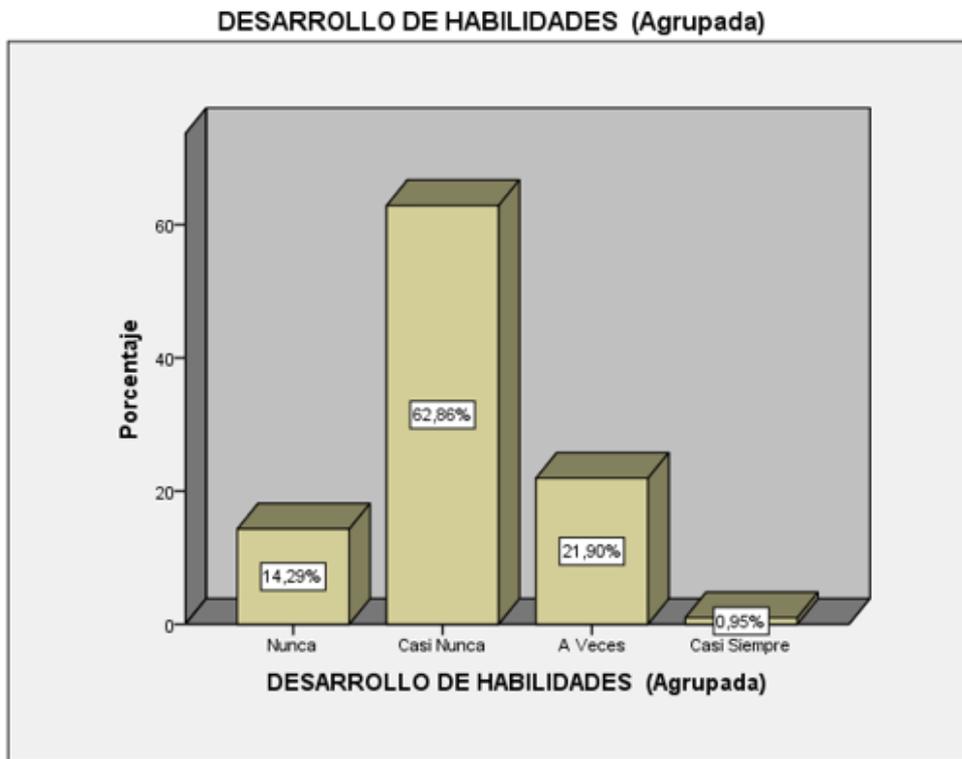


Figura 2: Barra de la Dimensión Desarrollo de Habilidades - Productividad Laboral

Fuente: Datos adquiridos en el procesamiento de datos: Morán Reynalte, María Esther; Pérez Carbajal, José Adrián.

Interpretación: La figura 2 de la tabla 2 (Ver Anexo) nos detalla que, de los 105 colaboradores se valida que, el 62.86% de las personas que significan 66 colaboradores, detallaron que “Casi Nunca” el desarrollo de habilidades se potencia hacia la productividad laboral. Adicional, se observa que el 21.90% que corresponde a 23 colaboradores, indicaron “A Veces”, entre tanto el 14.29% de los colaboradores, conformado por 15 personas, indicaron “Nunca” y un 0.95% compuesto por 1 persona, respondió “Casi Siempre”; con la dimensión desarrollo de habilidades de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

¿Crea un entorno idóneo para el desarrollo de nuevas funciones?

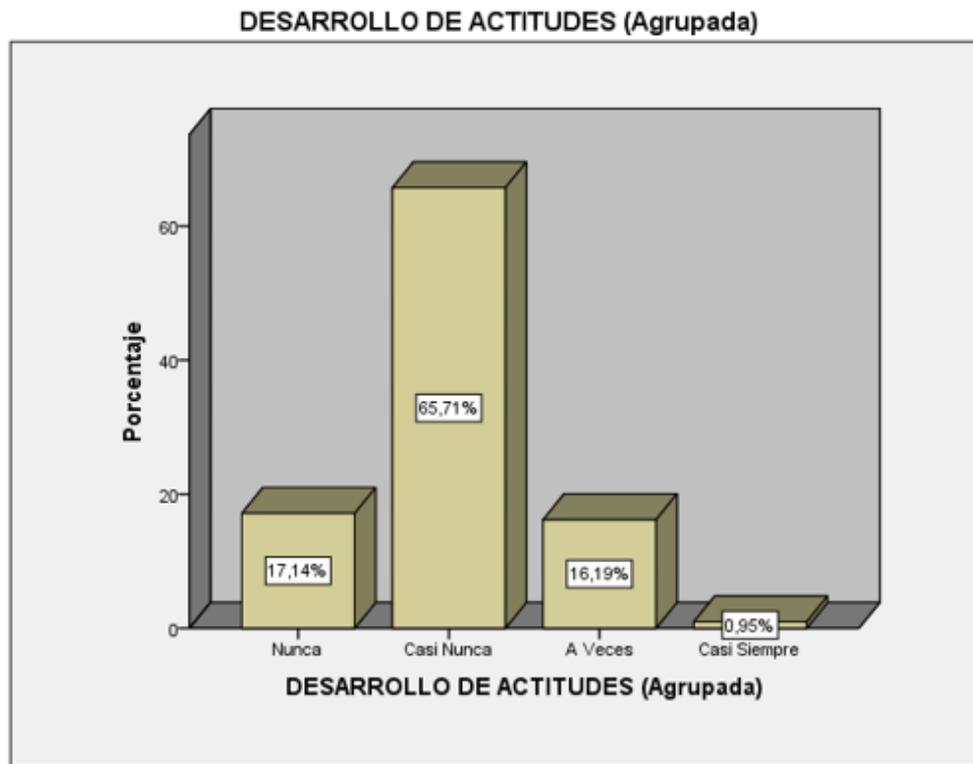


Figura 3: Barra de la Dimensión Desarrollo de Actitudes - Productividad Laboral

Fuente: Datos adquiridos en el procesamiento de datos: Morán Reynalte, María Esther; Pérez Carbajal, José Adrián.

Interpretación: La figura 3 de la tabla 3 (Ver Anexo) nos detalla que, de los 105 colaboradores se observa que, el 65.71% de los colaboradores que representan a 69 trabajadores, detallaron que “Casi Nunca” el desarrollo de actitudes es determinante para la productividad laboral. Adicional, se aprecia que el 17.14% que corresponde a 18 colaboradores interrogados, indicaron “Nunca”, entre tanto el 16.19% de los colaboradores, que representan a 17 colaboradores, afirmaron a “A Veces” y un 0.95% constituido por 1 persona, respondió “Casi Siempre”; con la dimensión desarrollo de actitudes de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

¿Se siente Ud. satisfecho en su ambiente laboral?

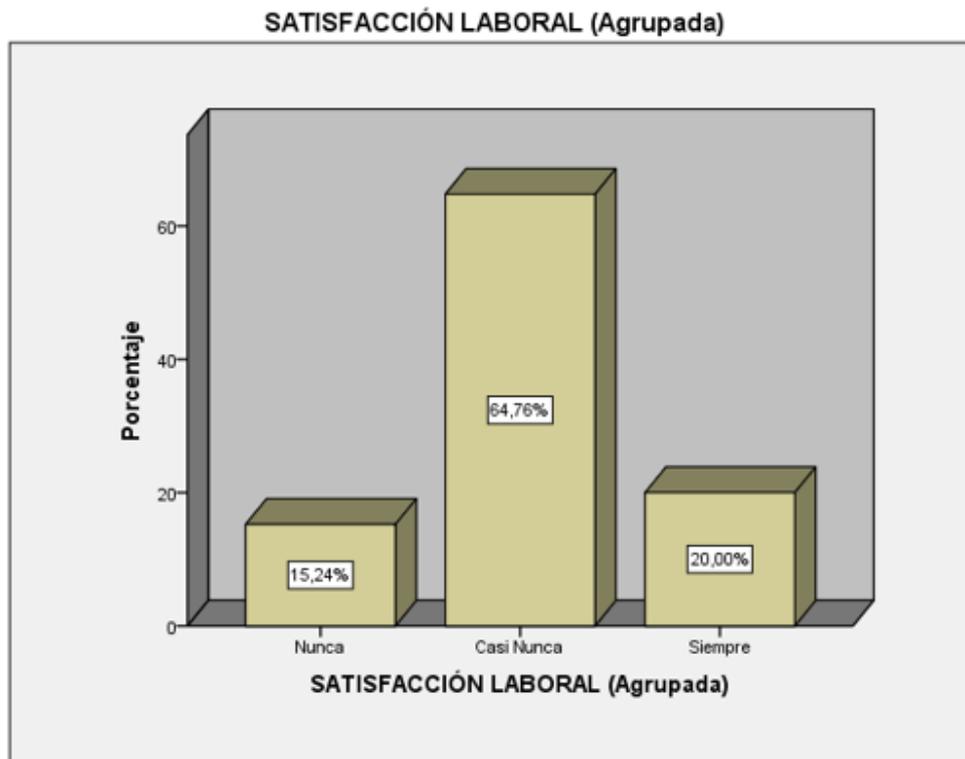


Figura 4: Barra de la Dimensión Satisfacción Laboral - Capacitación

Fuente: Datos adquiridos en el procesamiento de datos: Morán Reynalte, María Esther; Pérez Carbajal, José Adrián.

Interpretación: La figura 4 de la tabla 4 (Ver Anexo) nos detalla que, de los 105 trabajadores interrogados, se observa que, el 64.76% de los colaboradores equivalentes a 68 colaboradores, respondieron que “Casi Nunca” la satisfacción laboral es conseguida a través de la capacitación. Adicional, se observa que el 20.00% que corresponde a 21 trabajadores, indicaron “Siempre”, entre tanto el 15.24% de los colaboradores, que representan 16 personas, indicaron “Nunca”; con la dimensión satisfacción laboral de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

¿Considera Ud. que la empatía es vital en la relación con el cliente?

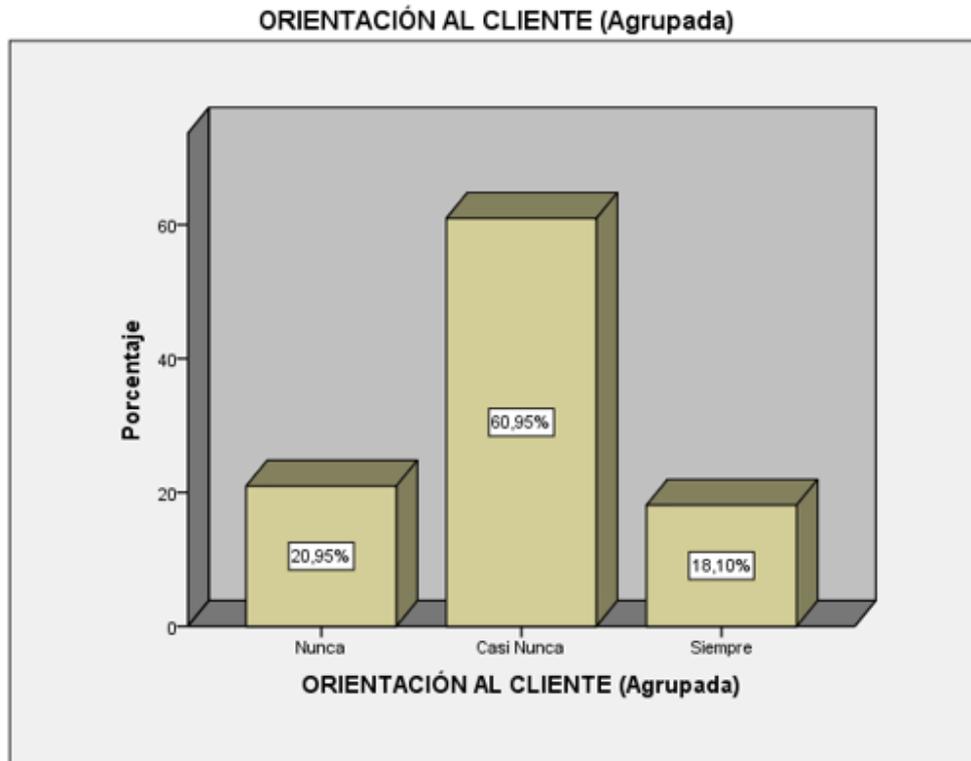


Figura 5: Barra de la Dimensión Orientación al Cliente - Capacitación

Fuente: Datos adquiridos en el procesamiento de datos: Morán Reynalte, María Esther; Pérez Carbajal, José Adrián.

Interpretación: La figura 5 de la tabla 5 (Ver Anexo) nos detalla que, de los 105 colaboradores interrogados, se observa que, el 60.95% de los colaboradores equivalentes a 64 personas, respondieron que “Casi Nunca” las empresas enfocan en su capacitación la orientación al cliente. También, se aprecia que el 20.95% que corresponde a 22 trabajadores, indicaron “Nunca”, entre tanto el 18.10% de los encuestados, que representan 19 colaboradores, indicaron “Siempre”; con la dimensión orientación al cliente de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

¿Promueve Ud. ideas que ayuden a establecer mejoras en el proceso?

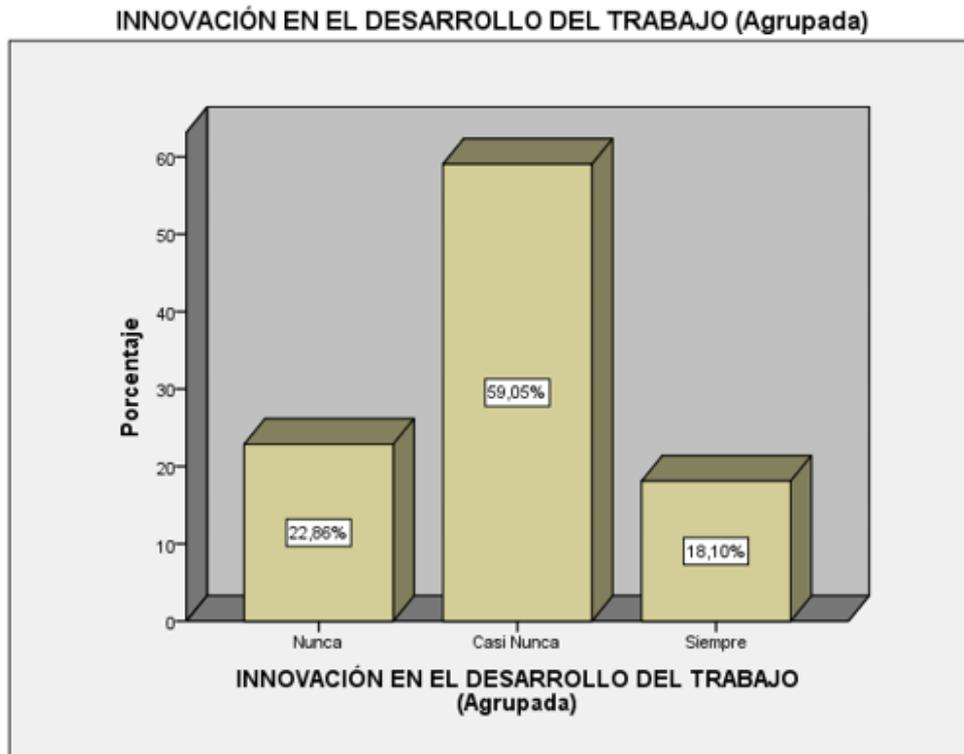


Figura 6: Barra de la Dimensión Innovación en el Desarrollo del Trabajo - Capacitación

Fuente: Datos adquiridos en el procesamiento de datos: Morán Reynalte, María Esther; Pérez Carbajal, José Adrián.

Interpretación: La figura 6 de la tabla 6 (Ver Anexo) nos detalla que, de los 105 colaboradores interrogados, se observa que, el 59.05% de los colaboradores equivalentes a 62 trabajadores, respondieron que “Casi Nunca” se fomenta la innovación en el desarrollo del trabajo en el proceso de capacitación. Adicional, se observa que el 22.86% que corresponde a 24 personas, indicaron “Nunca”, mientras que el 18.10% representado por 19 personas, indicaron “Siempre”; con la dimensión innovación en el desarrollo del trabajo de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

4.2 ANÁLISIS INFERENCIAL

4.2.1 Prueba de Normalidad

Hipótesis

Ho: La distribución es normal.

H1: La distribución no es normal.

Decisión

$p < 0,05$, se rechaza la Ho.

$p > 0,05$, acepta la Ho.

Significancia:

α : ($0 < \alpha < 1$); donde $\alpha=0,05$

$p = \text{Sig}$

	PRUEBAS DE NORMALIDAD					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
capacitación (Agrupada)	,356	105	,000	,727	105	,000
productividad laboral (Agrupada)	,352	105	,000	,728	105	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos adquiridos en el procesamiento de datos: Moran Reynalte, María Esther; Pérez Carbajal, José Adrián.

Se tuvo una población compuesta por 105 colaboradores, y la significancia <0.05 ; por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que, los datos no provienen de una distribución normal y serán manejados mediante pruebas no paramétricas (análisis de Spearman).

4.2.2 Prueba de Hipótesis

Hipótesis General:

La Capacitación se relaciona positivamente con la Productividad Laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

Ho: La Capacitación no se relaciona positivamente con la Productividad Laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

H1: La Capacitación se relaciona positivamente con la Productividad Laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

Decisión:

Si $p < 0,05$, se acepta la H1.

Si $p > 0,05$, se rechaza la H1.

Valor significativo:

Sig = P

Tabla 3: *Escala de correlación*

Coeficiente	Correlación
-1.00	Correlación negativa grande o perfecta
-0.90	Correlación negativa muy alta o muy fuerte
-0.75	Correlación negativa alta o considerable
-0.50	Correlación negativa moderada o media
-0.25	Correlación negativa baja o débil
-0.10	Correlación negativa muy baja o muy débil
0.00	No existe Correlación alguna entre las variables o es nula
+0.10	Correlación positiva muy baja o muy débil
+0.25	Correlación positiva baja o débil
+0.50	Correlación positiva moderada o media
+0.75	Correlación positiva alta o considerable
+0.90	Correlación positiva muy alta o muy fuerte
+1.00	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández, S. y Fernández, C. y Baptista, P. 2010, p.238

Tabla 4: Prueba de correlación, Capacitación y Productividad Laboral

Correlaciones			capacitación (Agrupada)	productividad laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	capacitación (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.628**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	105	105
	productividad laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.628**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	105	105

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

Fuente: Datos adquiridos en el procesamiento de datos: Moran Reynalte, María Esther; Pérez Carbajal, José Adrián.

Interpretación: En la Tabla 4 con un 95% de confianza, el p-valor = 0.000 < $\alpha=0.05$, con una muestra de 105 colaboradores, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis de investigación (H1). Así también se obtuvo el coeficiente Rho = 0.628, indicando que existe correlación positiva moderada o media, de acuerdo a los niveles de correlación de Hernández et .al. (2005, p.305).

Hipótesis Específica 1

La transmisión de información se relaciona positivamente con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

Ho: La transmisión de información no se relaciona positivamente con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

H1: La transmisión de información se relaciona positivamente con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

Regla de Decisión:

Si $p < 0,05$. Se acepta la H1.

Si $p > 0,05$. Se rechaza H1.

Valor significativo:

Sig = P

Tabla 5: *Correlación de la transmisión de información y la productividad laboral*

Correlaciones		TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN (Agrupada)	productividad laboral (Agrupada)	
Rho de Spearman	TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.602**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	105	105
	productividad laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.602**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	105	105

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

Fuente: *Datos adquiridos en el procesamiento de datos: Moran Reynalte, María Esther; Pérez Carbajal, José Adrián.*

Interpretación: En la Tabla 5 con un 95% de confianza, el p-valor = 0.000 < $\alpha=0.05$, rechazándose la hipótesis nula (H0), aceptándose la hipótesis de investigación (H1). Además, se obtuvo el coeficiente Rho = 0.602, Por ello la correlación es positiva moderada o media de acuerdo a los niveles de correlación de Hernández, et al. (2005, p.305).

Hipótesis Específica 2

El desarrollo de las habilidades se relaciona positivamente con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

Ho: El desarrollo de las habilidades no se relaciona positivamente con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

H1: El desarrollo de las habilidades se relaciona positivamente con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

Regla de Decisión:

Si $p < 0,05$. Se acepta la H1.

Si $p > 0,05$. Se rechaza H1.

Valor significativo:

Sig = P

Tabla 6: *Correlación del desarrollo de habilidades y la productividad laboral*

Correlaciones		DESARROLLO DE HABILIDADES (Agrupada)	productividad laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	DESARROLLO DE HABILIDADES (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 .576** 105
	productividad laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.576** .000 105

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

Fuente: *Datos adquiridos en el procesamiento de datos: Moran Reynalte, María Esther; Pérez Carbajal, José Adrián.*

Interpretación: En la Tabla 6 con 95% de confianza, el p-valor = 0.000 < $\alpha=0.05$, se rechazó la hipótesis nula (H0), aceptándose la hipótesis de investigación (H1). Asimismo, se consiguió el coeficiente R = 0.576, Por lo tanto, existe correlación positiva moderada o media, de acuerdo a los niveles de correlación de Hernández, et al. (2005, p.305).

Hipótesis Específica 3

El desarrollo de actitudes se relaciona positivamente con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

Ho: El desarrollo de actitudes no se relaciona positivamente con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

H1: El desarrollo de actitudes se relaciona positivamente con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

Regla de Decisión:

Si $p < 0,05$. Se acepta la H1.

Si $p > 0,05$. Se rechaza H1.

Valor significativo:

Sig = P

Tabla 7: *Correlación del desarrollo de actitudes y la productividad laboral*

Correlaciones		DESARROLLO DE ACTITUDES (Agrupada)	productividad laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	DESARROLLO DE ACTITUDES (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 .504** 105
	productividad laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.504** .000 105

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

Fuente: *Datos adquiridos en el procesamiento de datos: Moran Reynalte, María Esther; Pérez Carbajal, José Adrián.*

Interpretación: Según la Tabla 7 se observa que con un 95% de confianza, el p-valor = 0.000 < $\alpha=0.05$, rechazándose la hipótesis nula (H0), aceptándose la hipótesis de investigación (H1). Además, se obtuvo el coeficiente R = 0.504, Por lo tanto, existe correlación positiva moderada o media, de acuerdo a los niveles de correlación de Hernández, et al. (2005, p.305).

V. DISCUSIÓN

El trabajo ha dado respuesta a las interrogantes del estudio, se confirmó la hipótesis habiendo obtenido resultados válidos y confiables, contrastando la realidad problemática, objetivos, antecedentes, teorías y métodos.

Discusión por objetivo

Se muestra como objetivo general, determinar la relación entre Capacitación y Productividad Laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019; y como objetivo específico uno: determinar la relación de la Transmisión de Información con la Productividad Laboral, el segundo objetivo específico es determinar la relación del Desarrollo de habilidades con la Productividad Laboral. Y el tercer objetivo específico es determinar la relación del Desarrollo de Actitudes con la Productividad Laboral. En base, a la información conseguida se aprecia con un 95% de confianza, el $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha=0.05$, con una muestra de 105 colaboradores, de igual manera se observa un resultado de Rho Spearman = 0.628 concluyendo la existencia de una correlación positiva moderada o media, según la Escala de correlación de Hernández et .al. (2005, p.305), Por lo tanto, podemos decir que las variables de investigación se correlacionan.

El resultado de la investigación guarda relación con el trabajo de Echevarría (2018), la autora planteó el objetivo principal de identificar la correlación de capacitación y productividad laboral, consiguió una correlación moderada entre sus variables de estudio, donde la correlación fue de (0.419), y que empleando una estrategia de mejora en la capacitación se tendrían beneficios en la productividad laboral, asimismo detectando las necesidades de capacitación a tiempo a fin de implementarlas en el momento oportuno, y realizar el seguimiento adecuado a los resultados para orientarlos del mejor modo posible. Ambos objetivos logran lo planteado utilizando un marco metodológico adecuado habiendo discutido con los resultados de los instrumentos.

Discusión por hipótesis

La investigación muestra como Hipótesis general: La Capacitación se relaciona positivamente con la Productividad Laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019, y como primera hipótesis específica: La transmisión de información se relaciona positivamente con la productividad laboral; segunda

hipótesis específica: El desarrollo de las habilidades se relaciona positivamente con la productividad laboral; y tercera hipótesis específica: El desarrollo de actitudes se relaciona positivamente con la productividad laboral.

Se han logrado los frutos del estudio aplicando los métodos, descriptivo-correlacional, no experimental. De acuerdo a los resultados obtenidos se tiene como conclusión que la variable Capacitación guarda correlación con la variable Productividad Laboral, se confirma la Hipótesis pues se sostiene que por medio del desarrollo de un plan de capacitación adecuado se conseguirá la productividad laboral esperada que pueda satisfacer las necesidades del cliente, de este modo guarda relación con la hipótesis propuesta por Echevarría (2018), pues menciona que se puede mejorar la productividad laboral a través de diferentes capacitaciones que aumenten el nivel de conocimiento de los trabajadores. Ambas hipótesis se ratifican conforme a los resultados porque son correctos y útiles en la investigación.

Discusión por metodología

La investigación utiliza el método Hipotético – deductivo, tipo de investigación aplicada, diseño no experimental – transversal con un nivel descriptivo - correlacional, el método que se utiliza coincide con la investigación de Echevarría (2018), por que empleó el mismo método para describir y establecer el grado de correlación de sus variables de investigación, para la confirmación de sus hipótesis planteadas y obtención de conclusiones. La investigación se ratifica por el uso de las metodologías adecuadas que fijaron los criterios de verificación de lo que se afirma.

Discusión por teorías

El estudio consignó como variables: Capacitación y Productividad Laboral para lo cual se utilizó los siguientes autores:

La investigación tiene como primera teoría principal a Chiavenato (2011), quien detalla: la capacitación es un proceso educativo mediante el cual se adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias (p.322), la cual es coherente con lo planteado por Echevarría (2018), quien también cita a: Chiavenato (2011) quien lo define de la misma manera. Chiavenato (2011) afirma que: “Se llama Productividad del trabajo al cociente de la relación de una producción multiplicado por el tiempo empleado para terminarla.” (p. 231). La cual es coherente

con la teoría propuesta por Echevarría (2018), quien también cita a Chiavenato (2011), quien detalla lo mismo a cerca de esta variable. El conocimiento obtenido se ha contrastado con los sujetos de estudio.

VI. CONCLUSIONES

Se ha determinado que existe correlación positiva moderada o media con $RH = 0.628$ entre la variable capacitación con la variable productividad laboral, puesto que la investigación sugiere implementar estrategias de información, desarrollo de habilidad y actitudes. Los datos obtenidos en la investigación detallan que ambas variables están relacionadas, cabe detallar que, dentro del ámbito laboral de la empresa en estudio, una buena capacitación nos asegura una productividad idónea de parte de un colaborador.

Se ha determinado que existe correlación positiva moderada o media con $RH = 0.602$ entre la transmisión de información con la Productividad Laboral propiciando una inducción del personal en cuanto a la organización, productos, y servicios que presta, así mismo en las políticas y directrices, reglas y reglamentos. Es importante que la información pueda ser transmitida de manera oportuna y sobre todo que el mensaje llegue a colaborador, ello hará que se sienta familiarizado con la empresa y con todo el entorno que la rodea, es el primer paso para que más adelante pueda adquirir conocimientos propios del giro del negocio.

Se ha determinado que existe correlación positiva moderada o media entre el desarrollo de habilidades con un $RH = 0.576$, y la Productividad laboral, adecuando a los colaboradores para la ejecución y operación de las funciones, así como el manejo de herramientas y equipos. De esta manera se puede desarrollar o potencializar la destreza de cada colaborador, esto les va a permitir estar bien preparados para poder atender las llamadas de los asegurados en el tiempo establecido, manejando acorde todas las herramientas tecnológicas que estén a su alcance.

Se ha determinado que existe correlación positiva moderada o media entre el desarrollo de actitudes con un $RH = 0.504$, y la Productividad laboral, dado que se toma en consideración el aspecto motivacional de las personas para que puedan cambiar actitudes y sentirse cómodos en su ámbito laboral. Se determina que es vital trabajar en el aspecto motivacional del colaborador, ya que está demostrado que un colaborador bien capacitado se siente feliz al desarrollar sus funciones. Asimismo, que pueda sentirse cómodo en el centro de labores, para ello el clima organizacional es esencial en este punto.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda mejorar continuamente la capacitación en trabajos específicos en labores del personal para lograr el incremento de la productividad e implementar estrategias de información, desarrollo de habilidad y actitudes. Aplicando estas mejoras planteadas se podrá cumplir en un tiempo establecido (menos de un año) el porcentaje de efectividad del 97% de acuerdo a los objetivos del área, para ello es importante que los colaboradores puedan ser capacitados en los distintos ámbitos identificados en la investigación.

Se recomienda implementar la comunicación asertiva entre los colaboradores y la dirección de la empresa mejorando la información entre las áreas de la organización, productos, y servicios que presta. Informar a todos los colaboradores sobre el objetivo mensual que se maneja en el área, y la meta a alcanzar, que todos tengan conocimiento del 97% que se debe obtener todos los días, de esta manera ellos estarán más identificados con el objetivo a conseguir. Se puede informar cada 04 horas sobre el avance diario, para que todo el equipo este alerta y se mentalice en lograr el objetivo. Se recomienda implementarlo en el primer trimestre, y se espera aumentar un 5% sobre el total de porcentaje de efectividad.

Se recomienda desarrollar de modo ordenado programas de capacitación tomando en cuenta las herramientas tecnológicas que marcan la tendencia en el mercado actual, a fin de dotar al personal con habilidades que les permitan ser competitivos. Reforzar con el personal el uso de las herramientas tecnológicas que usan día con día, ello hará que su atención en cada llamada de agilice y así pueda mejorar su productividad. Se recomienda implementarlo en el segundo trimestre, y se espera aumentar un 8% sobre el total de porcentaje de efectividad.

Se recomienda fomentar dentro del programa de capacitación el aspecto motivacional, logrando así explotar al máximo las capacidades del colaborador. Establecer dinámicas que rompan la rutina y consoliden el aspecto motivacional del colaborador, que se sienta parte de la empresa ya que un trabajador feliz y cómodo dentro su entorno laboral, tiene una mayor productividad. Se recomienda implementarlo en el tercer trimestre, y se espera aumentar un 5% del total del porcentaje de efectividad.

REFERENCIAS

- Abad, P. (2003). *Empleo y productividad del trabajo; un análisis representativo para las industrias española y gallega*. Valencia.
- Agotegaray, M. (2008). *Capital social en las organizaciones: su generación a partir de la capacitación* [en línea]. Tesis de Doctorado en Administración. Universidad Católica Argentina, Facultad de Ciencias Sociales y Económicas. Disponible en: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/tesis/capital-social-organizaciones-generacion-capacitacion.pdf>.
- Alavi y Leidner (2003). *Gestión del conocimiento organizacional en el taylorismo y en la teoría de las relaciones humanas*. Revista Espacios. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260242.html>
- Alderete, M. y Gutierrez, L. (2012). *TIC y productividad en las industrias de servicios en Colombia*. Lecturas de Economía, (77), pp. 163-188.
- Álvarez, B., Freire, D. y Gutiérrez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral en las empresas chilenas*. (Tesis de Licenciatura) Concepción: Universidad de Concepción. Recuperado de: <http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2495/Álvarez%20-%20Freire%20-%20Gutiérrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- American Marketing Association (A.M.A.). (2009). *Sección: Resource Library – Dictionary*. New York, EU. Marketing Power. Recuperado de <http://www.marketingpower.com>
- Arévalo, D., Najera, S. y Piñero, E. (2018). *La influencia de la Implementación de las Tecnologías de Información en la Productividad de Empresas de Servicios*. Información tecnológica, 29(6), pp. 199-212. doi: 10.4067/S0718-07642018000600199
- Artifon, E., Tchekmeedyan, A., Fernandes, K., Artifon, A., Fonseca, A. & Otoch, J. (2014). *Endoscopy training by using ex vivo and simulators: a new teaching tool*. Revista de Gastroenterología del Perú, 34(4), pp. 325-331.

- Barrientos, V. (2016). *La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto Banco de Crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016*. (Tesis de Licenciatura) Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado de: repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1788/TESIS_VANESA%20ZUNILDA%20BARRIENTOS%20LÓPEZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3° ed.). Colombia: PEARSON.
- Bogliolo, A. y Moraes, F. (2017). *Information practices of allergics children's mothers*. *Biblios*, (69), pp. 41-61. doi: 10.5195/biblios.2017.472
- Bohorquez, L., Caro, A., y Morales, N. (2017). *Impacto de la Capacitación del personal en la productividad empresarial: Caso Hipermercado*. *Dimensión Empresarial*, 15(1), pp. 210-220. doi: 10.15665/rde.v15i1.868
- Calderón. (1997). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. Sonora, México. Cyta. Recuperado de <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
- Calixto, G. (2016). *Comunicación organizacional y capacitación en el clima laboral del personal administrativo del Instituto Peruano del Deporte, 2016*. (Tesis de Doctorado) Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4378>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos.
- Cegarra, J. (2012). *La tecnología*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7° ed.). México, Editorial: Mc Graw Hill Education.
- Chiavenato, I. (2011a). *Administración de Recursos Humanos* (9° ed.). México, Editorial: Mc Graw Hill Education.
- Chiavenato, I. (2011b). *Organización de Recursos Humanos*. México, Editorial: Mc Graw Hill.

Coll, V. y O. Blasco (2006). *Evaluación de la eficiencia mediante el análisis envolvente de datos*, Valencia, Universidad de Valencia-Eumed. Disponible en:

https://www.academia.edu/6896366/EVALUACION_DE_LA_EFICIENCIA_MEDIANTE_EL_ANALISIS_ENVOLVENTE_DE_DATOS_INTRODUCCI%C3%93N_A_LOS_MODELOS_B%C3%81SICOS

Correa, L. (2013). *Evaluación de un programa de capacitación profesional de una institución de educación superior de Puerto Rico*. San Juan: Nova Southeastern University. Doi: <http://ponce.inter.edu/cai/tesis/lmcorrea/index.pdf>

Cruz, L. (2017). *Foreign Language Training in Translation and Interpreting Degrees in Spain: a Study of Textual Factors*. Revista digital de Investigación en Docencia Universitaria, 11(2), pp. 75-89. doi: 10.19083/ridu.11.583

De Almeria, Z. y Benevides, A. (2018). *Social skills, coping, resilience and problem-solving in psychology university students*. Liberabit, 24(2), pp. 265-276. doi: 10.24265/liberabit.2018.v24n2.07

Dessler (2009). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque Latinoamericano*. 3era Edición.

Díaz, S. (2016). *Plan de Capacitación para mejorar el servicio de Ventas del Contact Center de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Empresa Pública (CNT EP), en la ciudad de Guayaquil en el año 2016*. (Tesis de Licenciatura) Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/9274>

Diccionario de la Real Academia Española. (2018). *Diccionario de la lengua española*. Madrid, España. DEL RAE. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=QcFNGvF>

Echevarría (2018). *Capacitación del personal en la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, 2018*. (Tesis de Maestría) Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/22663>

- Ferrel O.C. y Hirt, G. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante* (4° ed.) México, Editorial: Mc Graw Hill Interamericana.
- Geller, L. y Ramos, C. (1997). *Estrategias en la gestión de productividad (el caso de la empresa metalmecánica chilena, 1990-95)*. Pensamiento iberoamericana: revista bianual, 31, pp. 197-244.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *Spss for Windows step by step: A Simple Guide and Reference. 11.0 Update* (4° ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- González, C. y Pacheco, J. (2017). *Rethinking the information dimension of marketing*. *Biblios*, (66), pp. 20-35. doi: 10.5195/biblios.2017.287
- Guterman, L. (1997). *Productividad, competitividad y capacitación: El caso de la industria metalmecánica y de alimentos en Colombia*. Pensamiento Iberoamericano: revista bianual, 31, pp. 169-196.
- Hernández R., Fernández C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6° ed.) México, Editorial: Mc Graw Hill Education.
- Javier, A., Santa María, H., Norabuena, R. & Jara, N. (2019). *Tutorial Action for the Development of Social Skills in University Students*. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), pp. 185-192. doi: 10.20511/pyr2019.v7n1.261
- Koontz H. y Wehrich, H. (2004). *Administración: Una Perspectiva Global* (12° ed.) México, Editorial: Mc Graw Hill Interamericana.
- Lamb C., Hair J., y McDaniel, C. (2002). *Marketing* (6° ed.) México, Editorial: International Thomson Editores.
- Lefcovich, M. (2009). *La capacitación en la empresa: aspectos a tener en cuenta*. México, Editorial: El Cid Editor.
- Ludewig, D.C. (2014). *Universo y Muestra*. Obtenido de: <http://docplayer.es/4858962-Universo-y-muestra-elaborado-por-dra-cristina-ludewig.html>
- Mayuri, J. (2008). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de la Nación- FEBAN, Lima 2006*. (Tesis de Doctorado)

Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14562/Tairo_AAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Molina, J., Huamaní, C. & Mayta, P. (2008). *Students appraisal of the university research training: a preliminary study*. Revista peruana de Medicina experimental y Salud pública, 25(3), pp. 325-329.

Moreira, R. (2013). *Necesidades de Capacitación Profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la Calidad de Servicio. Propuesta de un Módulo Práctico*. (Tesis de Maestría) Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Recuperado de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9274/1/tesis%20final%20shirley.pdf>

Mpofu, M. y Kendrick, C. (2015). *Training and development as a tool for improving basic service delivery: the case of a selected municipality*. Journal of Economics, Finance and Administrative Science, 20(39), pp. 133-136.

Nassreddine, G. (2016). *Determinants of financial information disclosure: A visualization test by cognitive mapping technique*. Journal of Economics, Finance and Administrative Science, 21(40), pp. 08-13.

Negri, M. y Leiva, J. (2017). *Los profesionales educativos como Agentes de Capacitación Socio-Laboral de los jóvenes con diversidad funcional intelectual*. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 11(1), pp. 62-81. doi: 10.19083/ridu.11.518

Núñez B., Miguel. (2007). *Material de apoyo del seminario Gestión de la Productividad*. Doctorado en Ciencias de la Ingeniería, mención Productividad. Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre". Barquisimeto, Venezuela.

Ochoa (2014). *Motivación y Productividad Laboral*. (Tesis de Licenciatura) Universidad de Rafael Landívar (Guatemala). Recuperado de:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>

- Peña (2016). *Competencias laborales, capacitación y productividad en los Servicios Postales del Perú*. SERPOST.LIMA.2016. (Tesis de Doctorado) Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/20976>
- Pernaut, M. y Ortiz, E. (2008). *Introducción a la teoría económica*. Caracas: Editorial.
- Ramos, T., Damián, E., Inga, M., Arias, D. & Caurcel, M. (2019). *Attitudes towards Plagiarism in Business Administration Students from Two Private Universities in Arequipa*. Propósitos y Representaciones, 7(1), pp. 33-45. doi: 10.20511/pyr2019.v7n1.264
- Rincon, M. (1999). *Nuevo enfoque de la política commercial: Productividad y Competitividad*. Revista Nacional de Agricultura-Columbia, 929, pp. 109-126.
- Robbins S. y Coulter, M. (2005). *Administración* (8° ed.) México, Editorial: Pearson Educación.
- Rodriguez, J., Zevallos, M., Rodriguez, C., Borja, C., Bernuy, L., y Elías, N. (2019). *Sistematización de una experiencia de capacitación de docentes en servicio mediante el empleo de la investigación-acción*. Propósitos y Representaciones, 7(1), pp. 107-145. doi: 10.20511/pyr2019.v7n1.275
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y Desempeño Laboral* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Rafael Landívar (Guatemala). Recuperado de: <recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Sáenz, R. (2013). *Adult education: gastroenterology training today*. Revista de Gastroenterología del Perú, 33(1), pp. 59-65.
- Silcedo, A. (2016). *Capacitación y desarrollo de personal*. México. Grupo Noriega Editores.
- Singh, V., Manraib, A. & Manraib, L. (2015). *Sales training: a state of the art and contemporary review*. Journal of Economics, Finance and Administrative Science, 20(38), pp. 54-71. doi: 10.1016/j.jefas.2015.01.001

- Soto, R. (2015). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*. Perú, Editorial: Nueva Milenio.
- Stanton W., Etzel M., y Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing* (14° ed.) México, Editorial: Mc Graw Hill Interamericana.
- Taga, V., Oliveira, D., Rodrigues, C., Uriona, M. & Varvakis, G. (2017). *Bibliometric Analysis of the Scientific Production of the Information Architecture Related to Libraries*. *Biblios*, (67), pp. 1-15. doi: 10.5195/biblios.2017.296
- Torrent, J. y Ficapal, P. (2010). *¿Nuevas fuentes co-innovadoras de la productividad empresarial?* *Innovar*, 20(38), pp. 107-145.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Van Der (2005). *Gestión y gerencias empresariales*. Eco ediciones.
- Vargas, I., Sánchez, L., Vargas, R., Serrano, E. y Lira, D. (2012). *Productividad de la cosechadora forestal en plantaciones comerciales de eucalipto*. *Revista Mexicana de ciencias forestales*, 3 (12), pp. 57-102.
- Vértiz, R., Pérez, S., Faustino, M., Vértiz, J. & Alain, L. (2019). *Information and Communication Technology in Primary School Students within the Framework of Inclusive Education at a Special Basic Education Center*. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), pp. 83-94. doi: 10.20511/pyr2019.v7n1.266
- Zapata R., M. (2003). *Secuenciación de contenidos y objetos de aprendizaje*. *Revista de Educación a distancia*. Recuperado de <http://www.um.es/ead/red/M2/zapata47.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1 - MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

PROBLEMAS	DEFINICION TEORICA	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Escala					
X1: Capacitación	Según I. Chiavenato (2011) Es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. Además, la capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes... p.322.	Los investigadores plantean para lograr resultados en la indagación sobre la capacitación que les permite adquirir conocimientos y la productividad con mayores rendimientos; cuya transmisión de información general y de conocimientos, el desarrollo de habilidades, desarrollo de actitudes y conceptos se imparte, para lo cual se plantea el uso de las técnicas e instrumentos de investigación como la encuesta, el cuestionario, aplicando el SPS 24. Versión español	Transmisión de información	Contenido	1.1 1.2	Encuesta y Cuestionario tipo Likert	Ordinal					
				Aumento de conocimiento	1.3 1.4							
				Políticas, reglas y reglamentos	1.5 1.6							
				Productos y servicios	1.7 1.8							
				Información general	1.9 1.10							
				Destrezas	1.11 1.12							
			Desarrollo de habilidades	Desempeño del puesto	1.13 1.14							
				Funciones futuras	1.15 1.16							
				Capacitación orientada	1.17 1.18							
				Tareas y operaciones	1.19 1.20							
			Desarrollo de actitudes	Cambio de actitudes	1.21 1.22							
				Motivación	1.23 1.24							
				Sensibilidad del personal	1.25 1.26							
				Nuevos hábitos	1.27 1.28							
				Clientes o usuarios	1.29 1.30							
			Y1: Productividad Laboral	Según Chiavenato (2011) Por parte de la productividad de los recursos humanos, la productividad del trabajo es igual al cociente de la relación de una producción multiplicado por el tiempo empleado para terminarla. La productividad humana depende del esfuerzo realizado, del método racional y, sobre todo, del interés y la motivación de las personas.	Los investigadores plantean que la productividad de los recursos humanos, tiene relación con la producción multiplicada por el tiempo empleado que incluye el esfuerzo y el método racional con un interés y la motivación de personas; para lograr el objetivo de la investigación se aplicara el uso de las técnicas e instrumentos de investigación como la encuesta, el cuestionario, aplicando el SPS 24. Versión español			Satisfacción Laboral	Eficacia y eficiencia debido a la satisfacción laboral	2.31 2.32	Encuesta y Cuestionario tipo Likert	Ordinal
									Información	2.33 2.34		
									Satisfacción	2.35 2.36		
									Cumplimiento de metas	2.37 2.38		
Orientación al cliente	Reconocimiento	2.39 2.40										
	Empatía	2.41 2.42										
	Actitud	2.43 2.44										
	Percepción	2.45 2.46										
Innovación en el desarrollo del trabajo.	Disposición	2.47 2.48										
	Clientes internos	2.49 2.50										
	Promoción	2.51 2.52										
	Apoyo	2.53 2.54										
	Capacitación	2.55 2.56										
	Competitividad	2.57 2.58										
Tecnologías de información	2.59 2.60											

FUENTE: Elaboración propia

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a):

El presente cuestionario tipo Likert está dirigido a los colaboradores de la empresa Mapfre, en el distrito de Miraflores de la Provincia de Lima, 2019. Es de carácter anónimo y tiene como objetivo conocer la capacitación y su relación en la productividad laboral. Por lo cual se solicita marcar con una X donde corresponda, con la mayor sinceridad posible.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente, siendo:

S: Siempre CS: Casi Siempre AV: A Veces CN: Casi Nunca

N: Nunca

Nº	ITEMS	ALTERNATIVAS				
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
Dimensión: Transmisión de Información						
1	¿Las directivas son de fácil entendimiento para el personal de la empresa Mapfre?					
2	¿Tiene un lenguaje amigable para una persona que no está familiarizado con el rubro?					
3	¿Siente Ud. que ayuda a adquirir conocimientos específicos del puesto?					
4	¿Contribuye al desarrollo profesional del colaborador?					
5	¿Considera Ud. que las políticas de la empresa son expresadas de manera clara?					
6	¿El reglamento contiene información de gran utilidad para el colaborador?					
7	¿Se brinda la información necesaria acerca de los productos y/o servicios?					

8	¿La información que se detalla ayuda a un colaborador nuevo a comprender el negocio?					
9	¿Los colaboradores proporcionan datos útiles de la empresa?					
10	¿Contribuye con la información laboral de la empresa?					
Dimensión: Desarrollo de Habilidades						
11	¿Identifica de manera oportuna las destrezas del colaborador?					
12	¿Plantea oportunidades para potenciar destrezas del colaborador?					
13	¿Detalla de manera clara las funciones del puesto a desempeñar?					
14	¿Ayuda al colaborador a realizar un mejor trabajo en su puesto laboral?					
15	¿Se explican de manera clara las funciones futuras a realizar en el puesto de trabajo?					
16	¿Se identifican las habilidades básicas para poder realizar las funciones futuras?					
17	¿Se capacitan a los colaboradores en los requerimientos específicos del cargo?					
18	¿La capacitación ayuda a mejorar el desempeño de la actividad realizada en el área?					
19	¿Se detalla de forma oportuna las tareas que se realizarán en el nuevo puesto de trabajo?					
20	¿Las nuevas tareas asignadas requieren las habilidades del colaborador?					
Dimensión: Desarrollo de actitudes						
21	¿Crea un entorno idóneo para el desarrollo de nuevas funciones?					
22	¿Facilita la información necesaria para adoptar una mejor actitud?					

23	¿Impulsa a los colaboradores a realizar las actividades con un interés especial?					
24	¿Emplea la motivación durante todo el proceso?					
25	¿Identifica de modo oportuno las distintas personalidades del colaborador?					
26	¿Crea un ambiente propicio para trabajar en un buen clima laboral?					
27	¿Cree Ud. que es positivo fomentar buenos hábitos dentro de una empresa?					
28	¿Considera Ud. qué es importante tener un espíritu de superación personal como hábito a cultivar?					
29	¿Cree Ud. que un usuario bien atendido, es un cliente fidelizado de la empresa?					
30	¿Saber diferenciar entre un usuario y cliente podría ayudar a conseguir el éxito en la empresa?					
Dimensión: Satisfacción Laboral						
31	¿Considera Ud. que la eficacia es vital dentro de un proceso operativo?					
32	¿Al cumplir una diligencia con eficacia percibe una satisfacción particular?					
33	¿Detalla información sobre el reglamento de la empresa y funciones a cumplir?					
34	¿La información que se presenta es precisa y clara para el colaborador?					
35	¿Se siente Ud. satisfecho en su ambiente laboral?					
36	¿El trabajo que desarrolla le agrada?					
37	¿Recibe Ud. la información necesaria para cumplir correctamente su trabajo?					
38	¿Se sancionan los incumplimientos de las metas?					

39	¿Considera Ud. que es importante el reconocimiento en una organización?					
40	¿Se siente Ud. reconocido en su centro de labores?					
Dimensión: Orientación al cliente						
41	¿Considera Ud. que la empatía es vital en la relación con el cliente?					
42	¿Logra identificar las necesidades del cliente?					
43	¿La actitud que recibe dentro del área es la idónea para dirigirse al cliente?					
44	¿Tiene Ud. la actitud para ofrecer una solución directa al cliente?					
45	¿Sientes que la percepción del cliente es importante?					
46	¿Considera Ud. que la percepción hacia el cliente es primordial?					
47	¿Muestra buena disposición hacia los requerimientos del cliente?					
48	¿Se brinda una buena disposición hacia el cliente?					
49	¿Es importante recompensar el esfuerzo del cliente interno?					
50	¿Para Ud. es importante que el cliente interno esté satisfecho de cara a la atención del cliente externo?					
Dimensión: Innovación en el desarrollo del trabajo						
51	¿Promueve Ud. ideas que ayuden a establecer mejoras en el proceso?					
52	¿Existe un buen clima para promover aportes que beneficien a la organización?					
53	¿Recibe apoyo de su jefe directo para el cumplimiento de los objetivos trazados?					
54	¿Apoya Ud. a sus compañeros para que puedan cumplir con sus tareas asignadas?					
55	¿Tiene el colaborador bien definido los objetivos de la capacitación?					
56	¿La frecuencia con que se brinda la capacitación es adecuada?					

57	¿Cree Ud. que es importante la innovación para seguir siendo competitivos?					
58	¿Considera Ud. que la competitividad laboral es una herramienta importante?					
59	¿Se aplican tecnologías de información dentro de su empresa?					
60	¿Considera Ud. que las tecnologías de información son muy útiles en la empresa?					

Gracias por su colaboración
Fuente: Los autores

ANEXO 3

TABLAS DE FRECUENCIAS

Tabla 1: *Dimensión Transmisión de Información - Productividad Laboral*

TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	21	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	59	56,2	56,2	76,2
	SIEMPRE	25	23,8	23,8	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Datos adquiridos en el procesamiento de datos: Morán Reynalte, María Esther; Pérez Carbajal, José Adrián.

Tabla 2: *Dimensión Desarrollo de Habilidades - Productividad Laboral*

DESARROLLO DE HABILIDADES (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	15	14,3	14,3	14,3
	CASI NUNCA	66	62,9	62,9	77,1
	A VECES	23	21,9	21,9	99,0
	CASI SIEMPRE	1	1,0	1,0	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Datos adquiridos en el procesamiento de datos: Morán Reynalte, María Esther; Pérez Carbajal, José Adrián.

Tabla 3: *Dimensión Desarrollo de Actitudes - Productividad Laboral*

DESARROLLO DE ACTITUDES (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	18	17,1	17,1	17,1
	CASI NUNCA	69	65,7	65,7	82,9
	A VECES	17	16,2	16,2	99,0
	CASI SIEMPRE	1	1,0	1,0	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Datos adquiridos en el procesamiento de datos: Morán Reynalte, María Esther; Pérez Carbajal, José Adrián.

Tabla 4: *Dimensión Satisfacción Laboral - Capacitación*

SATISFACCIÓN LABORAL (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	16	15,2	15,2	15,2
	CASI NUNCA	68	64,8	64,8	80,0
	SIEMPRE	21	20,0	20,0	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Datos adquiridos en el procesamiento de datos: Morán Reynalte, María Esther; Pérez Carbajal, José Adrián.

Tabla 5: Dimensión Orientación al Cliente – Capacitación

ORIENTACIÓN AL CLIENTE (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	22	21,0	21,0	21,0
	CASI NUNCA	64	61,0	61,0	81,9
	SIEMPRE	19	18,1	18,1	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Datos adquiridos en el procesamiento de datos: Morán Reynalte, María Esther; Pérez Carbajal, José Adrián.

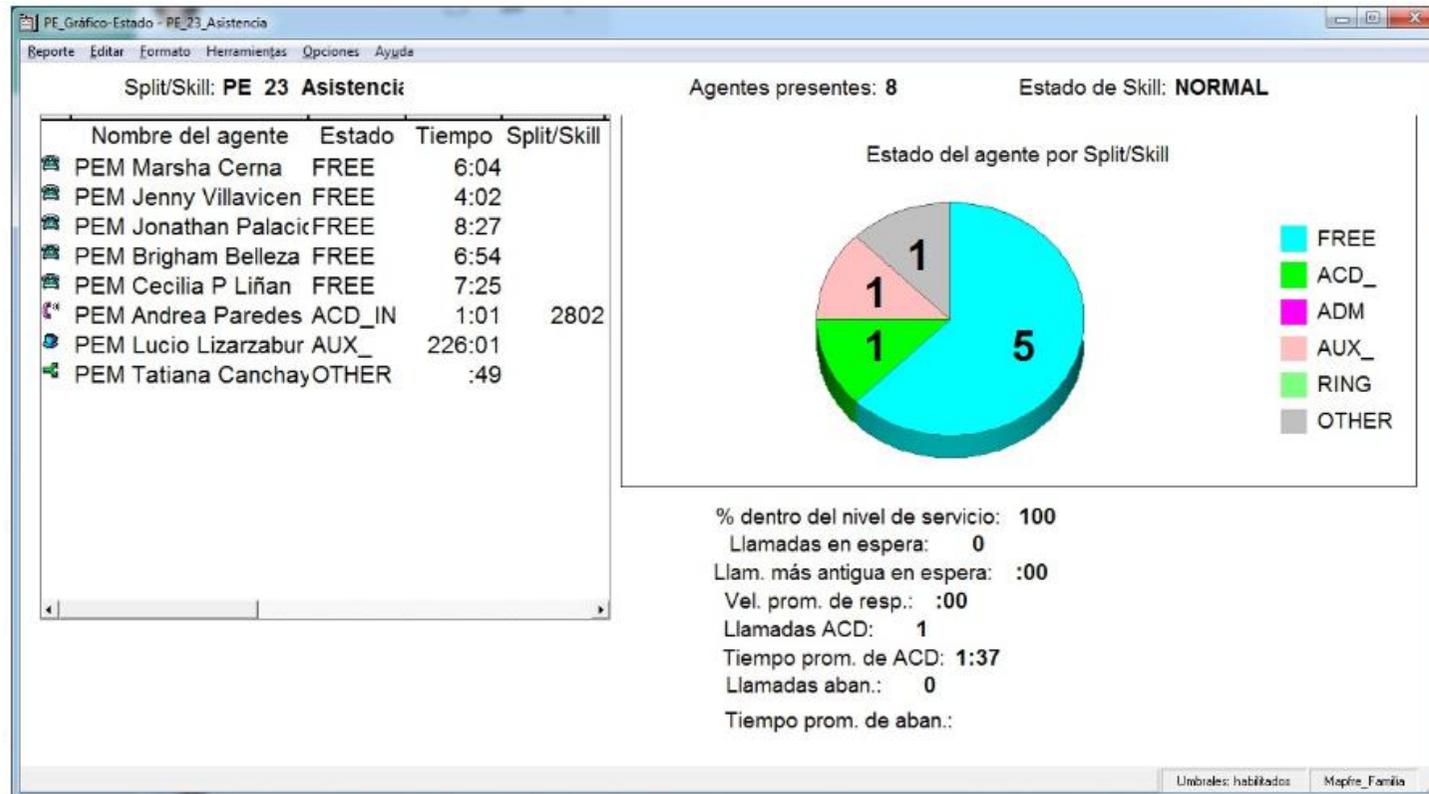
Tabla 6: Dimensión Innovación en el Desarrollo del Trabajo – Capacitación

INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DEL TRABAJO (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	24	22,9	22,9	22,9
	CASI NUNCA	62	59,0	59,0	81,9
	SIEMPRE	19	18,1	18,1	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Datos adquiridos en el procesamiento de datos: Morán Reynalte, María Esther; Pérez Carbajal, José Adrián.

ANEXO 4

PORCENTAJE DE PRODUCTIVIDAD - EVIDENCIA



ANEXO 5

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: La Capacitación y Productividad Laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL
¿Cómo se relaciona la Capacitación y Productividad Laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019?	Determinar la relación de la Capacitación y Productividad Laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.	La Capacitación se relaciona positivamente con la Productividad Laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECÍFICO.
¿Cómo se relaciona la transmisión de información con la Productividad Laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019?	Determinar la relación de la transmisión de información con la Productividad Laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.	La transmisión de información se relaciona positivamente con la Productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.
¿Cómo se relaciona el desarrollo de habilidades con la Productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019?	Determinar la relación del desarrollo de habilidades con la Productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.	El desarrollo de las habilidades se relaciona positivamente con la Productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.
¿Cómo se relaciona el desarrollo de actitudes con la Productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019?	Determinar la relación del desarrollo de actitudes con la Productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.	El desarrollo de las actitudes se relaciona positivamente con la Productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores 2019.

FUENTE: Elaboración propia

ANEXO 6

BASE DE DATOS DE LAS VARIABLES

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	1.-¿Las directivas son de fácil entendimiento para el personal de la e...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
2	P2	Numérico	8	0	2.-¿Tiene un lenguaje amigable para una persona que no está familia...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
3	P3	Numérico	8	0	3.-¿Siente Ud. que ayuda a adquirir conocimientos específicos del p...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
4	P4	Numérico	8	0	4.-¿Contribuye al desarrollo profesional del colaborador?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
5	P5	Numérico	8	0	5.-¿Considera Ud. que las políticas de la empresa son expresadas d...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
6	P6	Numérico	8	0	6.-¿El reglamento contiene información de gran utilidad para el colab...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
7	P7	Numérico	8	0	7.-¿Se brinda la información necesaria acerca de los productos y/o ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
8	P8	Numérico	8	0	8.-¿La información que se detalla ayuda a un colaborador nuevo a co...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
9	P9	Numérico	8	0	9.-¿Los colaboradores proporcionan datos útiles de la empresa?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
10	P10	Numérico	8	0	10.-¿Contribuye con la información laboral de la empresa?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
11	P11	Numérico	8	0	11.-¿Identifica de manera oportuna las destrezas del colaborador?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
12	P12	Numérico	8	0	12.-¿Plantea oportunidades para potenciar destrezas del colaborador?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
13	P13	Numérico	8	0	13.-¿Detalla de manera clara las funciones del puesto a desempeñar?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
14	P14	Numérico	8	0	14.-¿Ayuda al colaborador a realizar un mejor trabajo en su puesto l...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
15	P15	Numérico	8	0	15.-¿Se explican de manera clara las funciones futuras a realizar en ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
16	P16	Numérico	8	0	16.-¿Se identifican las habilidades básicas para poder realizar las fu...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
17	P17	Numérico	8	0	17.-¿Se capacitan a los colaboradores en los requerimientos especi...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
18	P18	Numérico	8	0	18.-¿La capacitación ayuda a mejorar el desempeño de la actividad r...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
19	P19	Numérico	8	0	19.-¿Se detalla de forma oportuna las tareas que se realizarán en el ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
20	P20	Numérico	8	0	20.-¿Las nuevas tareas asignadas requieren las habilidades del cola...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
21	P21	Numérico	8	0	21.-¿Crea un entorno idóneo para el desarrollo de nuevas funciones?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
22	P22	Numérico	8	0	22.-¿Facilita la información necesaria para adoptar una mejor actitud?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
23	P23	Numérico	8	0	23.-¿Impulsa a los colaboradores a realizar las actividades con un in...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
24	P24	Numérico	8	0	24.-¿Emplea la motivación durante todo el proceso?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
25	P25	Numérico	8	0	25.-¿Identifica de modo oportuno las distintas personalidades del col...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada

IBM SPSS Statistics Processor está listo



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	P25	Numérico	8	0	25.-¿Identifica de modo oportuno las distintas personalidades del col...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	Numérico	8	0	26.-¿Crea un ambiente propicio para trabajar en un buen clima laboral?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	Numérico	8	0	27.-¿Cree Ud. que es positivo fomentar buenos hábitos dentro de un...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	Numérico	8	0	28.-¿Considera Ud. qué es importante tener un espíritu de superació...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P29	Numérico	8	0	29.-¿Cree Ud. que un usuario bien atendido, es un cliente fidelizado ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P30	Numérico	8	0	30.-¿Saber diferenciar entre un usuario y cliente podría ayudar a con...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	P31	Numérico	8	0	31.-¿Considera Ud. que la eficacia es vital dentro de un proceso ope...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	P32	Numérico	8	0	32.-¿Al cumplir una diligencia con eficacia percibe una satisfacción ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	P33	Numérico	8	0	33.-¿Detalla información sobre el reglamento de la empresa y funcio...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	P34	Numérico	8	0	34.-¿La información que se presenta es precisa y clara para el colab...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	P35	Numérico	8	0	35.-¿Se siente Ud. satisfecho en su ambiente laboral?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	P36	Numérico	8	0	36.-¿El trabajo que desarrolla le agrada?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	P37	Numérico	8	0	37.-¿Recibe Ud. la información necesaria para cumplir correctament...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	P38	Numérico	8	0	38.-¿Se sancionan los incumplimientos de las metas?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	P39	Numérico	8	0	39.-¿Considera Ud. que es importante el reconocimiento en una org...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	P40	Numérico	8	0	40.-¿Se siente Ud. reconocido en su centro de labores?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	P41	Numérico	8	0	41.-¿Considera Ud. que la empatía es vital en la relación con el clien...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	P42	Numérico	8	0	42.-¿Logra identificar las necesidades del cliente?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	P43	Numérico	8	0	43.-¿La actitud que recibe dentro del área es la idónea para dirigirse ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
44	P44	Numérico	8	0	44.-¿Tiene Ud. la actitud para ofrecer una solución directa al cliente?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
45	P45	Numérico	8	0	45.-¿Sientes que la percepción del cliente es importante?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
46	P46	Numérico	8	0	46.-¿Considera Ud. que la percepción hacia el cliente es primordial?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
47	P47	Numérico	8	0	47.-¿Muestra buena disposición hacia los requerimientos del cliente?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
48	P48	Numérico	8	0	48.-¿Se brinda una buena disposición hacia el cliente?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
49	P49	Numérico	8	0	49.-¿Es importante recompensar el esfuerzo del cliente interno?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
49	P49	Numérico	8	0	49.-¿Es importante recompensar el esfuerzo del cliente interno?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
50	P50	Numérico	8	0	50.-¿Para Ud. es importante que el cliente interno esté satisfecho d...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
51	P51	Numérico	8	0	51.-¿Promueve Ud. ideas que ayuden a establecer mejoras en el pro...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
52	P52	Numérico	8	0	52.-¿Existe un buen clima para promover aportes que beneficien a la...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
53	P53	Numérico	8	0	53.-¿Recibe apoyo de su jefe directo para el cumplimiento de los obj...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
54	P54	Numérico	8	0	54.-¿Apoya Ud. a sus compañeros para que puedan cumplir con su...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
55	P55	Numérico	8	0	55.-¿Tiene el colaborador bien definido los objetivos de la capacitaci...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
56	P56	Numérico	8	0	56.-¿La frecuencia con que se brinda la capacitación es adecuada?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
57	P57	Numérico	8	0	57.-¿Cree Ud. qué es importante la innovación para seguir siendo co...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
58	P58	Numérico	8	0	58.-¿Considera Ud. que la competitividad laboral es una herramienta...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
59	P59	Numérico	8	0	59.-¿Se aplican tecnologías de información dentro de su empresa?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
60	P60	Numérico	8	0	60.-¿Considera Ud. que las tecnologías de información son muy útil...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
61	Suma	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
62	SumTran	Numérico	8	2	Transmisión de información	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
63	SumDhab	Numérico	8	2	Desarrollo de habilidades	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
64	SumDact	Numérico	8	2	Desarrollo de actitudes	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
65	Var1	Numérico	8	2	CAPACITACIÓN	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
66	SumSati	Numérico	8	2	Satisfacción Laboral	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
67	SumOri	Numérico	8	2	Orientación al cliente	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
68	SumInno	Numérico	8	2	Innovación en el desarrollo del trabajo	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
69	Var2	Numérico	8	2	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
70	TRAN	Numérico	8	2	TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
71	DHAB	Numérico	8	2	DESARROLLO DE HABILIDADES	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
72	DACT	Numérico	8	2	DESARROLLO DE ACTITUDES	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
73	varinde	Numérico	8	2	capacitación	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

JOSE PEREZ 11-05-19.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
65	Var1	Numérico	8	2	CAPACITACIÓN	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
66	SumSati	Numérico	8	2	Satisfacción Laboral	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
67	SumOri	Numérico	8	2	Orientación al cliente	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
68	SumInno	Numérico	8	2	Innovación en el desarrollo del trabajo	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
69	Var2	Numérico	8	2	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
70	TRAN	Numérico	8	2	TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
71	DHAB	Numérico	8	2	DESARROLLO DE HABILIDADES	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
72	DACT	Numérico	8	2	DESARROLLO DE ACTITUDES	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
73	varinde	Numérico	8	2	capacitación	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
74	SATI	Numérico	8	2	SATISFACCIÓN LABORAL	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
75	ORIE	Numérico	8	2	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
76	INNO	Numérico	8	2	INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DEL TRABAJO	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
77	vardepe	Numérico	8	2	productividad laboral	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
78	AGRUPTRAN	Numérico	5	0	TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN (Agrupada)	{1, Nunca}...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
79	AGRUPDHAB	Numérico	5	0	DESARROLLO DE HABILIDADES (Agrupada)	{1, Nunca}...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
80	AGRUPDACT	Numérico	5	0	DESARROLLO DE ACTITUDES (Agrupada)	{1, Nunca}...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
81	AGRUPVA...	Numérico	5	0	capacitación (Agrupada)	{1, Nunca}...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
82	AGRUPSATI	Numérico	5	0	SATISFACCIÓN LABORAL (Agrupada)	{1, Nunca}...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
83	AGRUPORIE	Numérico	5	0	ORIENTACIÓN AL CLIENTE (Agrupada)	{1, Nunca}...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
84	AGRUPINNO	Numérico	5	0	INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DEL TRABAJO (Agrupada)	{1, Nunca}...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
85	AGRUPVA...	Numérico	5	0	productividad laboral (Agrupada)	{1, Nunca}...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
86											
87											
88											
89											

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo

***JOSE PEREZ 11-05-19.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos**

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: P1 2 Visible: 85 de 85 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45		
1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	3	1	2	2	3	1	3	2	3	1	1	1	2	3	1	2	3	2	1	1	2	3	1	2	2	1	1	2	1		
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2		
3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1		
4	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	
5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	2	1	2	1	1	1		
6	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	1	1		
7	1	2	1	3	3	3	2	3	4	3	3	4	1	3	5	4	2	2	1	1	4	3	4	2	3	2	1	1	2	1	2	1	3	4	1	1	2	5	2	2	1	2	3	1	1		
8	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	1	2	2	2	
9	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
10	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	4	1	3	1	2	2	1	1		
11	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	
12	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	1	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3		
13	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	3	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3	4	1	3	2	1	1		
15	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	
16	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	3	1	1	2	2	1	
17	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
19	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	
20	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	2	2	1	3	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	
22	3	2	1	3	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	
23	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Vista de datos

IBM SPSS Statistics Processor está listo

*JOSE PEREZ 11-05-19.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1 : P46 1 Visible: 85 de 85 variables

	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	Suma	SumTran	SumDhab	SumDact	Var1	SumSati	SumOri	SumInno	Var2	TRAN
1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	3	1	1	1	1	100.00	14.00	19.00	20.00	53.00	18.00	14.00	15.00	47.00	1.00
2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	117.00	20.00	20.00	20.00	60.00	20.00	19.00	18.00	57.00	2.00
3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	92.00	17.00	15.00	13.00	45.00	16.00	12.00	19.00	47.00	2.00
4	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	85.00	13.00	17.00	15.00	45.00	17.00	11.00	12.00	40.00	1.00
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	70.00	11.00	11.00	10.00	32.00	16.00	11.00	11.00	38.00	1.00
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	76.00	13.00	11.00	16.00	40.00	15.00	10.00	11.00	36.00	1.00
7	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	126.00	25.00	26.00	23.00	74.00	23.00	14.00	15.00	52.00	3.00
8	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	2	1	116.00	22.00	25.00	19.00	66.00	20.00	15.00	15.00	50.00	2.00
9	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	1	1	2	1	95.00	19.00	14.00	13.00	46.00	18.00	15.00	16.00	49.00	2.00
10	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	94.00	15.00	16.00	15.00	46.00	19.00	13.00	16.00	48.00	2.00
11	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	100.00	17.00	17.00	17.00	51.00	17.00	17.00	15.00	49.00	2.00
12	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	150.00	25.00	27.00	25.00	77.00	22.00	25.00	26.00	73.00	3.00
13	3	2	3	2	3	2	3	3	1	1	1	1	2	3	3	145.00	25.00	21.00	27.00	73.00	24.00	28.00	20.00	72.00	3.00
14	1	2	1	1	1	1	2	1	3	3	1	3	2	1	3	127.00	25.00	25.00	21.00	71.00	22.00	14.00	20.00	56.00	3.00
15	3	2	1	1	1	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	150.00	24.00	25.00	25.00	74.00	26.00	21.00	29.00	76.00	2.00
16	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	100.00	20.00	20.00	14.00	54.00	17.00	13.00	16.00	46.00	2.00
17	2	2	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	156.00	26.00	27.00	23.00	76.00	30.00	20.00	30.00	80.00	3.00
18	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	153.00	27.00	25.00	25.00	77.00	25.00	26.00	25.00	76.00	3.00
19	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	82.00	14.00	15.00	13.00	42.00	12.00	15.00	13.00	40.00	1.00
20	3	2	2	2	2	1	1	4	2	4	4	2	2	3	3	183.00	27.00	40.00	35.00	102.00	28.00	27.00	26.00	81.00	3.00
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	140.00	30.00	30.00	18.00	78.00	17.00	23.00	22.00	62.00	3.00
22	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1	3	3	120.00	22.00	19.00	25.00	66.00	15.00	18.00	21.00	54.00	2.00
23	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	153.00	26.00	26.00	27.00	79.00	30.00	28.00	16.00	74.00	3.00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

*JOSE PEREZ 11-05-19.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: TRAN 1.00 Visible: 85 de 85 variables

	TRAN	DHAB	DACT	varinde	SATI	ORIE	INNO	vardepe	AGRUPTRAN	AGRUPDHAB	AGRUPDACT	AGRUPVARINDE	AGRUPSATI	AG
1	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1	2	2	2	2	
2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2	2	2	2	2	
3	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2	2	1	2	2	
4	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1	2	2	2	2	
5	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1	1	1	1	2	
6	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1	1	2	1	2	
7	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3	3	2	2	2	
8	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2	3	2	2	2	
9	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2	1	1	2	2	
10	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2	2	2	2	2	
11	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2	2	2	2	2	
12	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3	3	3	3	2	
13	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3	2	3	2	2	
14	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3	3	2	2	2	
15	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2	3	3	2	3	
16	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2	2	1	2	2	
17	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3	3	2	3	3	
18	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3	3	3	3	3	
19	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1	2	1	1	1	
20	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3	4	4	3	3	
21	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3	3	2	3	2	
22	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2	2	3	2	2	
23	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3	3	3	3	3	

Vista de datos

IBM SPSS Statistics Processor está listo



1: AGRUPTRAN 1 Visible: 85 de 85 variables

	AGRUPTRAN	AGRUPDHAB	AGRUPDACT	AGRUPVARINDE	AGRUPSATI	AGRUPORIE	AGRUPINNO	AGRUPVARDEPE	var	var	var	var	ve
1	1	2	2	2	2	1	2	2					
2	2	2	2	2	2	2	2	2					
3	2	2	1	2	2	1	2	2					
4	1	2	2	2	2	1	1	1					
5	1	1	1	1	2	1	1	1					
6	1	1	2	1	2	1	1	1					
7	3	3	2	2	2	1	2	2					
8	2	3	2	2	2	2	2	2					
9	2	1	1	2	2	2	2	2					
10	2	2	2	2	2	1	2	2					
11	2	2	2	2	2	2	2	2					
12	3	3	3	3	2	3	3	2					
13	3	2	3	2	2	3	2	2					
14	3	3	2	2	2	1	2	2					
15	2	3	3	2	3	2	3	3					
16	2	2	1	2	2	1	2	2					
17	3	3	2	3	3	2	3	3					
18	3	3	3	3	3	3	3	3					
19	1	2	1	1	1	2	1	1					
20	3	4	4	3	3	3	3	3					
21	3	3	2	3	2	2	2	2					
22	2	2	3	2	2	2	2	2					
23	3	3	3	3	3	3	2	2					

Vista de datos Vista de variables

*JOSE PEREZ 11-05-19.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

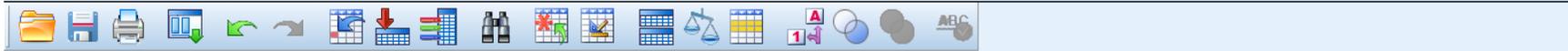
Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

84 : P1 1 Visible: 85 de 85 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45		
84	1	2	1	1	4	1	4	1	2	2	4	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	4	2	3	2		
85	2	4	2	4	3	2	3	2	1	4	3	5	5	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	4	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3		
86	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	1	2	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	4	2	1	2	1	2	1	1	1	1		
87	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	4	1	1	2	1	1	1	2	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2	3	2	3	1	1		
88	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1		
89	1	2	1	2	4	2	1	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1		
90	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	1	1	2	3	2	3	5	3	2	1	2	4	3	2	3	2	2	3	2	4	3	1	1	1	2	3	4	1		
91	2	2	3	1	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2			
92	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	2	1	1	4	5	4	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	5	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1		
93	2	2	5	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	5	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1		
94	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	
95	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	4	2	3	2	3	1	1	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	5	2		
96	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	3	1	2	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	5	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	4	1	2	2		
97	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	2	1	1	2	1	1	5	2	1	1	4	3	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	3	1	1	4	3		
98	1	2	1	2	5	1	4	4	2	5	4	1	1	1	1	1	2	1	4	1	2	1	2	1	1	3	1	2	3	2	3	2	1	1	2	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1		
99	1	4	4	3	2	1	1	5	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	5	1	4	1	4	1	4	2	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	2		
100	4	3	1	2	3	2	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	3	2	3	1	1	2	3	1	2	2	1	2	1	1	1	2	3	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	5	2		
101	3	2	1	2	4	1	1	2	1	1	1	1	5	3	2	1	2	2	3	5	1	1	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2		
102	1	2	2	3	2	1	2	3	4	3	5	2	3	4	3	2	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1	1	5	2	1	2	1	1	4	1	1	2	3	2	1	2	3	2	1	
103	4	4	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	2	3	2	2	2	2	4	1	1	1	1	2	1	3	2	2	4	3	1	1	1		
104	2	1	4	1	1	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	2	1	4	3	2	1	1	2	5	3	2	4	2	2	1	3	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	1		
105	1	1	2	3	1	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	4	3	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	5	1	2	1	3	2	1	1	1	1	2	3	1	2	3	2	1		
106																																															

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo



1 : AGRUPTRAN 1 Visible: 85 de 85 variables

	AGRUPTRAN	AGRUPDHAB	AGRUPDACT	AGRUPVARINDE	AGRUPSATI	AGRUPORIE	AGRUPINNO	AGRUPVARDEPE	var	var	var	var	var
1	1	2	2	2	2	1	2	2					
2	2	2	2	2	2	2	2	2					
3	2	2	1	2	2	1	2	2					
4	1	2	2	2	2	1	1	1					
5	1	1	1	1	2	1	1	1					
6	1	1	2	1	2	1	1	1					
7	3	3	2	2	2	1	2	2					
8	2	3	2	2	2	2	2	2					
9	2	1	1	2	2	2	2	2					
10	2	2	2	2	2	1	2	2					
11	2	2	2	2	2	2	2	2					
12	3	3	3	3	2	3	3	2					
13	3	2	3	2	2	3	2	2					
14	3	3	2	2	2	1	2	2					
15	2	3	3	2	3	2	3	3					
16	2	2	1	2	2	1	2	2					
17	3	3	2	3	3	2	3	3					
18	3	3	3	3	3	3	3	3					
19	1	2	1	1	1	2	1	1					
20	3	4	4	3	3	3	3	3					
21	3	3	2	3	2	2	2	2					
22	2	2	3	2	2	2	2	2					
23	3	3	3	3	3	3	2	2					

Vista de datos Vista de variables

ANEXO 7

JUICIO DE EXPERTOS – VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		Certificado de validez de contenido del instrumento que mide La Capacitación y Productividad Laboral											
N.º	X1 DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia			Relevancia			Claridad			Sugerencias		
		A	S	N	A	S	N	A	S	N			
DIMENSIÓN 1: TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN													
1	¿Las directivas son de fácil entendimiento para el personal de la empresa Mapahe?	/			/			/					
2	¿Tiene un lenguaje amigable para una persona que no está familiarizado con el rubro?	/			/			/					
3	¿Desde Ud. que ayuda a adquirir conocimientos específicos del puesto?	/			/			/					
4	¿Contribuye al desarrollo profesional del colaborador?	/			/			/					
5	¿Considera Ud. que las políticas de la empresa son expresadas de manera clara?	/			/			/					
6	¿El reglamento contiene información de gran utilidad para el colaborador?	/			/			/					
7	¿Se brinda la información necesaria acerca de los productos y/o servicios?	/			/			/					
8	¿La información que se detalla ayuda a un colaborador nuevo a comprender el negocio?	/			/			/					
9	¿Los colaboradores proporcionan datos útiles de la empresa?	/			/			/					
10	¿Contribuye con la información laboral de la empresa?	/			/			/					
DIMENSIÓN 2: DESARROLLO DE HABILIDADES													
11	¿Identifica de manera oportuna las destrezas del colaborador?	/			/			/					
12	¿Plantea oportunidades para potenciar destrezas del colaborador?	/			/			/					
13	¿Detalla de manera clara las funciones del puesto o desempeño?	/			/			/					
14	¿Ayuda al colaborador a realizar un mejor trabajo en su puesto laboral?	/			/			/					
15	¿Se explican de manera clara las funciones futuras a realizar en el puesto de trabajo?	/			/			/					
16	¿Se identifican las habilidades básicas para poder realizar las funciones futuras?	/			/			/					
17	¿Se capacitan a los colaboradores en los requerimientos específicos del cargo?	/			/			/					
18	¿La capacitación ayuda a mejorar el desempeño de la actividad realizada en el área?	/			/			/					
19	¿Se detalla de forma oportuna las tareas que se realizarán en el nuevo puesto de trabajo?	/			/			/					
20	¿Las nuevas tareas asignadas requieren las habilidades del colaborador?	/			/			/					
DIMENSIÓN 3: DESARROLLO DE ACTITUDES													
21	¿Crea un entorno idóneo para el desarrollo de nuevas funciones?	/			/			/					
22	¿Facilita la información necesaria para adoptar una mejor actitud?	/			/			/					



Observaciones: Aplica

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Edwin Arce Alvarez DNI: 23833025

Especialidad del validador: Dr. Administración

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

4.05 de Mayo del 2019


Edwin Arce Alvarez
C. Exp. Reg. CEC 406

Firma del Experto Informante.

Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide La Capacitación y Productividad Laboral

N.º	Y2 DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Cantidad ³			Sugerencias
		M	S	A	M	S	A	M	S	A	
	DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN LABORAL										
31	¿Considera Ud. que la eficacia es vital dentro de un proceso operativo?			✓		✓				✓	
32	¿Al cumplir una diligencia con eficacia percibe una satisfacción particular?			✓		✓				✓	
33	¿Detalla información sobre el reglamento de la empresa y funciones a cumplir?			✓		✓				✓	
34	¿La información que se presenta es precisa y clara para el colaborador?			✓		✓				✓	
35	¿Se siente Ud. satisfecho en su ambiente laboral?			✓		✓				✓	
36	¿El trabajo que desarrolla le agrada?			✓		✓				✓	
37	¿Recibe Ud. la información necesaria para cumplir correctamente su trabajo?			✓		✓				✓	
38	¿Se reconocen los hitos/avances de las metas?			✓		✓				✓	
39	¿Considera Ud. que es importante el reconocimiento en una organización?			✓		✓				✓	
40	¿Se siente Ud. reconocido en su centro de labores?			✓		✓				✓	
	DIMENSIÓN 2: ORIENTACIÓN AL CLIENTE										
41	¿Considera Ud. que la empatía es vital en la relación con el cliente?			✓		✓				✓	
42	¿Logra identificar las necesidades del cliente?			✓		✓				✓	
43	¿La actitud que recibe dentro del área es la idónea para dirigirse al cliente?			✓		✓				✓	
44	¿Tiene Ud. la actitud para ofrecer una solución directa al cliente?			✓		✓				✓	
45	¿Sientes que la percepción del cliente es importante?			✓		✓				✓	
46	¿Considera Ud. que la percepción hacia el cliente es prioritaria?			✓		✓				✓	
47	¿Muestra buena disposición hacia los requerimientos del cliente?			✓		✓				✓	
48	¿Se brinda una buena disposición hacia el cliente?			✓		✓				✓	
49	¿Es importante recompensar el esfuerzo del cliente interno?			✓		✓				✓	
50	¿Para Ud. es importante que el cliente interno esté satisfecho de cara a la atención del cliente externo?			✓		✓				✓	
	DIMENSIÓN 3: INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DEL TRABAJO										
51	¿Promueve Ud. ideas que ayuden a establecer metas en el proceso?			✓		✓				✓	
52	¿Existe un buen clima para promover acciones que beneficien a la organización?			✓		✓				✓	
53	¿Recibe apoyo de su jefe directo para el cumplimiento de los objetivos trazados?			✓		✓				✓	
54	¿Apoya Ud. a sus compañeros para que puedan cumplir sus tareas asignadas?			✓		✓				✓	
55	¿Tiene el colaborador bien definidos los objetivos de la capacitación?			✓		✓				✓	
56	¿La frecuencia con que se brinda la capacitación es adecuada?			✓		✓				✓	
57	¿Cree Ud. que es importante la innovación para seguir siendo competitiva?			✓		✓				✓	
58	¿Considera Ud. que la competitividad laboral es una herramienta importante?			✓		✓				✓	
59	¿Se aplican tecnologías de información dentro de su empresa?			✓		✓				✓	
60	¿Cree Ud. que las tecnologías de información son muy útiles en la empresa?			✓		✓				✓	



Observaciones: Aplica

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

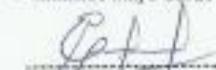
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. Dr. Edwin Arce Alvarez DNI: 23833025

Especialidad del validador: Dr. Administración

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del contrato.
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, en contenido, alcance y ámbito.

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

4.05 de mayo del 2019



Edwin Arce Alvarez
Dr./Econ. (Reg. CEC 404)

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide La Capacitación y Productividad Laboral

N.º	X1 DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		B	S	A	D	B	S	A	D	B	S	A	D	
	DIMENSION 1: TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN													
1	¿Las directivas son de fácil entendimiento para el personal de la empresa Mapa?			/			/			/			/	
2	¿Tiene un lenguaje amigable para una persona que no está familiarizado con el rubro?			/			/			/			/	
3	¿Sirve Ud. que ayude a adquirir conocimientos específicos del puesto?			/			/			/			/	
4	¿Contribuye al desarrollo profesional del colaborador?			/			/			/			/	
5	¿Considera Ud. que las políticas de la empresa son expresadas de manera clara?			/			/			/			/	
6	¿El reglamento contiene información de gran utilidad para el colaborador?			/			/			/			/	
7	¿Se brinda la información necesaria acerca de los productos y/o servicios?			/			/			/			/	
8	¿La información que se brinda ayuda a un colaborador nuevo a comprender el negocio?			/			/			/			/	
9	¿Los colaboradores proporcionan datos útiles de la empresa?			/			/			/			/	
10	¿Contribuye con la información laboral de la empresa?			/			/			/			/	
	DIMENSION 2: DESARROLLO DE HABILIDADES			/			/			/			/	
11	¿Identifica de manera oportuna las destrezas del colaborador?			/			/			/			/	
12	¿Facilita oportunidades para potenciar destrezas del colaborador?			/			/			/			/	
13	¿Detalla de manera clara las funciones del puesto a desempeñar?			/			/			/			/	
14	¿Ayuda al colaborador a realizar un mejor trabajo en su puesto laboral?			/			/			/			/	
15	¿Se explican de manera clara las funciones futuras a realizar en el puesto de trabajo?			/			/			/			/	
16	¿Se identifican las habilidades básicas para poder realizar las funciones futuras?			/			/			/			/	
17	¿Se capacita a los colaboradores en los requerimientos específicos del cargo?			/			/			/			/	
18	¿La capacitación ayuda a mejorar el desempeño de la actividad realizada en el área?			/			/			/			/	
19	¿Se detalla de forma oportuna las tareas que se realizarán en el nuevo puesto de trabajo?			/			/			/			/	
20	¿Las nuevas tareas asignadas requieren las habilidades del colaborador?			/			/			/			/	
	DIMENSION 3: DESARROLLO DE ACTITUDES			/			/			/			/	
21	¿Crea un entorno idóneo para el desarrollo de nuevas funciones?			/			/			/			/	
22	¿Facilita la información necesaria para adoptar una mejor actitud?			/			/			/			/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

22	¿Impulsa a los colaboradores a realizar las actividades con un interés especial?		/		/		/	
24	¿Empuja la motivación durante todo el proceso?		/		/		/	
25	¿Identifica de modo oportuno las distintas personalidades del colaborador?		/		/		/	
26	¿Cree un ambiente propicio para trabajar en un buen clima laboral?		/		/		/	
27	¿Cree Ud. que es positivo fomentar buenas hábitos dentro de una empresa?		/		/		/	
28	¿Considera Ud. que es importante tener un espíritu de superación personal como hábito a cultivar?		/		/		/	
29	¿Cree Ud. que un usuario bien atendido, es un cliente fidelizado de la empresa?		/		/		/	
30	¿Saber diferenciar entre un usuario y cliente podría ayudar a conseguir el éxito en la empresa?		/		/		/	



Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: EDGAR LINO CAMARGO DNI: 32650826

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es preciso, exacto y directo.

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

11 de mayo del 2019

Firma del Experto Informante.

Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide La Capacitación y Productividad Laboral

N.º	12. DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
	DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN LABORAL													
31	¿Considera Ud. que la eficacia es vital dentro de un proceso operativo?			/			/			/			/	
32	¿Al cumplir una diligencia con eficacia percibe una satisfacción particular?			/			/			/			/	
33	¿Detalla información sobre el reglamento de la empresa y funciones a cumplir?			/			/			/			/	
34	¿La información que se presenta es precisa y clara para el colaborador?			/			/			/			/	
35	¿Se siente Ud. satisfecho en su ambiente laboral?			/			/			/			/	
36	¿El trabajo que desempeña le agrada?			/			/			/			/	
37	¿Recibe Ud. la información necesaria para cumplir correctamente su trabajo?			/			/			/			/	
38	¿Se sancionan los incumplimientos de las metas?			/			/			/			/	
39	¿Considera Ud. que es importante el reconocimiento en una organización?			/			/			/			/	
40	¿Se siente Ud. reconocido en su centro de labores?			/			/			/			/	
	DIMENSIÓN 2: ORIENTACIÓN AL CLIENTE			/			/			/			/	
41	¿Considera Ud. que la empresa es vital en la relación con el cliente?			/			/			/			/	
42	¿Logra identificar las necesidades del cliente?			/			/			/			/	
43	¿La actitud que recibe dentro del área es la idónea para dirigirse al cliente?			/			/			/			/	
44	¿Tiene Ud. la actitud para ofrecer una solución directa al cliente?			/			/			/			/	
45	¿Siente que la percepción del cliente es importante?			/			/			/			/	
46	¿Considera Ud. que la percepción hacia el cliente es primordial?			/			/			/			/	
47	¿Nuestra buena disposición hacia los requerimientos del cliente?			/			/			/			/	
48	¿Se brinda una buena disposición hacia el cliente?			/			/			/			/	
49	¿Es importante recompensar el esfuerzo del cliente interno?			/			/			/			/	
50	¿Para Ud. es importante que el cliente interno esté satisfecho de cara a la atención del cliente externo?			/			/			/			/	
	DIMENSIÓN 3: INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DEL TRABAJO			/			/			/			/	
51	¿Promueve Ud. ideas que ayuden a satisfacer metas en el proceso?			/			/			/			/	
52	¿Existe un buen clima para promover ideas que beneficien a la organización?			/			/			/			/	
53	¿Recibe apoyo de su jefe directo para el cumplimiento de los objetivos trazados?			/			/			/			/	
54	¿Apoya Ud. a sus compañeros para que puedan cumplir sus tareas asignadas?			/			/			/			/	
55	¿Tiene el colaborador bien definido los objetivos de la capacitación?			/			/			/			/	
56	¿La frecuencia con que se brinda la capacitación es adecuada?			/			/			/			/	
57	¿Cree Ud. que es importante la innovación para seguir siendo competitivo?			/			/			/			/	
58	¿Considera Ud. que la competitividad laboral es una herramienta importante?			/			/			/			/	
59	¿Se aplican tecnologías de información dentro de su empresa?			/			/			/			/	
60	¿Cree Ud. que las tecnologías de información son muy útiles en la empresa?			/			/			/			/	



Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: EDGAR LINO GARRA DNI: 32651821

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguno el enunciado del ítem, su condición, estado y dirección.

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

11 de mayo del 2019

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide La Capacitación y Productividad Laboral

N.º	XI DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	S	A	M	S	A	M	S	A	
DIMENSIÓN 1: TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN											
1	¿Las directivas son de fácil entendimiento para el personal de la empresa Madre?		✓		✓		✓		✓		
2	¿Tiene un lenguaje amigable para una persona que no está familiarizada con el rubro?		✓		✓		✓		✓		
3	¿Sirve Ud. que ayude a adquirir conocimientos específicos del puesto?		✓		✓		✓		✓		
4	¿Contribuye al desarrollo profesional del colaborador?		✓		✓		✓		✓		
5	¿Considera Ud. que las políticas de la empresa son expresadas de manera clara?		✓		✓		✓		✓		
6	¿El reglamento contiene información de gran utilidad para el colaborador?		✓		✓		✓		✓		
7	¿Se brinda la información necesaria acerca de los productos y/o servicios?		✓		✓		✓		✓		
8	¿La información que se detalla ayuda a un colaborador nuevo a comprender el negocio?		✓		✓		✓		✓		
9	¿Los colaboradores proporcionan datos útiles de la empresa?		✓		✓		✓		✓		
10	¿Contribuye con la información laboral de la empresa?		✓		✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: DESARROLLO DE HABILIDADES											
11	¿Identifica de manera oportuna las destrezas del colaborador?		✓		✓		✓		✓		
12	¿Plantea oportunidades para potenciar destrezas del colaborador?		✓		✓		✓		✓		
13	¿Detalla de manera clara las funciones del puesto a desempeñar?		✓		✓		✓		✓		
14	¿Ayuda al colaborador a realizar un mejor trabajo en su puesto laboral?		✓		✓		✓		✓		
15	¿Se explican de manera clara las funciones futuras a realizar en el puesto de trabajo?		✓		✓		✓		✓		
16	¿Se identifican las habilidades básicas para poder realizar las funciones futuras?		✓		✓		✓		✓		
17	¿Se capacitan a los colaboradores en los requerimientos específicos del cargo?		✓		✓		✓		✓		
18	¿La capacitación ayuda a mejorar el desempeño de la actividad realizada en el área?		✓		✓		✓		✓		
19	¿Se detalla de forma oportuna las tareas que se realizarán en el nuevo puesto de trabajo?		✓		✓		✓		✓		
20	¿Las nuevas áreas asignadas requieren las habilidades del colaborador?		✓		✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: DESARROLLO DE ACTITUDES											
21	¿Crea un entorno óptimo para el desarrollo de nuevas funciones?		✓		✓		✓		✓		
22	¿Facilita la información necesaria para adoptar una mejor actitud?		✓		✓		✓		✓		

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

23	¿Impulsa a los colaboradores a realizar las actividades con un ritmo especial?		/			/		/
24	¿Empuja la motivación durante todo el proceso?		/			/		/
25	¿Identifica de modo oportuno las distintas personalidades del colaborador?		/			/		/
26	¿Cree en ambientes propicios para trabajar en un buen clima laboral?		/			/		/
27	¿Cree Ud. que es positivo fomentar buenos hábitos dentro de una empresa?		/			/		/
28	¿Considera Ud. que es importante tener un espíritu de superación personal como hábito a cultivar?		/			/		/
29	¿Cree Ud. que un usuario bien atendido es un cliente fidelizado de la empresa?		/			/		/
30	¿Saber diferenciar entre un usuario y cliente podría ayudar a conseguir el éxito en la empresa?		/			/		/

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: JANAMPA ACUÑA, NERIO DNI: 22270171

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

12 de Mayo del 2019



Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide La Capacitación y Productividad Laboral

N°	YS DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		K	V	A	M	S	A	M	S	A	
DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN LABORAL											
31	¿Considera Ud. que la eficacia es vital dentro de su proceso operativo?		✓			✓		✓		✓	
32	¿Al cumplir una diligencia con eficacia percibe una satisfacción peculiar?			✓		✓		✓		✓	
33	¿Detalla información sobre el reglamento de la empresa y funciones a cumplir?			✓		✓		✓		✓	
34	¿La información que se presenta es precisa y clara para el colaborador?			✓		✓		✓		✓	
35	¿Se siente Ud. satisfecho en su ambiente laboral?			✓		✓		✓		✓	
36	¿El trabajo que desempeña le agrada?			✓		✓		✓		✓	
37	¿Recibe Ud. la información necesaria para cumplir correctamente su trabajo?			✓		✓		✓		✓	
38	¿Se sancionan los incumplimientos de las metas?			✓		✓		✓		✓	
39	¿Considera Ud. que es importante el reconocimiento en una organización?			✓		✓		✓		✓	
40	¿Se siente Ud. reconocido en su centro de labores?			✓		✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2: ORIENTACIÓN AL CLIENTE											
41	¿Considera Ud. que la empatía es vital en la relación con el cliente?			✓		✓		✓		✓	
42	¿Logra identificar las necesidades del cliente?			✓		✓		✓		✓	
43	¿Un actitud que recibe dentro del área es la idonea para dirigirse al cliente?			✓		✓		✓		✓	
44	¿Tiene Ud. la actitud para ofrecer una solución efectiva al cliente?			✓		✓		✓		✓	
45	¿Sientes que la percepción del cliente es importante?			✓		✓		✓		✓	
46	¿Considera Ud. que la percepción hacia el cliente es presencial?			✓		✓		✓		✓	
47	¿Muestra buena disposición hacia los requerimientos del cliente?			✓		✓		✓		✓	
48	¿Se brinda una buena disposición hacia el cliente?			✓		✓		✓		✓	
49	¿Es importante recompensar el esfuerzo del cliente interno?			✓		✓		✓		✓	
50	¿Para Ud. es importante que el cliente interno esté satisfecho de cara a la atención del cliente externo?			✓		✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DEL TRABAJO											
51	¿Promueve Ud. ideas que ayuden a establecer mejoras en el proceso?			✓		✓		✓		✓	
52	¿Existe un buen clima para promover aportes que beneficien a la organización?			✓		✓		✓		✓	
53	¿Recibe apoyo de su jefe directo para el cumplimiento de los objetivos trazados?			✓		✓		✓		✓	
54	¿Apoya Ud. a sus compañeros para que puedan cumplir sus tareas asignadas?			✓		✓		✓		✓	
55	¿Tiene el colaborador bien definido los objetivos de la capacitación?			✓		✓		✓		✓	
56	¿La frecuencia con que se brinda la capacitación es adecuada?			✓		✓		✓		✓	
57	¿Cree Ud. que es importante la innovación para seguir siendo competitiva?			✓		✓		✓		✓	
58	¿Considera Ud. que la competitividad laboral es una herramienta importante?			✓		✓		✓		✓	
59	¿Se aplican tecnologías de información dentro de su empresa?			✓		✓		✓		✓	
60	¿Cree Ud. que las tecnologías de información son muy útiles en la empresa?			✓		✓		✓		✓	



Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: JANAMPA ACHÚA NERIO DNI: 28270171

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

...12 de mayo del 2019

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad