



Universidad **César Vallejo**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Capacitación laboral y la productividad de los colaboradores de
Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Dionisio Bautista, Pedro Jose (orcid.org/0000-0003-2036-3856)

Mayhua Jara, Rosa Maria (orcid.org/0000-0003-1251-8635)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramon, Edgard Francisco (orcid.org/0000-0003-1317-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a nuestros padres por ser el pilar más importante en nuestras vidas, además de habernos brindado su apoyo incondicional durante todo este proceso para seguir adelante y a nuestra compañera Rene que no está con nosotros físicamente, pero la llevamos en nuestro corazón.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a Dios por darnos fuerza y voluntad para culminar la carrera, asimismo al Gerente de calidad Juan Manuel Hajar por habernos autorizado realizar la investigación en la empresa, de la misma manera al Mg. Cervantes Ramón, Edgard por compartir y brindarnos los conocimientos necesarios para esta investigación y por estar observando detalle a detalle nuestro proceso.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CERVANTES RAMON EDGARD FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "CAPACITACIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE SL, ATE 2023", cuyos autores son DIONISIO BAUTISTA PEDRO JOSE, MAYHUA JARA ROSA MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 23 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CERVANTES RAMON EDGARD FRANCISCO DNI: 06614765 ORCID: 0000-0003-1317-6008	Firmado electrónicamente por: ECERVANTESR el 28-06-2023 13:17:56

Código documento Trilce: TRI - 0549140



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, DIONISIO BAUTISTA PEDRO JOSE, MAYHUA JARA ROSA MARIA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CAPACITACIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE SL, ATE 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
PEDRO JOSE DIONISIO BAUTISTA DNI: 77277727 ORCID: 0000-0003-2036-3856	Firmado electrónicamente por: PDIONISIOB el 23-06-2023 13:35:19
ROSA MARIA MAYHUA JARA DNI: 76834355 ORCID: 0000-0003-1251-8635	Firmado electrónicamente por: RMAYHUJAJ el 23-06-2023 13:56:48

Código documento Trilce: TRI - 0549155

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURA.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variable y Operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestro.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
4.1. Estadística descriptiva.....	19
4.2. Estadística inferencial.....	24
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	19
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Instrumento y técnica	14
Tabla 2 Especialistas nominados	15
Tabla 3 Confiabilidad general.....	16
Tabla 4 Confiabilidad de la primera variable.....	16
Tabla 5 Confiabilidad de la segunda variable.....	16
Tabla 6 Estadística descriptiva de la variable: Capacitación laboral	19
Tabla 7 Estadística descriptiva de la variable: Productividad	20
Tabla 8 Estadística descriptiva de la dimensión Eficiencia	21
Tabla 9 Estadística descriptiva de la dimensión Eficacia	22
Tabla 10 Estadística descriptiva de la Motivación	23
Tabla 11 Capacitación laboral y productividad de los colaboradores.....	24
Tabla 12 Análisis de relación de las variables capacitación laboral y productividad.....	25
Tabla 13 Análisis de relación entre la capacitación laboral y eficiencia	26
Tabla 14 Análisis de relación entre la capacitación laboral y eficacia	27
Tabla 15 Análisis de relación entre la capacitación laboral y motivación.....	28

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Capacitación laboral.....	19
Figura 2. Productividad.....	20
Figura 3. Eficiencia.....	21
Figura 4. Eficacia.....	22
Figura 5. Motivación.....	23

RESUMEN

La investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre la capacitación laboral y productividad de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023. el cual contó con un diseño no experimental de corte transversal, asimismo tuvo un nivel correlacional, con un enfoque cuantitativo de tipo aplicada; la población fue finita y estuvo conformada por 50 colaboradores con muestra censal; para la recolección de datos fue a través de la técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual fueron validados por juicios de expertos y para la confiabilidad se aplicó el alfa de Cronbach por medio del estadístico SPSS. asimismo, se obtuvo un resultado de un valor significativo de $0.001 < 5\%$, de modo que se acepta la H1, demostrando que la capacitación laboral y productividad de los colaboradores tienen relación. También, se obtuvo un Rho de Spearman de 0.474 y acorde a la escala de estimación existe una correlación positiva media. Por lo tanto, se llegó a concluir que al llevar a cabo una adecuada capacitación laboral permite que el colaborador sea eficiente, eficaz y se encuentre más motivado al momento de realizar sus actividades, fomentando así el incremento de la productividad.

Palabras clave: Capacitación laboral, productividad y Eficiencia.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between job training and productivity of the employees of Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023. which had a non-experimental cross-sectional design, also had a correlational level, with a quantitative approach of applied type; the population was finite and consisted of 50 collaborators with a census sample; For data collection, the survey technique was used and the questionnaire as an instrument, which were validated by expert judgments and for reliability, Cronbach's alpha was applied through the SPSS statistic. likewise, a result of a significant value of $0.001 < 5\%$ was obtained, so that H1 is accepted, demonstrating that job training and employee productivity are related. Also, a Spearman's Rho of 0.474 was obtained and according to the estimation scale there is a medium positive correlation. Therefore, it was concluded that carrying out adequate job training allows the employee to be efficient, effective and more motivated when carrying out their activities, thus promoting increased productivity.

Keywords: Job training, productivity and efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

La problemática de la presente investigación se expresa de acuerdo a los diversos niveles, tales como:

A nivel internacional, la capacitación laboral es fundamental en toda empresa, este proceso tomo una relevancia mayor para las organizaciones en estos últimos años puesto que, trae consigo muchos beneficios en cuanto a la productividad de los colaboradores. en ese sentido, con este proceso los trabajadores obtienen conocimientos sobre las funciones que realizaran en campo, asimismo logran desarrollar habilidades que le permiten sobresalir o dar un valor agregado. Según, Fiszbein et al. (2016), mencionan que Las organizaciones latinoamericanas realizan inversiones importantes en el desarrollo de competencias de sus colaboradores. Las empresas manufactureras capacitan a sus trabajadores entre dos tercios o la mitad en la mayoría de los países, sin embargo, Honduras y Panamá son las excepciones más notables, ya que solo un 36% y 11% de las compañías respectivamente brindan capacitación a su personal. a la vez en Colombia las compañías de servicios son las que realizan más capacitaciones, del mismo modo en Chile las organizaciones del sector financiero son las que en mayor proporción capacitan en comparación a otras industrias.

Con respecto al nivel nacional, las empresas han puesto mayor énfasis en las capacitaciones laborales con el fin de poder captar colaboradores que cumplan determinados requisitos para ocupar un puesto y a su vez ser más productivo. Silva (2019) menciona que las empresas peruanas cuentan con colaboradores que no tienen los perfiles necesarios para las áreas en las que se desarrollan, por tanto, esto tiene diversos efectos negativos y uno de ellos es la baja productividad. en ese sentido, las compañías deben reorganizarse e invertir un poco más en las capacitaciones de sus trabajadores ya que es necesario e importante desarrollar diversas habilidades para lograr tener colaboradores idóneos y eficientes, pero sobre todo competitivos.

A nivel local, la compañía Global Sales Solutions Line SL, ha iniciado en el año 2013 en el distrito de Ate. Es uno de los principales Call center a nivel nacional, el cual cuenta con distinto tipos de clientes externos, como Movistar, Claro, Vodafone, Entel, Banco Pichincha, Ipsos y Seguros Rímac. Así mismo, estas empresas permitieron contar con una mayor cantidad de colaboradores, que a su

vez genera una mayor competitividad y se logre buscar a las personas que cumplan con cierto perfil que la empresa está buscando, para poder determinar el nivel de productividad y eficiencia. En esta empresa se vienen presentando distintos tipos de problemas, como los cambios de horarios, que perjudican al colaborador, además, no se le entrega las herramientas de trabajo en buen estado, asimismo, no se está cumpliendo con los objetivos propuestos, esto se debe a la falta de capacitación por el área de formación, debido a que los asesores no retienen toda la información, ya que en muchas ocasiones realizan en un corto tiempo capacitaciones intensivas. Al mantenerse este problema, se verá afectada la productividad, la imagen de la empresa, asimismo incrementaría la rotación de personal y pérdida de clientes externos. Por lo tanto, el estudio permitió, determinar la relación entre la capacitación laboral y productividad de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023.

En consecuencia, se formuló el problema general:

¿Cuál es la relación entre la capacitación laboral y la productividad de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023?

Posteriormente, se mostró los problemas específicos:

- ¿De qué manera se relaciona la capacitación laboral y la motivación a los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023?
- ¿De qué manera se relaciona la capacitación laboral y la eficiencia de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023?
- ¿De qué manera se relaciona la capacitación laboral y la eficacia de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023?

Referente a este punto se justificó la investigación de la siguiente manera:

La justificación teórica, permitió que la empresa Global Sales Solutions Line SL, pueda tomar acciones benéficas en relación a sus colaboradores. Del mismo modo, se llevó a cabo con autores especialistas que sustentaron nuestras variables de estudio, con el propósito de obtener fuentes verídicas y comprender mejor la vinculación entre capacitación laboral y productividad.

La justificación práctica del estudio demostró la relación en las variables de estudio de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023, asimismo, facilitó a tomar decisiones frente a la situación problemática puesto que la empresa se está viendo afectada, de igual forma, sabrá manejar mejor a sus colaboradores y con ello tener una excelente productividad.

La justificación social, ayudó a tener conocimiento de cómo se da la capacitación laboral y productividad en la empresa Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023, a su vez, identificó como la capacitación laboral se desarrolla en sus colaboradores. De modo que, la indagación contribuyó a que la compañía pueda mejorar sus falencias con nuevas estrategias de tal forma que obtenga una mayor productividad.

La justificación metodológica se realizó con información verídica recopiladas de fuentes y autores fidedignas, por lo cual, se realizó un análisis con las herramientas de evaluación para un control adecuado de todos los datos. Por ende, para poder recopilar información acerca de la compañía Global Sales Solutions Line SL se empleó la encuesta a fin de que se ejecute el método científico.

Por lo tanto, el objetivo general buscó:

Determinar la relación entre la capacitación laboral y productividad de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023.

De igual modo, se plasmó los objetivos específicos:

- Identificar la relación entre la capacitación laboral y la motivación a los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023.
- Identificar la relación entre la capacitación laboral y la eficiencia de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023.

- Identificar la relación entre la capacitación laboral y la eficacia de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023.

Además, se definió la hipótesis general:

Existe relación entre la capacitación laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023.

Seguidamente, se planteó las hipótesis específicas:

- Existe relación entre la capacitación laboral y la eficiencia de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023.
- Existe relación entre la capacitación laboral y la eficacia de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023.
- Existe relación entre la capacitación laboral y la motivación a los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para realizar la investigación, se tomó en cuenta diferentes estudios preliminares que se mencionan a continuación:

Para Mendoza y Novillo (2019) plantearon analizar la relación entre productividad y capacitación laboral en la industria manufacturera. se estableció un método de enfoque cuantitativo - no experimental, tuvo una población de 61 compañías de productos alimenticios, se aplicó un muestreo probabilístico; emplearon la encuesta como técnica. Como resultado se obtuvo que existe una correlación significativa o positiva, debido a que el valor es de 0.949 y un $p=0.00 < 5\%$; es decir, la hipótesis alternativa es aceptada. El cual se determinó una relación entre productividad y capacitación del personal en las empresas.

Además, Abdiwali y Musa (2019) tuvieron como propósito, determinar la relación entre el desempeño laboral y preparación en el puesto laboral de los colaboradores en las empresas petroleras de Uganda. Por otro lado, es de enfoque cuantitativo, diseño correlacional con una de 87 personas en seis empresas petroleras. Se empleó la encuesta. Se evidenciaron como resultado una correlación de 0.492 y un $p < .05$. De tal modo, existe una relación estadísticamente positiva significativa en el desempeño de los colaboradores y capacitación de las compañías petroleras.

También, Puoso (2018) tuvo como intención identificar la influencia de la formación y el desarrollo en el desempeño de los trabajadores y satisfacción laboral. Empleó un enfoque cuantitativo, con una población de 150, el instrumento empleado es el cuestionario. El resultado evidencio una puntuación significativa de 0.000 y 0.433 el coeficiente de regresión, por lo que se concluye que hay una influencia entre el las variables.

Por otro lado, Aksh (2018) en su tesis, el propósito fue examinar la relación entre el desempeño de los colaboradores y la eficacia del entrenamiento en la organización humanitaria. El enfoque fue cuantitativo y nivel Correlacional, la muestra era de 110 colaboradores. En la cual utilizó la encuesta. Se obtuvo una correlación estadísticamente significativa al nivel del valor $p (0,001)$ existe relación positiva en las variables. Se determinó que la relación entre la eficacia de la

formación en el desempeño de los empleados es positiva teniendo en cuenta el compromiso y la motivación como dimensiones principales en las ONG.

Asimismo, García (2018) en su investigación determinó el efecto de la productividad de la compañía del estado y evaluar el ejercicio de la capacitación. La metodología es correlacional con carácter cuantitativo, se empleó el cuestionario como herramienta, la muestra fue de 104 elementos. Se obtuvo como resultado un 0.9809 con un grado confianza del 95%, esto señala que existe fuerte relación en los procesos de las variables. Se concluye que el talento humano repercute favorablemente en el nivel de productividad y desempeño de la organización.

Para complementar estudios previos, también consideramos los nacionales, que respaldan a la investigación:

Para Valentin (2017) en su investigación determinó la influencia de la productividad en la capacitación de los trabajadores, su método es cuantitativo, con diseño no experimental, los datos se obtuvieron a través de encuestas. Como resultado, existe una correlación de 0.978 y $p=0.001$, esto demuestra que la correlación es totalmente positiva. Se concluye, hay influencia positiva en la productividad de los colaboradores, debido a la capacitación que es determinante en la organización.

Por otra parte, Moran y Pérez (2019) establecieron la relación de la productividad laboral de los colaboradores y capacitación. Tuvo un diseño no experimental - correlacional. La recopilación de información fue mediante la encuesta, además en base a los resultados, se aprecia el 95% de confianza, el p-valor = $0.000 < \alpha=0.05$, con una muestra de 105 trabajadores, asimismo, se visualiza un Rho Spearman de 0.628. Se concluye que la productividad y capacitación tienen una correlación positiva.

De la misma forma, Gutiérrez (2020) cuyo objetivo es establecer la Influencia del desarrollo del talento humano en la productividad laboral. El diseño de investigación no experimental, sobre la recopilación de información, fue por medio del cuestionario. La investigación se realizó a 33 trabajadores de la empresa. El resultado fue menor a 0.05 de significancia, el cual menciona que las variables se

relacionan. Se concluyó que, existe influencia sobre las variables de manera significativa.

Además, Peralta (2020) el cual su objetivo fue evidenciar la correlación que existe entre la ejecución de las capacitaciones en beneficio del saneamiento que desarrolla los colaboradores. Posee un enfoque cuantitativo y diseño correlacional. Se tomó en cuenta 93 trabajadores, se empleó un cuestionario para la recolección de información, el cual arrojó un resultado de $p= 0,007$ por debajo a 5% con un valor significativo del 95% y correlación de 0.601, por ende, la hipótesis nula se rechaza. Finalmente, se comprobó que posee relación positiva o asociación en las variables estudiadas.

Por otra parte, Aguirre (2021) en su estudio, buscó identificar que la productividad laboral se relacione con la capacitación. El enfoque es cuantitativo y no experimental. Se tomó en cuenta una población de 100 colaboradores y se empleó el cuestionario. Asimismo, obtuvo una correlación significativa de 0,644 y un índice significativo de 0,000 menor a 0.05 el cual aprueba la hipótesis general. Motivo por el cual, se determinó que la capacitación y productividad se relacionan a través del Rho de Spearman.

Continuando con el avance del trabajo de investigación se cuenta con teorías referente al estudio, frente a ello se considera las variables de distintos autores. Por lo tanto, daremos a conocer las teorías de la primera variable capacitación laboral.

Respecto a la teoría de la capacitación laboral de Becker (1975) citado por Dewin et al. (2016) menciona que, la teoría establece que la formación laboral es una inversión que realizan las personas para poder optimizar sus conocimientos y habilidades con el propósito de incrementar la productividad y alcanzar mayores ingresos.

Es fundamental la capacitación laboral para toda organización ya que esto responde a sus necesidades de poseer colaboradores calificados para sus puestos de trabajo. Según, Adame (2019) define que es una actividad encaminada a mejorar las habilidades y los conocimientos del trabajador con la finalidad de entrenarlo para que pueda realizar su trabajo de forma efectiva. Así lo respalda, Hidalgo et al. (2020) La capacitación se concibe como una actividad propuesta para

adquirir conocimientos necesarios en el desempeño laboral que proporcionen mayores oportunidades, así como habilidades que faciliten en la adaptación de los procesos tecnológicos y al mismo tiempo obtener mayor productividad. Desde la posición de Bonilla et al. (2018) la importancia de la formación de los colaboradores está relacionada con el incremento de la eficiencia que experimentan en sus centros de trabajo, un conocimiento adecuado de calidad permite que los empleados realicen mejor sus funciones.

Continuando con la variable, Dueñas et al. (2021) señalan que el propósito de la capacitación es evitar o prevenir posibles fracasos en el desempeño de las organizaciones, si bien es cierto los resultados de la capacitación no son de forma inmediata ya que esto es un proceso para alcanzar cambios en la capacidad de los empleados generando alternativas de solución. De acuerdo con (Matute et al., 2020) La formación del capital humano es fundamental para alcanzar las metas y procesos que conllevan a cumplir con la misión de la compañía, considerando que son los colaboradores los que los llevan éxito.

La variable capacitación laboral comprende tres dimensiones las cuales son: habilidades, conocimiento y competencias.

Las habilidades que corresponde a la variable. Es un proceso que se adquiere mediante el aprendizaje dependiendo del contenido de la formación, es decir son destrezas y aptitudes que tiene una persona al momento de llevar a cabo una función demostrando manejo de la actividad. Es muy importante reconocer todas las fortalezas del capital humano ya que, están relacionadas a las habilidades, como también a los conocimientos y los hábitos de trabajo (Noriega y Valladares, 2019)

A continuación, la dimensión conocimiento. Es la información que se almacena en base a la experiencia o el aprendizaje. La creación de conocimiento organizacional se da en las instituciones que proporcionan un adecuado espacio para que las personas puedan potenciar el conocimiento adquirido en sus grupos de trabajo (Corengia et al., 2021)

Finalmente, la dimensión competencias. Son las cualidades de una persona que se mejoran y desarrollan con el tiempo al momento de desarrollar su labor de

forma eficiente, para comprender y atender a los trabajadores es necesario identificar sus competencias. Según Tarekegne et al. (2022) mencionan que las competencias son grupos de actitudes, conocimientos y habilidades que son imprescindibles para realizar las tareas básicas del trabajo o resolver problemas centrales del trabajo en la práctica.

Del mismo modo, se continuó con la segunda variable, que es la Productividad en la cual se cuenta con distintos autores para la definición.

Respecto a la teoría de la productividad de Drucker (2006) citado por Pantoja et al. (2019) indica que, la productividad se puede aumentar por medio de una aplicación de métodos científicos que tiene en cuenta a la compañía como un sistema de actividades y procesos. por ello, es importante mejorar la eficiencia de cada uno de los componentes del sistema y asegurar una adecuada coordinación entre ellos.

Según, Bohórquez et al. (2017) mencionan que, la productividad se refiere a la implementación de diversas prácticas que permiten a una organización combinar eficientemente los recursos para lograr los resultados planificados.

Además, de acuerdo con Martínez y Moreno (2020) mencionan a la productividad como una variable objetiva para evaluar la competitividad de la organización, indica qué tan bien la empresa administra los recursos disponibles para alcanzar la meta, de igual modo se viene desarrollando gracias al rendimiento y factores humanos. Por otro lado, Jaimes et al. (2018) señalan que, la productividad es determinante para lograr alcanzar las metas a un largo plazo de una empresa, también es importante la destreza en la organización para lograr altos niveles de rendimiento y percepción frente a grandes desafíos o logros. Se puede decir que el rendimiento o la producción son las actividades necesarias para lograr un alto nivel de rendimiento, incluida la fuerza laboral, materia prima, la energía y la gestión adecuada de los medios disponibles.

Finalmente, Maturana y Andrade (2019) señalan que, la productividad expone una medida económica que toma en cuenta la relación entre la productividad de un bien o servicio y las condiciones necesarias, ya sea tiempo, material básico, mano de obra, costos de maquinaria, pago de alquiler u otros

elementos necesarios; así mismo se puede relacionar entre la entrada y salida de un tipo de proceso.

La variable productividad comprende las siguientes dimensiones: eficiencia, eficacia y motivación

La eficiencia, según Fontalvo et al. (2018) señalan que, es el adecuado uso de los recursos para alcanzar determinados resultados, también se puede decir que es la capacidad de alcanzar el uso adecuado en un menor tiempo determinado el uso adecuado de los recursos, se debe considerar que el recurso no conduce necesariamente a un aumento del rendimiento. Así mismo las empresas podrán obtener los máximos resultados, utilizando menor cantidad de factores productivos y terminan alcanzando las metas propuestas por la organización. Por otro lado, Méndez et al. (2021) señalan que, la eficiencia se enfoca en el análisis de encontrar los medios, los métodos y los procedimientos a emplear para afianzar mejor utilización de los medios disponibles.

A continuación, la dimensión eficacia. Gordillo et al. (2020) sugieren que, los resultados relacionados con las metas y la realización de los propósitos en la empresa, así como las preferencias de tareas y aquellas que permitan lograrlas, para poder llevar a cabo de manera controlada. Es primordial, poder cumplir con las tareas o funciones en las organizaciones, el cual permitirá alcanzar los objetivos y permitirá tener mejor resultado.

Finalmente, la dimensión motivación. Matabanchoy et al. (2019) indican que, medir la contribución de cada colaborador con las metas, estándares y expectativas de la organización a través de evaluaciones y sugerencias como fuente de motivación para lograr resultados acordes al compromiso del colaborador. En ese sentido, muchos trabajadores no cuentan con esa automotivación, que muchas veces le permite efectuar determinadas acciones e insistir en ellas, hasta alcanzar los objetivos. Así mismo, Soto y Rivera (2019), mencionan que la motivación depende de la igualdad entre las contribuciones de la empresa y del colaborador, independientemente de que se perciba la justicia y la equidad, además estos factores inducen el deseo de realizar un conjunto de acciones para lograr sus objetivos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Enfoque de investigación

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, puesto que cuenta con las variables de capacitación y productividad, las cuales mediante la operacionalización lograron ser medidas.

Según Otero (2018) indica que el enfoque cuantitativo se concentra en una investigación de mediciones numéricas, la cual se utiliza análisis estadísticos. Parte de la recolección, parámetros de medición, frecuencias y estadísticas de población.

3.1.2. Tipo de investigación

El estudio fue tipo aplicada, ya que se tomaron teorías actuales de los antecedentes para solucionar un problema en específico. Según, Álvarez (2020) señala que la investigación aplicada está orientada a conseguir un conocimiento nuevo que brinde soluciones de mejoras de problemas prácticos.

3.1.3. Nivel de investigación

La investigación tomó un nivel correlacional, puesto que midió el grado de relación entre productividad y capacitación laboral. Según, Hernández (2017) menciona que el nivel correlacional tiene la finalidad, poder percibir la relación de las variables y para evaluar la correlación primero se mide cada variable.

3.1.4. Diseño de investigación

Presentó un diseño no experimental, ya que dichas variables no fueron manipuladas, de tal modo que se visualiza y expone en su estado natural. En ese sentido, Arias y Covinos (2021) mencionan que no hay condiciones experimentales a las que se sujetan las variables de investigación en el diseño no experimental, el cual son evaluados en su forma natural, sin ningún tipo de alteración, es decir, no se manipula las variables.

Además, tuvo un corte transversal o transeccional. Asimismo, Arias y Covinos (2021) señalan que los datos se recogen solo una vez y en un solo momento.

3.2. Variable y Operacionalización

Este estudio cuenta con dos variables cualitativas y de enfoque cuantitativo, porque gracias a la operacionalización se pudo medir dichas variables.

Frente a ello, Cabezas et al. (2018) indica que la variable es una característica que alcanzan distintos valores, es decir, es una representación que está sujeto a diversos cambios y que toman un valor no constante.

Espinoza y Espinoza (2018) señala que una variable cualitativa es aquella que describe una característica o cualidad del individuo u objeto en cuestión. No es numérica su representación.

Cabezas et al. (2018) resume que, operacionalizar una variable es fijar la forma de cómo se medirá y visualizará cada una de las características del estudio. (Ver anexo 01)

3.2.1. Capacitación laboral

Según, Sánchez et al. (2020) define que, la capacitación es un desarrollo mediante el cual una compañía busca que sus trabajadores adquieran competencias y habilidades esenciales para desempeñarse adecuadamente en sus puestos laborales.

Operacionalmente la variable fue medida a través de la encuesta utilizando el cuestionario de escala de Likert, esta variable consta de tres dimensiones (habilidades, conocimiento y competencias). Por ende, se consideró 19 ítems ordinales en total, el cual estará dirigido a los colaboradores.

3.2.2. Productividad

Martínez y Moreno (2020) indica que, se considera una variable objetiva para evaluar la competitividad de la organización, indica qué tan bien la empresa administra los recursos disponibles para alcanzar la meta, de igual modo se viene desarrollando gracias al rendimiento y factores humanos.

Operacionalmente la variable fue desarrollada mediante la encuesta aplicando el cuestionario tipo Likert. La variable consta de tres dimensiones (motivación, eficiencia y eficacia). La cual, está conformado por 18 ítems.

3.3. Población, muestra y muestro

3.3.1 Población

Para la población del estudio se tomó a los 50 colaboradores del área de calidad en la empresa Global Sales Solutions Line SL, asimismo, se tomó una población finita puesto que se conoce la totalidad exacta de colaboradores que trabajan en dicha área de la empresa.

Se considera a la población como un todo, puede hacer referencia a cualquier grupo de elementos que desea alcanzar sus propiedades generales y específicas, puede caracterizarse estudiando los fenómenos en los que se encuentran los individuos, objetos relacionados según las propiedades y atributos o variables estudiadas.

3.3.2 Criterios de selección

Inclusión

Para la investigación se tomó a los colaboradores del área de Calidad en la empresa Global Sales Solutions Line SL, ubicado en Avenida la Molina, distrito de Ate.

Exclusión

Para el estudio no se tuvo en cuenta a los supervisores, responsables, directores o colaborador de otras sedes.

3.3.3 Muestra

Se considero a la población total como muestra por ser menor a 100 ya que es accesible y pequeña. Asimismo, no se realizó el muestreo porque se tomó el total de la población. Entonces esto es considerado como un muestro censal.

Ventura (2017) define a la muestra como un subconjunto o una parte de la población constituida por unidades de análisis.

3.3.4 Unidad de análisis

Se considero al colaborador que se encuentra laborando en el área de calidad de Global Sales Solutions Line SL.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Se aplicó la técnica de la encuesta, con el objetivo de alcanzar información necesaria sobre el comportamiento de los colaboradores en la compañía.

La muestra, según Sánchez et al. (2018). Indican que es aquel conjunto de operaciones para la manipulación de los instrumentos que ayudan al investigador al momento de aplicar los métodos.

3.4.2. Instrumento

Para la investigación se utilizó el cuestionario como herramienta para recopilar información, el cual tuvo 37 preguntas y bajo el tipo de escala ordinal.

Al respecto, Hernández y Duana (2020) menciona que todo instrumento empleado para recolectar datos en una investigación debe tener validez, ser objetivo y confiable.

Tabla 1

Instrumento y técnica

Variables	Técnica	Instrumento
Capacitación laboral	Encuesta	Cuestionario
Productividad	Encuesta	Cuestionario

3.4.3. Validez

La validación del instrumento fue por medio de la revisión y evaluación de expertos de la universidad, en la cual son personas conocedoras del tema, el cual se ocuparon minuciosamente de autorizar la coherencia y solides del instrumento.

Tabla 2*Especialistas nominados*

Datos	
Experto 1	Dr. Muñoz Grandez José Antonio
Experto 2	Dr. La Cruz Arango, Óscar David
Experto 3	Dra. Débora Denisse Guillen Cabrera

Sobre la validación realizada por Juicio de expertos en las variables desarrolladas, 3 especialistas revisaron minuciosamente cada pregunta e indicaron tener un nivel superior de claridad, relevancia y coherencia para valorar las variables de capacitación laboral y productividad. Esto se puede corroborar mediante la firma de los especialistas en cada formato de validación (Ver anexo 2).

3.4.4. Confiabilidad

Para la investigación se empleó el SPSS, con el fin de que el instrumento pueda medir la variable y por medio del Alfa de Cronbach, permita calcular la confiabilidad.

Según, Borjas (2020) menciona que la confiabilidad es el instrumento que asegura que los resultados sean coherentes, segura y estable cuando se compara y concuerden con los resultados.

Se hizo el cálculo de la confiabilidad considerando las respuestas a las preguntas que contiene el cuestionario a través de una prueba piloto. Cuyos resultados fueron cotejados con la tabla de niveles de magnitud de confiabilidad. (Ver anexo 5)

Tabla 3*Confiabilidad general*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,928	36

Los resultados en la tabla 3, arrojó un alfa de Cronbach de 0.928, por lo que manifiesta una confiabilidad perfecta, esto señala que el cuestionario es aplicable para el estudio.

Tabla 4

Confiabilidad de la primera variable

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,857	19

Al observar los resultados en la tabla 4, del alfa de Cronbach, fue 0.857 de la capacitación laboral, por lo tanto, indica que es aplicable el cuestionario puesto que se sitúa en un nivel elevado.

Tabla 5

Confiabilidad de la segunda variable

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,864	18

Al observar los resultados en la tabla 5, del alfa de Cronbach de capacitación laboral fue 0.864, por lo tanto, indica que es aplicable el cuestionario puesto que se encuentra en un nivel elevado.

3.5 Procedimientos

Se llevó a cabo la operacionalización de variables que facilitó a descomponer las variables para poder conocer las dimensiones, variables e indicadores. Así mismo, se logró formular un total de 37 preguntas al cuestionario, finalmente se terminó aplicando a los colaboradores del área de calidad, que corresponde a la empresa Global Sales Solutions Line SL.

Se realizó el total de encuestas y después se ordenó la base de datos, mediante el software Excel 2019. Por otro lado, se llegó a mover la información obtenida al software SPSS, para exponer mediante figuras y tablas, que permitió realizar las estadísticas.

3.6. Método de análisis de datos

El estudio tuvo dos tipos de estadísticos.

3.6.1. Estadística descriptiva

Matos et al. (2020) nos señalan que la estadística descriptiva consta en la interpretación, recopilación y análisis de datos de una o más variables.

Por ello, se empleó el estadístico del SPSS, con el fin de poder procesar todos los datos e información precisa y detallada mediante gráficos, tablas y nivel de recolección.

3.6.2. Estadística inferencial

La investigación fue de forma inferencial, porque interpretaron los resultados obtenidos y permitió encontrar la relación de las variables estudiadas. Por ende, se llegó a desarrollar las conclusiones y recomendaciones para las falencias que se han evidenciado por los trabajadores de la empresa.

En ese sentido, Matos et al. (2020) mencionan que la estadística inferencial es responsable de tomar decisiones sobre las variables investigadas y se define aleatoriamente en la población de estudio para tal fin. Es decir, al ser los datos procesados de una muestra, se generalizan a los resultados de las variables en la población y miden el riesgo utilizando la teoría de la probabilidad. Las estadísticas inferenciales proporcionan procedimientos y métodos para el análisis.

3.7. Aspectos éticos

Se cumplió de forma rigurosa con las normas exigidas por la institución. Asimismo, se realizó la redacción y recolección de información conforme al estilo de las normas APA, respetando el derecho de cada autor.

Además, se ejecutó el consentimiento y permiso del gerente de calidad de la empresa para realizar la encuesta. Del mismo modo, se tomó en cuenta el anonimato y confidencialidad de los participantes para el cuestionario, en la cual no se manipularon los resultados que se obtuvieron.

IV. RESULTADOS

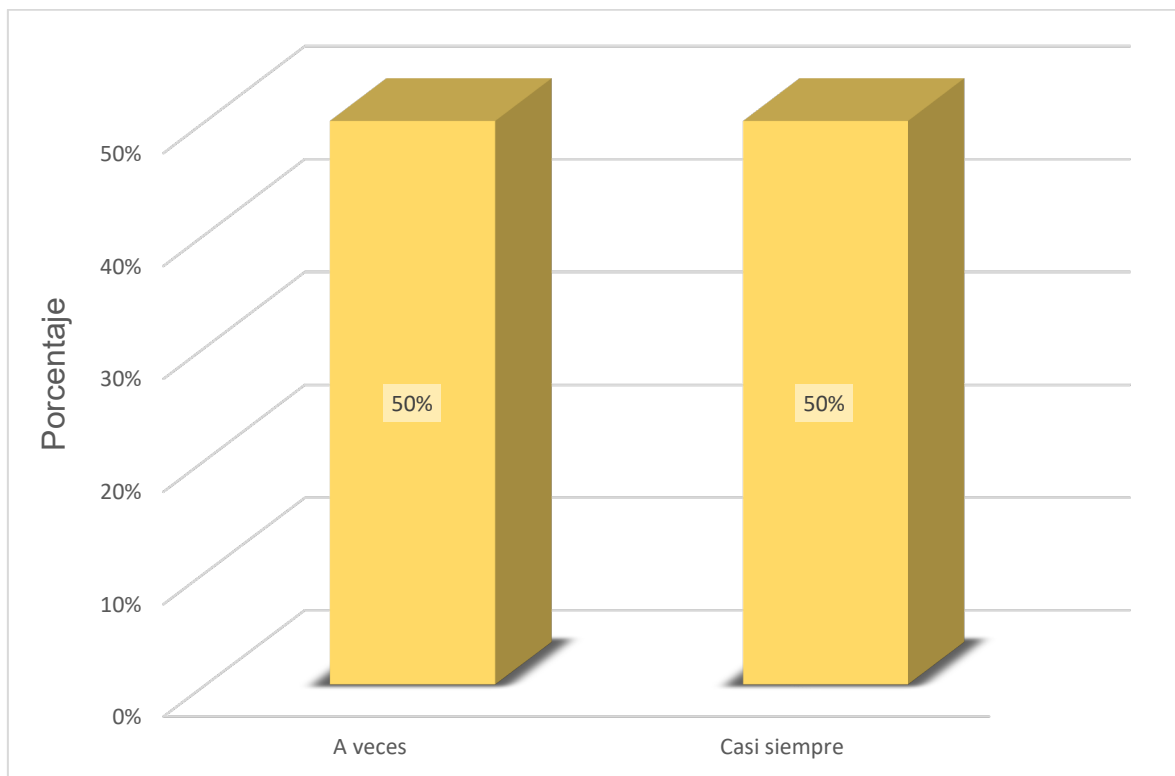
4.1. Estadística descriptiva

Tabla 6

Variable: Capacitación laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	25	50,0	50,0	50,0
Casi siempre	25	50,0	50,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 1. Capacitación laboral



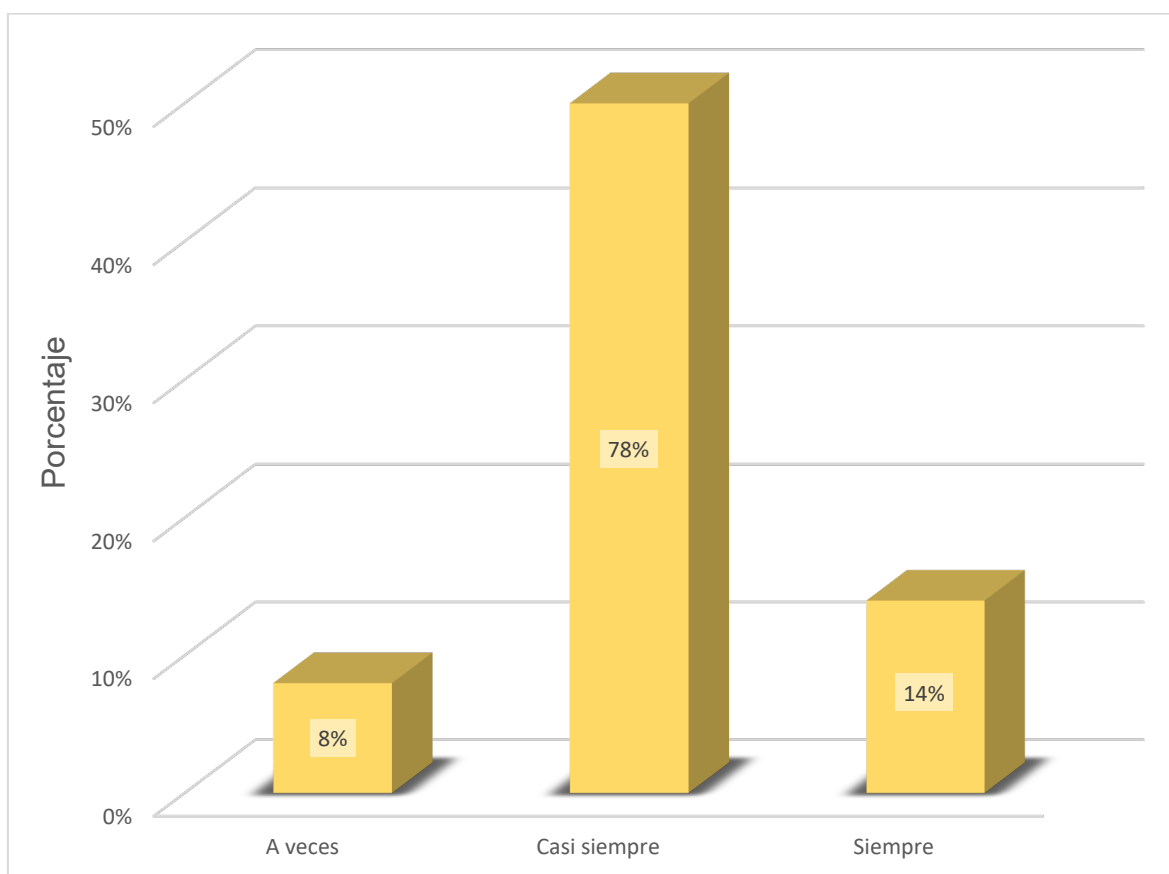
Como se visualiza en la tabla 6 y figura 1, respecto a la primera variable tomando en cuenta a los 50 colaboradores de la organización Global Sales Solutions Line SL el cual pertenece al 100%, el 50% respondieron casi siempre. Del mismo modo, el otro 50% señalaron a veces. Por lo tanto, se evidenció que los colaboradores de la organización, están llevando una capacitación de manera positiva.

Tabla 7

Variable: Productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	4	8,0	8,0	8,0
Casi siempre	39	78,0	78,0	86,0
Siempre	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 2. Productividad



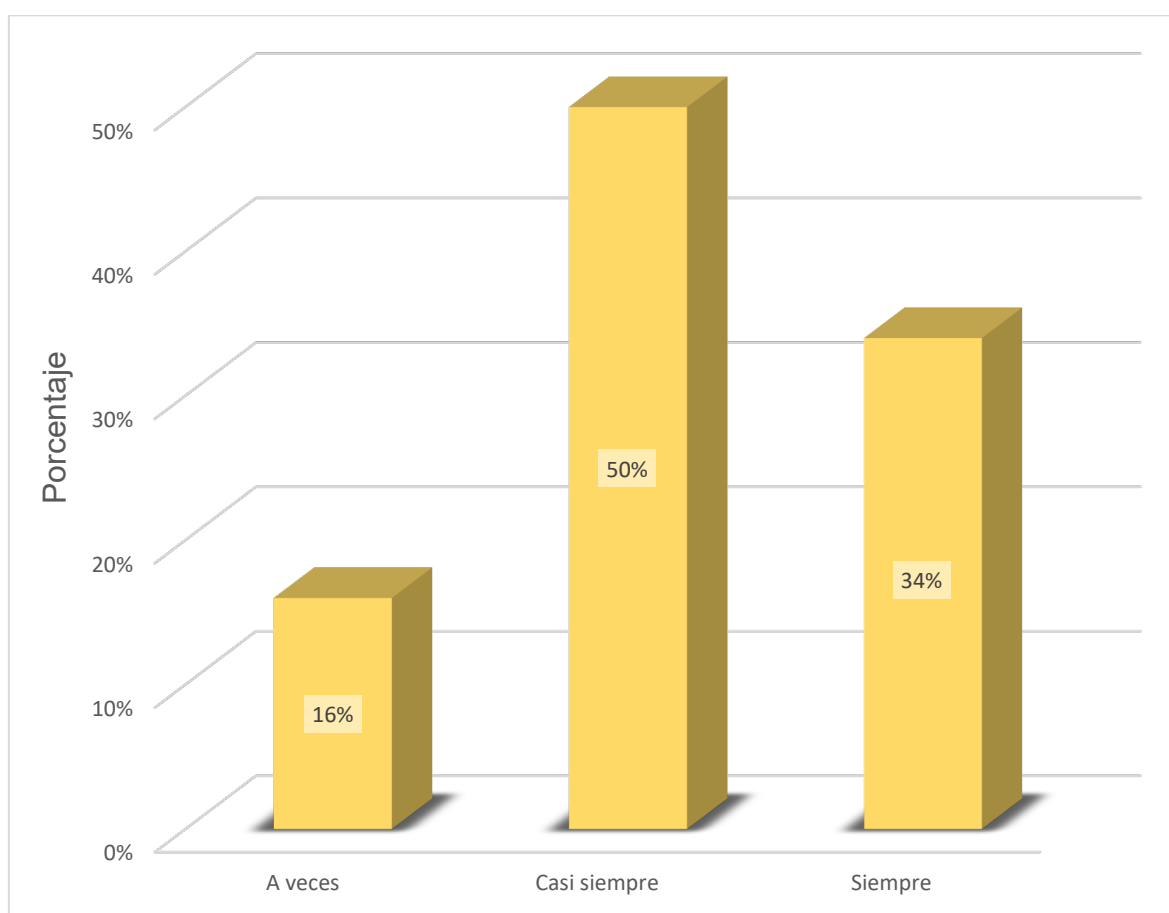
Como se muestra en la tabla 7 y figura 2, de los 50 colaboradores de la organización Global Sales Solutions Line SL el cual pertenece al 100%, el 78% respondieron casi siempre. Del mismo modo, el otro 14% señalaron siempre y un 8% a veces. Por lo tanto, se evidenció que los colaboradores de la organización, están logrando una productividad positiva.

Tabla 8

Estadística descriptiva de la dimensión Eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	8	16,0	16,0	16,0
Casi siempre	25	50,0	50,0	66,0
Siempre	17	34,0	34,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 3. Eficiencia



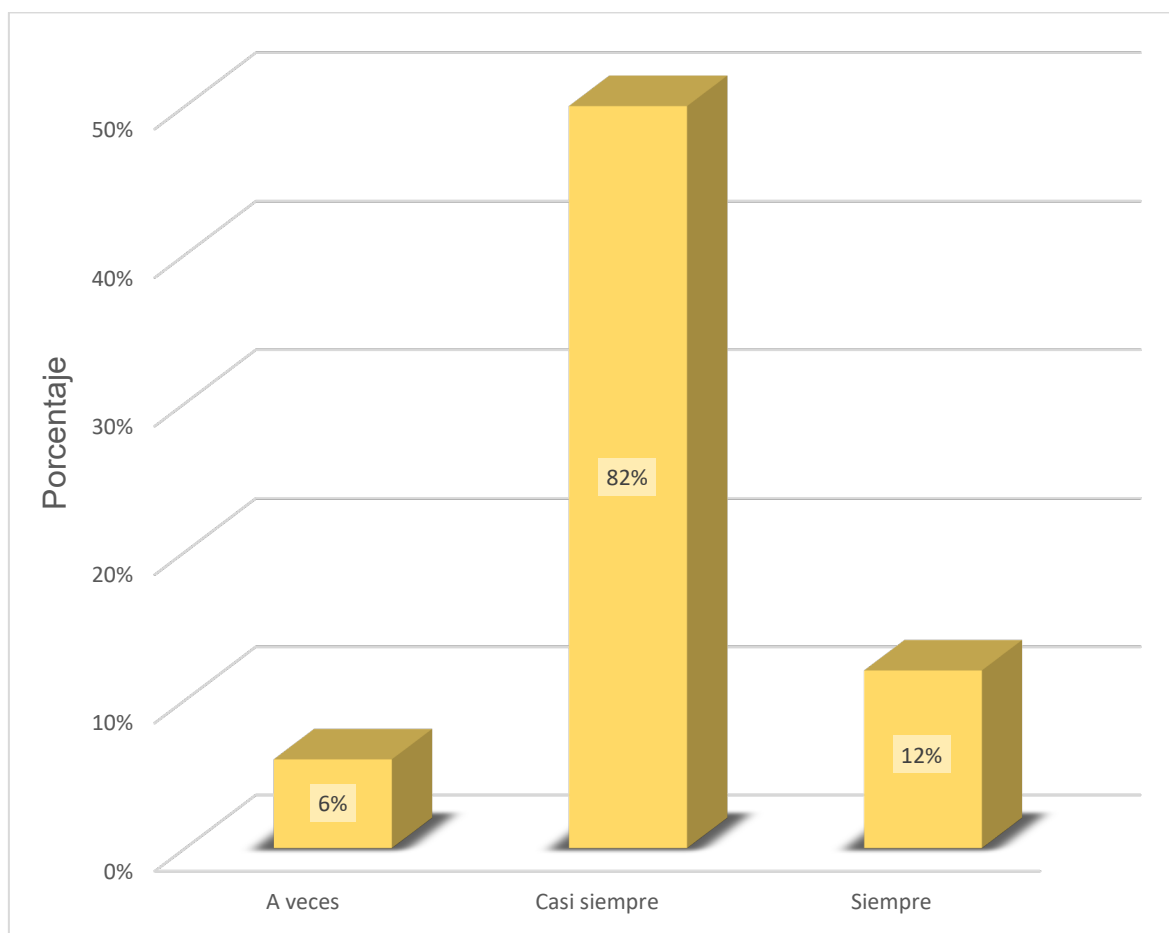
Como muestra la tabla 8 y figura 3, un total de 50 colaboradores, donde un 50% respondieron casi siempre, un 34% indicaron siempre y 16% a veces. Conforme a estos resultados, se aprecia que existe un grado de eficiencia positiva por parte de los colaboradores.

Tabla 9

Estadística descriptiva de la dimensión Eficacia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	3	6,0	6,0	6,0
Casi siempre	41	82,0	82,0	88,0
Siempre	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 4. Eficacia



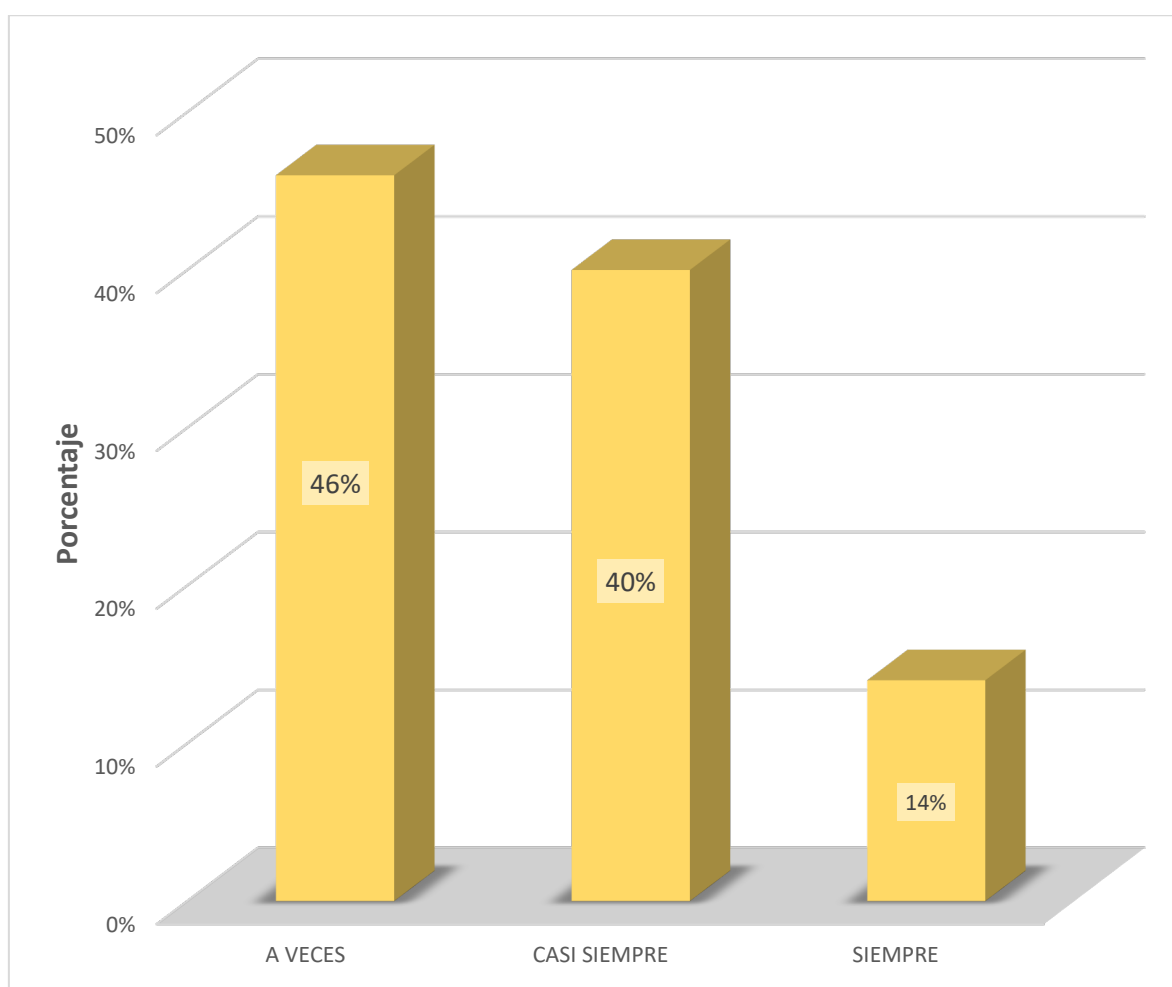
Como muestra la tabla 9 y figura 4, un total de 50 colaboradores, donde un 82% respondieron casi siempre, un 12% indicaron siempre y 6% a veces. Conforme a estos resultados, se aprecia que existe un grado de eficacia positiva por parte de los colaboradores.

Tabla 10

Estadística descriptiva de la Motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
A veces	23	46,0	46,0	46,0
Casi siempre	20	40,0	40,0	86,0
Siempre	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 5. Motivación



Como muestra la tabla 10 y figura 5, un total de 50 colaboradores, donde un 46% respondieron a veces, un 40% indicaron casi siempre y 14% siempre. Por consiguiente, se puede apreciar que los colaboradores expresaron que existe motivación moderada.

4.2 Estadística Inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad

El propósito es verificar si un conjunto de datos se distribuye normalmente. Por consiguiente, es posible identificar el modelo estadístico que utilizó para confirmar la hipótesis plasmada en el estudio.

Hipótesis:

- H_0 : Distribución de la muestra normal.
- H_1 : Distribución de la muestra no es normal.

Juicio de decisión:

- $V. \text{ significativo} \geq 5\%$ aceptamos H_0 .
- $V. \text{ significativo} < 5\%$ rechazamos H_0 .

Tabla 11

Capacitación laboral y productividad de los colaboradores

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación laboral	,339	50	0.000	,637	50	0.000
Productividad	,411	50	0.000	,640	50	0.000

Interpretación:

Por tanto, la tabla 11 muestra que la prueba de Kolmogorov arrojó un resultado de significancia de 0.00, de manera que es menor al 5%, por tanto, manifiesta que no hay una distribución normal de la información entre las dos variables. Motivo por el cual se realizó la prueba de Rho de Spearman.

4.2.2 Prueba de Hipótesis

Las hipótesis planteadas en la investigación, fueron contrastadas con el objetivo de comprobar la relación de las variables. Al respecto, se estimó a través del SPSS IBM y señalar el grado de relación en las variables estudiadas. (Ver anexo 5)

Hipótesis de ambas variables.

- H_0 : No existe relación entre capacitación laboral y productividad de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023.
- H_1 : Existe relación entre capacitación laboral y productividad de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023.

Juicio de decisión:

- V. significativo $\geq 5\%$ aceptamos H_0 .
- V. significativo $< 5\%$ rechazamos H_0 .

Tabla 12

Análisis de relación de las variables capacitación laboral y productividad

		Capacitación laboral	Productividad
Rho de Spearman	Capacitación laboral	Coefficiente de correlación	,474
		Sig. (bilateral)	,001
	Productividad	N	50
		Coefficiente de correlación	,474
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	50	50

Al respecto, en la tabla 12, se obtuvo un valor significativo de $0.001 < 5\%$, de modo que, se desapueba la H_0 , demostrando que la capacitación laboral y productividad de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023, tienen relación. También, el resultado de Spearman fue 0.474 y acorde al rango de correlación es positiva media.

Primera hipótesis específica de capacitación laboral y eficiencia:

- H₀: No existe relación entre capacitación laboral y eficiencia de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023.
- H₁: Existe correlación entre capacitación laboral y eficiencia de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023.

Juicio de decisión:

- V. significativo $\geq 5\%$ aceptamos H₀.
- V. significativo $< 5\%$ rechazamos H₀.

Tabla 13

Análisis de relación de la capacitación laboral y eficiencia

		Capacitación laboral	Eficiencia
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Capacitación laboral	Sig. (bilateral)	,552
		N	.
			50
		Coefficiente de correlación	,552
	Eficiencia	Sig. (bilateral)	,000
		N	50

Al respecto, en la tabla 13, se obtuvo un valor significativo de $0.000 < 5\%$, de modo que, se desaprueba la H₀, demostrando que la capacitación laboral y eficiencia de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023, tienen relación. También, el resultado de Spearman fue 0.552 y acorde al rango de correlación es positiva considerable.

Segunda hipótesis específica de capacitación laboral y eficacia:

- H₀: No existe relación entre capacitación laboral y eficacia de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023.
- H₁: Existe correlación entre capacitación laboral y eficacia de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023.

Juicio de decisión:

- V. significativo $\geq 5\%$ aceptamos H₀.
- V. significativo $< 5\%$ rechazamos H₀.

Tabla 14

Análisis de relación de la capacitación laboral y eficacia

		Capacitación laboral	Eficacia
Capacitación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,486
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	50	50
	Coefficiente de correlación	,486	1,000
Eficacia	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

Al respecto, en la tabla 14, se obtuvo un valor significativo de $0.000 < 5\%$, de modo que, se desaprueba la H₀, demostrando que la capacitación laboral y eficacia de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023, tienen relación. También, el resultado de Spearman fue 0.486 y acorde al rango de correlación es positiva media.

Tercera hipótesis específica de capacitación laboral y motivación:

- H_0 : No existe relación entre capacitación laboral y motivación a los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023.
- H_1 : Existe correlación entre capacitación laboral y motivación a los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023.

Juicio de decisión:

- V. significativo $\geq 5\%$ aceptamos H_0 .
- V. significativo $< 5\%$ rechazamos H_0 .

Tabla 15

Análisis de relación de la capacitación laboral y motivación

		Capacitación laboral	Motivación
Rho de Spearman	Capacitación laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,436
	Motivación	N	50
		Coefficiente de correlación	,002
	Capacitación laboral	Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

Al respecto, en la tabla 15, se obtuvo un valor significativo de $0.002 < 5\%$, de modo que, se desaprueba la H_0 , demostrando que la capacitación laboral y motivación a los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023, tienen relación. También, el resultado de Spearman fue 0.436 y acorde al rango correlacional, es positiva media.

V. DISCUSIÓN

En la investigación se obtuvieron resultados, respecto a la capacitación laboral y productividad, el cual nos han permitido realizar comparaciones con los estudios previos ya mencionados en nuestro trabajo de investigación de forma más precisa. A continuación, se menciona lo siguiente:

Conforme con el objetivo general, determinar la relación entre la capacitación laboral y productividad de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023. Al respecto, en la tabla 12, se obtuvo un valor significativo de $0.001 < 5\%$, demostrando que la capacitación laboral y productividad de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023, tienen relación. También, el resultado de Spearman fue 0.474 y acorde al rango de correlación es positiva media; información que al ser cotejados con lo indagado por Aguirre (2021) en su estudio titulado "Capacitación y productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública, Lima, 2021, el cual logro un valor significativo de 0.000 y una correlación positiva considerable 0.644. De acuerdo a los resultados de ambas investigaciones se coincide que la capacitación laboral y la productividad tienen relación. Pero, se discrepa respecto al nivel correlacional, puesto que en el estudio es positiva media y en el antecedente es positiva considerable. En ese sentido, se menciona que la relación de las variables estudiadas es sumamente importante puesto que mientras un colaborador esté más capacitado desarrolla nuevas habilidades y técnicas para sus puestos de trabajo, cabe recalcar que mientras más preparados se encuentren, serán más productivos y ayudarán al logro de las metas. Asimismo, tomando en cuenta a Adame (2019) indica que la capacitación laboral es una actividad encaminada a mejorar las habilidades y los conocimientos del trabajador con la finalidad de entrenarlo para que pueda realizar su trabajo de forma efectiva.

Además, el objetivo específico, entre la capacitación laboral y la eficiencia de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023. Al respecto, en la tabla 13, se obtuvo un valor significativo de $0.000 < 5\%$, demostrando que la capacitación laboral y eficiencia de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023, tienen relación. También, el resultado de Spearman fue 0.552 y acorde al rango de correlación es positiva considerable; datos que al ser cotejados

con Valentín (2017) en su tesis titulado "La capacitación y la productividad de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Los Olivos – 2017", el cual logro un valor significativo de 0.001 y una correlación positiva perfecta de (Rho 0.978). De acuerdo a los resultados de ambas investigaciones se coincide que la capacitación laboral y la eficiencia de los colaboradores tienen relación significativa. Pero, se discrepa respecto al nivel correlacional, puesto que en el estudio es positiva considerable y en el antecedente es positiva perfecta. Por lo tanto, podemos determinar que la eficiencia es muy importante para la productividad de los colaboradores, porque se puede realizar cualquier tipo de trabajo, con una preparación previa y en un menor tiempo posible. Por otro lado, tomando en cuenta a Fontalvo (2018), menciona que es alcanzar una determinada meta en un tiempo menor y con los usos adecuados de los recursos, se debe considerar que el recurso no conduce necesariamente a un aumento del rendimiento.

Asimismo, el objetivo que permite establecer la relación entre la capacitación laboral y la eficacia de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023. Al respecto, en la tabla 14, se obtuvo un valor significativo de $0.000 < 5\%$, demostrando que la capacitación laboral y eficacia de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023, tienen relación. También, el resultado de Spearman fue 0.486 y acorde al rango de correlación es positiva media; información que al ser cotejados con lo indagado por Peralta (2020), en su investigación titulada, Capacitación SBN en la productividad de saneamiento de predios estatales, 2019, donde obtuvo por resultado un valor significativo de 0.001 y una correlación = 0.601 y acorde la escala de estimación, es positiva considerable. De acuerdo con los resultados en cada estudio, coincidimos que las variables tienen relación. No obstante, se difiere con la correlación, dado que el antecedente es considerable y el estudio preliminar es positiva media, en ese sentido, la dimensión guarda una relación con la capacitación de los colaboradores, porque permite ejecutar las tareas asignadas dentro de la organización, en base a la preparación o conocimiento que va adquiriendo. Asimismo, tomando en cuenta a Gordillo (2020) nos indica, que el principal propósito es cumplir con las tareas asignadas, para lograr alcanzar los objetivos para tener mejores resultados.

A continuación, con el objetivo específico, la cual es identificar la relación entre la capacitación laboral y la motivación a los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023. Al respecto, en la tabla 15, se obtuvo un valor significativo de $0.002 < 5\%$, demostrando que la capacitación laboral y motivación a los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023, tienen relación. También, el resultado de Spearman fue 0.436 y acorde al rango de correlación es positiva media. Datos que al ser cotejados con Moran y Pérez (2019) en su investigación titulada la capacitación y productividad de los colaboradores de la compañía Mapfre, Miraflores, 2019, donde obtuvo un valor significativo de 0.000 y una correlación positiva considerable ($\rho = 0.628$). De acuerdo con los resultados en cada estudio, coincidimos que la capacitación laboral y la motivación a los colaboradores tienen relación significativa. Pero, se discrepa con el nivel correlacional, dado que el antecedente es positiva considerable y en el estudio es positiva media. En ese sentido, se indica que la capacitación laboral es vital para la motivación a los colaboradores ya que un colaborador motivado incrementa su productividad. Asimismo, tomando en cuenta a Soto y Rivera (2019), menciona que la motivación depende de la igualdad entre las contribuciones de la empresa y del colaborador, independientemente de que se perciba la justicia y la equidad, además estos factores inducen el deseo de realizar un conjunto de acciones para lograr sus objetivos.

VI. CONCLUSIONES

Tomando en cuenta los objetivos plasmados y los resultados que se obtuvieron en el desarrollo del estudio, posteriormente se define lo siguiente:

Primera: Se llegó a determinar la relación entre la capacitación laboral y productividad de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, obteniendo un valor significativo de 0.00, además una correlación positiva media debido a un coeficiente de Rho Spearman de 0.474. Por lo tanto, se llegó a concluir que al llevar a cabo una adecuada capacitación laboral permite que el colaborador sea eficiente, eficaz y se encuentre más motivado al momento de realizar sus actividades, fomentando así el incremento de la productividad.

Segunda: Se llegó a identificar la relación entre la capacitación laboral y la eficiencia de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, con un valor significativo de 0.00, además una correlación positiva considerable debido a un coeficiente de Rho Spearman de 0.552. Por ende, se llegó a concluir que la capacitación laboral es necesaria para lograr que los colaboradores sean eficientes ya que mediante la capacitación desarrollan habilidades y adquieren nuevos conocimientos que les permiten realizar adecuadamente las tareas asignadas.

Tercera: Se llegó a identificar la relación entre la capacitación laboral y la eficacia de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, con un valor significativo de 0.00, además una correlación positiva media debido un Rho Spearman de 0.486. Asimismo, se determinó que al efectuar una adecuada capacitación laboral se logra que los colaboradores alcancen la eficacia en sus actividades y esto les permite cumplir con los objetivos establecidos.

Cuarta: Se llegó a identificar la relación entre la capacitación laboral y la motivación a los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, con un valor significativo de 0.002, además una correlación positiva media debido un Rho Spearman de 0.436. Por ende, se llegó a concluir que al brindar una capacitación laboral adecuada se mantiene al colaborador motivado a fin de que se desarrollen correctamente y logren ser más productivos.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados arrojados, se realizó las recomendaciones:

Primera: Se recomienda a la empresa Global Sales Solutions, poner más énfasis en la capacitación laboral para incrementar al máximo la productividad, ya que en el área de calidad el 75% de colaboradores respondieron que las capacitaciones fueron positivas, además generó un impacto muy bueno en la productividad del 96%. Por lo tanto, es necesario poder priorizar los procesos de capacitación en un tiempo adecuado para obtener mayor información sobre el servicio y lograr los objetivos de la organización.

Segunda: Se sugiere al departamento recursos humanos, continuar mejorando la eficiencia en el área de calidad, debido a que los colaboradores de la empresa Global Sales Solutions, respondieron que se presenta un 59% de eficiencia positiva en la organización. Por esta razón, es importante poder determinar el trabajo de los colaboradores en función de los resultados, porque nos permitirá potenciar las habilidades por medio de las capacitaciones y así mismo lograr los resultados deseados.

Tercera: Se recomienda al supervisor del área continuar mejorando la eficacia de los colaboradores, mediante la supervisión y evaluación constante por medio de indicadores en el área de calidad, porque permitirá cumplir con las tareas asignadas dentro la organización. Así mismo, se puede apreciar que los colaboradores de la empresa, respondieron de manera positiva el grado de eficacia con un 97%.

Cuarta: Se sugiere al encargado del área, seguir mejorando la motivación en el área de calidad, debido a que los colaboradores de la empresa Global Sales Solutions, que existe una motivación moderada del 77%. Por lo tanto, se propone establecer mejores condiciones laborales durante la capacitación laboral, estableciendo incentivos, otorgándole todas las herramientas y comodidades para generar motivación, para obtener un máximo rendimiento en sus funciones.

REFERENCIAS

- Abdiwali, R., & Musa, M. (2019). On-The-Job Training and employee performance in petroleum companies in Uganda. *International Journal of Research - GRANTHAALAYAH*, 7(8), Art. 8. <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v7.i8.2019.638>
- Adame, M. E. C. (2019). Capacitación en las PYME dirigidas por mujeres en la ciudad de México. *Revista Universidad y Empresa*, 21(37), Art. 37. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6467>
- Aguirre Janampa, M. I. (2021). Capacitación y productividad laboral en la oficina de administración de una institución pública, Lima, 2021. *Repositorio Institucional* - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67912>
- Aksh, A. (2018). *Training effectiveness on employee performance: A research on humanitarian organization employees*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.29433.19041>
- Álvarez Mendoza, A. T., & Defaz Novillo, S. S. (2019). *Relación entre la capacitación del personal y productividad en la industria manufacturera de productos alimenticios del cantón Manta-Ecuador*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13605>
- Álvarez Sandoval, B., Freire Morales, D., & Gutiérrez Bascur, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/2495>

- Álvarez-Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. *Repositorio Institucional* - *Ulima*.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Becker, G. (1975). El capital humano: Un análisis teórico y empírico referido fundamentalmente a la educación. Madrid: Alianza Editorial.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-66552020000100239#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20del%20capital%20humano%20considera%20que%20el%20agente%20econ%C3%B3mico,1975%3A%2071%2D85).
- Bonilla Jurado, D. M., Macero Méndez, R. M., & Mora Zambrano, E. R. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *Conrado*, 14(63), 268-273.
- Borjas García, J. E. (2021). *Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo*.
<https://trascender.unison.mx/index.php/trascender/article/view/90>
- Cabezas Mejía, E. D., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/handle/21000/15424>
- Corengia, Á. V., Miceli, S. A., & Fernández Fastuca, L. J. (2021). *La capacitación laboral bajo la lupa: Experiencia de diseño de un proceso de evaluación de*

la transferencia de la capacitación en organismos públicos.

<https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/165136>

Cruz Azorsa, R. J. (2021). Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro carpintería de madera: Caso Kechwka Contratistas Generales S.A.C., distrito Ayacucho, 2021. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/22695>

Delgado, B. M., Alvarado, W. P., & Ortega, M. V. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *Revista Boletín Redipe*, 10(6), Art. 6. <https://doi.org/10.36260/rbr.v10i6.1327>

Dueñas Urrego, J., Molina Izquierdo, E. A., & Neira Alzate, R. J. (2021). *Importancia de la capacitación en la atención al cliente*. <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/6472>

Espinoza Freire, E. E., & Espinoza Freire, E. E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I. *Conrado*, 14, 39-49.

Fiszbein, A., Cumsille, B., & Cueva, S. (2016). La capacitación laboral en América Latina. *MINISTERIO DE EDUCACIÓN*. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/5225>

Fontalvo Herrera, T., De La Hoz Granadillo, E., & Morelos Gómez, J. (2018). Productivity and its factors: Impact on Organizational Improvement. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>

García Tovar, B. R. (2018). *Gestión laboral: Un análisis de la capacitación y su impacto en la productividad. Caso Central Termoeléctrica de Ciclo Combinado*. <http://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1020/281>

- González Leiva, R. A. (2017). *Propuesta de gestión de capacitación para una empresa de productos prefabricados para la construcción*.
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/149825>
- Gordillo-Salazar, J. M., Sánchez-Torres, Y., Terrones-Cordero, A., Cruz-Cruz, M., Gordillo-Salazar, J. M., Sánchez-Torres, Y., Terrones-Cordero, A., & Cruz-Cruz, M. (2020). La productividad académica en las instituciones de educación superior en México: De la teoría a la práctica. *Propósitos y Representaciones*, 8(3). <https://doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.441>
- Gutiérrez Alvarado, Y. G. (2020). El desarrollo del talento humano y su influencia en la productividad laboral de la empresa Diagnostic S.A.C. en los distritos de La Perla y Ventanilla en la prov. Const. Del Callao. Periodo 2020. *Universidad Privada de Tacna*.
<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1502>
- Hernández Sampieri, R. (2017). *Definición del alcance de la investigación que se realizará: Exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo*.
<https://www.studocu.com/gt/document/universidad-galileo/redes/metodologia-sampieri-cap-5-6-7/8048359>
- Hidalgo-Parra, Y., Leyva-Reyes, N., & Hernández-Hechavarría, Y. (2020). Indicadores para evaluar el impacto de la capacitación en el trabajo. *Ciencias Holguín*, 26(1), 74-88.
- Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. D. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 175-186. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>

- Jaimes, L., Luzardo, M., Rojas, M. D., Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. D. (2018). Determinant Factors of Labor Productivity in Clothing Small and Medium Size Enterprises of the Metropolitan Area of Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 175-186. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>
- Martínez, A. M., & Moreno, M. A. M. (2020). Importancia del talento humano y herramientas tecnológicas en el desarrollo organizacional, para la mejora de la productividad laboral. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 7(14), 117-126.
- Matabanchoy-Tulcán, S. M., Álvarez-Pabón, K. M., & Riobamba-Jiménez, O. D. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 21(2), Art. 2. <https://doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Maturana, D., & Andrade, V. (2019). La relación entre la formalización de las prácticas de gestión humana y la productividad de las mipymes. Un artículo de revisión. *Innovar*, 29(74), Art. 74. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82091>
- Matute, D. B. Q., Romo, M. M. M., Guaraca, M. P. O., & González, R. A. O. (2020). Desempeño Laboral del Capital Humano en las Universidades de la Ciudad de Cuenca. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(Extra 3), 163-193.
- Mendoza, S. H., & Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), Art. 17. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

- Moran Reynalte, M. E., & Pérez Carbajal, J. A. (2019). La capacitación y productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mapfre, Miraflores, 2019. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74254>
- Noriega, G. E. Q., & Valladares, M. E. T. (2019). Gestión del talento humano y competencias laborales en docentes de instituciones educativas públicas. *Educación*, 25(2), Art. 2.
<https://doi.org/10.33539/educacion.2019.v25n2.2044>
- Otero-Ortega, A. (2018). *Enfoques De Investigación*.
https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION
- Pantoja-Aguilar, M. P., y Salazar Garza-Treviño, J. R. (2019). Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 139–154.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2412>
- Paredes Huanio, M., & Reátegui Pinedo, N. M. (2017). Capacitación empresarial y su incidencia en la Gestión Administrativa de la Empresa American Metal S.A.C. del Distrito de Calleria- Pucallpa, 2016. *Universidad Privada de Pucallpa*. <http://repositorio.upp.edu.pe//handle/UPP/90>
- Peralta Calderón, M. (2020). Capacitación SBN en la productividad de saneamiento de predios estatales en el Gobierno Regional de Arequipa, 2019. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53134>
- Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E., & Ojeda López, R. N. (2022). *Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. Vol. 8 Núm. 20 (2022): Trascender, Contabilidad Y Gestión*. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>

- Rivera, C. M. S., & Soto, A. K. I. (2019). Revisión sistemática de clima y desempeño organizacional en Lima y Callao. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 8(4), 95-117.
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. *Universidad Ricardo Palma*. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1480>
- Silva Ramírez, J. S. (2019). La capacitación laboral y productividad de los trabajadores del Poder Judicial de Lima Este, 2018. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40134>
- Tarekegne, C., Wesselink, R., Biemans, H. J. A., & Mulder, M. (2022). Effectiveness of a competence-based planting support training programme for development agents in Ethiopia. *International Journal of Training and Development*, 26(3), 381-406. <https://doi.org/10.1111/ijtd.12265>
- Valentin Flores, E. W. (2017). La capacitación y la productividad de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Los Olivos – 2017. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14036>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de medición
V1: Capacitación laboral	Tapullima et al. (2022) señalan que capacitación laboral, es un proceso permanente el cual desarrolla las destrezas y habilidades de los empleados, que les acceda un óptimo desempeño en sus tareas diarias	La variable capacitación labora, será desarrollada en base a la técnica de la encuesta mediante el instrumento cuestionario en base a la escala Likert, elaborado en relación con sus 3 dimensiones (habilidades, conocimiento y competencias)	Habilidades	Capacidad Destrezas	1,5	Ordinal Medición: Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Conocimiento	Información Experiencia laboral Capacitación	6,1	
			Competencias	Toma de decisiones Actitud	11,15	
V2: Productividad	Díaz (2017) menciona que, la productividad, pueda medir el grado de eficiencia con la que esos factores son utilizados en el proceso de producción, además que los mayores gastos permitieron una mayor relación de capital por trabajador, el cual condujo al aprendizaje y el uso más eficiente de esos activos o bienes dentro de la organización.	La variable productividad, será desarrollada en base a la técnica de la encuesta mediante el instrumento cuestionario en base a la escala Likert, elaborado en relación con sus 3 dimensiones (habilidades, conocimiento y competencias)	Eficiencia	Insumos utilizados Uso de los recursos Recursos programados	16,20	Ordinal Medición: Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Eficacia	Productos logrados Obtención de resultados Metas fijadas	21,25	
			Motivación	Identificación del personal Satisfacción laboral Compromiso organizacional	26,30	

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Capacitación laboral y la productividad de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Dionisio Bautista Pedro José y Mayhua Jara Rosa María
Procedencia:	De los autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	En la empresa Global Sales Solutions Line SL
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 19 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

• Variable 1: Capacitación Laboral

Según, Sánchez et al. (2020) define que, la capacitación es un desarrollo mediante el cual una compañía busca que sus trabajadores adquieran competencias y habilidades esenciales para desempeñarse adecuadamente en sus puestos laborales.

• **Variable 2: Productividad**

Martínez y Moreno (2020) indica que, se considera una variable objetiva para evaluar la competitividad de la organización, indica qué tan bien la empresa administra los recursos disponibles para alcanzar la meta, de igual modo se viene desarrollando gracias al rendimiento y factores humanos.

Variable	Dimensiones	Definición
Capacitación Laboral	Habilidades	Es un proceso que se adquiere mediante el aprendizaje dependiendo del contenido de la formación, es decir son destrezas y aptitudes que tiene una persona al momento de llevar a cabo una función demostrando manejo de la actividad (Noriega y Valladares, 2019)
	Conocimiento	La creación de conocimiento organizacional se da en las instituciones que proporcionan un adecuado espacio para que las personas puedan potenciar el conocimiento adquirido en sus grupos de trabajo (Corengia et al., 2021)
	Competencia	Según Tarekegne et al. (2022) menciona que las competencias son grupos de habilidades, conocimientos y actitudes que son imprescindibles para realizar las tareas básicas del trabajo o resolver problemas centrales del trabajo en la práctica.
Productividad	Eficiencia	Fontalvo et al. (2018) señala que, es el uso adecuado de los recursos para lograr determinados resultados, también se puede decir que es la capacidad de lograr una determinada meta en un tiempo menor y con los usos adecuados de los recursos, se debe considerar que el recurso no conduce necesariamente a un aumento del rendimiento.
	Eficacia	Gordillo et al. (2020) sugiere que, los resultados relacionados con las metas y la realización de los propósitos en la empresa, así como las preferencias de tareas y aquellas que permitan lograrlas, para así poder llevar a cabo de manera controlada.
	Motivación	Soto y Rivera (2019), menciona que la motivación depende de la igualdad entre las contribuciones de la empresa y del colaborador, independientemente de que se perciba la justicia y la equidad.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Capacitación laboral y la productividad de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023" elaborado por Dionisio Bautista Pedro José y Mayhua Jara Rosa María el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Capacitación Laboral

- Primera dimensión: Habilidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad	1	4	4	4	
	2	4	3	4	
Aplicación de conocimiento	3	4	4	4	
	4	3	4	4	
	5	4	4	4	
Destrezas	6	4	4	4	
	7	4	3	4	

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Información	8	4	4	4	
	9	4	3	4	
Experiencia	10	4	4	4	
	11	3	4	4	
Capacitación	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	3	4	

- Tercera dimensión: Competencias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Toma de decisiones	15	4	4	4	
	16	4	3	4	
Actitud	17	4	4	4	
	18	3	4	4	
	19	4	4	4	

Variable del instrumento: Productividad

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tareas o actividades	20	4	4	4	
	21	4	3	4	
Uso de los recursos	22	4	4	4	
	23	3	4	4	
Cumplimiento de objetivos	24	4	4	4	
	25	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Planificación	26	4	4	4	
	27	4	3	4	
Obtención de resultados	28	4	4	4	
	29	3	4	4	
Metas fijadas	30	4	4	4	
	31	4	4	4	

- Tercera dimensión: Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Identificación del personal	32	4	4	4	
	33	4	3	4	
Satisfacción laboral	34	4	4	4	
	35	3	4	4	
Compromiso organizacional	36	4	4	4	
	37	4	4	4	



Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
DNI N° 08437636

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Capacitación laboral y la productividad de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Dionisio Bautista Pedro José y Mayhua Jara Rosa María
Procedencia:	De los autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	En la empresa Global Sales Solutions Line SL
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 19 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

• Variable 1: Capacitación Laboral

Según, Sánchez et al. (2020) define que, la capacitación es un desarrollo mediante el cual una compañía busca que sus trabajadores adquieran competencias y habilidades esenciales para desempeñarse adecuadamente en sus puestos laborales.

• **Variable 2: Productividad**

Martínez y Moreno (2020) indica que, se considera una variable objetiva para evaluar la competitividad de la organización, indica qué tan bien la empresa administra los recursos disponibles para alcanzar la meta, de igual modo se viene desarrollando gracias al rendimiento y factores humanos.

Variable	Dimensiones	Definición
Capacitación Laboral	Habilidades	Es un proceso que se adquiere mediante el aprendizaje dependiendo del contenido de la formación, es decir son destrezas y aptitudes que tiene una persona al momento de llevar a cabo una función demostrando manejo de la actividad (Noriega y Valladares, 2019)
	Conocimiento	La creación de conocimiento organizacional se da en las instituciones que proporcionan un adecuado espacio para que las personas puedan potenciar el conocimiento adquirido en sus grupos de trabajo (Corengia et al., 2021)
	Competencia	Según Tarekegne et al. (2022) menciona que las competencias son grupos de habilidades, conocimientos y actitudes que son imprescindibles para realizar las tareas básicas del trabajo o resolver problemas centrales del trabajo en la práctica.
Productividad	Eficiencia	Fontalvo et al. (2018) señala que, es el uso adecuado de los recursos para lograr determinados resultados, también se puede decir que es la capacidad de lograr una determinada meta en un tiempo menor y con los usos adecuados de los recursos, se debe considerar que el recurso no conduce necesariamente a un aumento del rendimiento.
	Eficacia	Gordillo et al. (2020) sugiere que, los resultados relacionados con las metas y la realización de los propósitos en la empresa, así como las preferencias de tareas y aquellas que permitan lograrlas, para así poder llevar a cabo de manera controlada.
	Motivación	Soto y Rivera (2019), menciona que la motivación depende de la igualdad entre las contribuciones de la empresa y del colaborador, independientemente de que se perciba la justicia y la equidad.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Capacitación laboral y la productividad de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023" elaborado por Dionisio Bautista Pedro José y Mayhua Jara Rosa María el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Capacitación Laboral

- Primera dimensión: Habilidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad	1	4	4	4	
	2	4	3	4	
Aplicación de conocimiento	3	4	4	4	
	4	3	4	4	
	5	4	4	4	
Destrezas	6	4	4	4	
	7	4	3	4	

- Segunda dimensión: Conocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Información	8	4	4	4	
	9	4	3	4	
Experiencia	10	4	4	4	
	11	3	4	4	
Capacitación	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	3	4	

- Tercera dimensión: Competencias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Toma de decisiones	15	4	4	4	
	16	4	3	4	
Actitud	17	4	4	4	
	18	3	4	4	
	19	4	4	4	

Variable del instrumento: Productividad

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tareas o actividades	20	4	4	4	
	21	4	3	4	
Uso de los recursos	22	4	4	4	
	23	3	4	4	
Cumplimiento de objetivos	24	4	4	4	
	25	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Planificación	26	4	4	4	
	27	4	3	4	
Obtención de resultados	28	4	4	4	
	29	3	4	4	
Metas fijadas	30	4	4	4	
	31	4	4	4	

- Tercera dimensión: Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Identificación del personal	32	4	4	4	
	33	4	3	4	
Satisfacción laboral	34	4	4	4	
	35	3	4	4	
Compromiso organizacional	36	4	4	4	
	37	4	4	4	



Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID
DNI N° 09499298

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Capacitación laboral y la productividad de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Dra. GUILLEN CABRERA DEBORA DENISSE		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Dionisio Bautista Pedro José y Mayhua Jara Rosa María
Procedencia:	De los autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	En la empresa Global Sales Solutions Line SL
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 19 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

• Variable 1: Capacitación Laboral

Según, Sánchez et al. (2020) define que, la capacitación es un desarrollo mediante el cual una compañía busca que sus trabajadores adquieran competencias y habilidades esenciales para desempeñarse adecuadamente en sus puestos laborales.

• **Variable 2: Productividad**

Martínez y Moreno (2020) indica que, se considera una variable objetiva para evaluar la competitividad de la organización, indica qué tan bien la empresa administra los recursos disponibles para alcanzar la meta, de igual modo se viene desarrollando gracias al rendimiento y factores humanos.

Variable	Dimensiones	Definición
Capacitación Laboral	Habilidades	Es un proceso que se adquiere mediante el aprendizaje dependiendo del contenido de la formación, es decir son destrezas y aptitudes que tiene una persona al momento de llevar a cabo una función demostrando manejo de la actividad (Noriega y Valladares, 2019)
	Conocimiento	La creación de conocimiento organizacional se da en las instituciones que proporcionan un adecuado espacio para que las personas puedan potenciar el conocimiento adquirido en sus grupos de trabajo (Corengia et al., 2021)
	Competencia	Según Tarekegne et al. (2022) menciona que las competencias son grupos de habilidades, conocimientos y actitudes que son imprescindibles para realizar las tareas básicas del trabajo o resolver problemas centrales del trabajo en la práctica.
Productividad	Eficiencia	Fontalvo et al. (2018) señala que, es el uso adecuado de los recursos para lograr determinados resultados, también se puede decir que es la capacidad de lograr una determinada meta en un tiempo menor y con los usos adecuados de los recursos, se debe considerar que el recurso no conduce necesariamente a un aumento del rendimiento.
	Eficacia	Gordillo et al. (2020) sugiere que, los resultados relacionados con las metas y la realización de los propósitos en la empresa, así como las preferencias de tareas y aquellas que permitan lograrlas, para así poder llevar a cabo de manera controlada.
	Motivación	Soto y Rivera (2019), menciona que la motivación depende de la igualdad entre las contribuciones de la empresa y del colaborador, independientemente de que se perciba la justicia y la equidad.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Capacitación laboral y la productividad de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023" elaborado por Dionisio Bautista Pedro José y Mayhua Jara Rosa María el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Capacitación Laboral

- Primera dimensión: Habilidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad	1	4	4	4	
	2	4	3	4	
Aplicación de conocimiento	3	4	4	4	
	4	3	4	4	
	5	4	4	4	
Destrezas	6	4	4	4	
	7	4	3	4	

- Segunda dimensión: Conocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Información	8	4	4	4	
	9	4	3	4	
Experiencia	10	4	4	4	
	11	3	4	4	
Capacitación	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	3	4	

- Tercera dimensión: Competencias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Toma de decisiones	15	4	4	4	
	16	4	3	4	
Actitud	17	4	4	4	
	18	3	4	4	
	19	4	4	4	

Variable del instrumento: Productividad

- Primera dimensión: Eficiencia

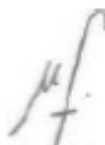
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tareas o actividades	20	4	4	4	
	21	4	3	4	
Uso de los recursos	22	4	4	4	
	23	3	4	4	
Cumplimiento de objetivos	24	4	4	4	
	25	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Planificación	26	4	4	4	
	27	4	3	4	
Obtención de resultados	28	4	4	4	
	29	3	4	4	
Metas fijadas	30	4	4	4	
	31	4	4	4	

- Tercera dimensión: Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Identificación del personal	32	4	4	4	
	33	4	3	4	
Satisfacción laboral	34	4	4	4	
	35	3	4	4	
Compromiso organizacional	36	4	4	4	
	37	4	4	4	



.....
 Dra. GUILLEN CABRERA DEBORA DENISSE
 DNT N° 46417330

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartiand et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespaolos.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 3: Modelo de Consentimiento, formato UCV.

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: CAPACITACIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE SL, ATE 2022

Investigador principal: Dionisio Bautista, Pedro Jose

Asesor: Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Capacitación laboral y la Productividad de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2022, cuyo propósito es Determinar la relación entre la capacitación laboral y productividad de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2022. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 10 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se

requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco al correo electrónico ecervantesr@ucvvirtual.edu.pe o con el Comité de Ética: etica-administracion@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

I. OBJETIVO:

Recopilar información, a raíz de la apreciación de los colaboradores, sobre Capacitación laboral y la productividad de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023.

II. CUESTIONARIO

2.1. DATOS GENERALES

Sexo		Estado Civil				Grado de instrucción		
M	F	S	C	V	D	Primaria () Superior ()	Secundaria ()	Técnico ()
Edad: _____								

En cada pregunta marque la alternativa de su percepción, según la siguiente escala de valoración:

Nunca (1)

Casi Nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

Capacitación Laboral		Escala				
		1	2	3	4	5
Habilidades						
1	¿Considera que desarrolla sus competencias con las funciones que se le otorga?					
2	¿Considera que la empresa brinda oportunidades de aprendizaje para mejorar tus habilidades?					
3	¿Cree usted que la duración de las capacitaciones satisface sus expectativas?					

4	¿Considera que la empresa promueve capacitaciones constantes en sus empleados?					
5	¿Cree Ud. que se ponen en práctica los conocimientos recibidos en los programas de capacitación?					
6	¿Considera Ud. que la capacitación facilita el desenvolvimiento en el puesto de trabajo?					
7	¿Recibe orientación constante, para mejorar su rendimiento?					
Conocimiento						
8	¿Considera Ud. que se le brinda la información necesaria para llevar a cabo sus funciones?					
9	¿Considera que en algunas ocasiones requiere mayor conocimiento para realizar sus actividades?					
10	¿Cree Ud. que su experiencia sumada a la formación fortalece su labor en la compañía?					
11	¿Considera que su experiencia laboral va acorde con sus funciones?					
12	¿Son programadas las capacitaciones dentro del área?					
13	¿Se realiza retroalimentación después de cada capacitación?					
14	¿Se realizan talleres para mejorar el procedimiento en algunas actividades?					
Competencias						
15	¿Los colaboradores del área están facultados para tomar decisiones en el desempeño de sus funciones?					
16	¿Sientes que se toman en cuenta los aportes de tus compañeros de trabajo?					
17	¿Considera usted, que existe iniciativa y compromiso por parte de los colaboradores?					
18	¿Se proponen alternativas para optimizar las actividades del área?					

19	¿Usted como colaborador, demuestra interés al momento de realizar sus actividades?					
----	--	--	--	--	--	--

Productividad		Escala				
		1	2	3	4	5
Eficiencia						
1	¿Cumple usted con las tareas asignadas por su jefe inmediato?					
2	¿Sientes que tus actividades complementan las funciones que se realizan dentro del área?					
3	¿Se dividen las actividades de acuerdo al desempeño de cada trabajador para obtener mejores resultados?					
4	¿Cuentas con las herramientas necesarias para llevar a cabo tus funciones?					
5	¿Consideras que los objetivos del área se vienen cumpliendo hasta el momento?					
6	¿Consideras que el desempeño del equipo de trabajo está asociado con los objetivos de la empresa?					
Eficacia						
7	¿Se planifican capacitaciones de acuerdo a las falencias encontradas?					
8	¿Realizas un plan de acción para prevenir futuros problemas en el trabajo?					
9	¿Considera ud. que el trabajo en equipo beneficia a la empresa?					
10	¿La empresa evalúa frecuentemente su trabajo?					
11	¿Consideras que la empresa solo se enfoca en los resultados?					
12	¿Crees que las condiciones del trabajo afectan al logro de los objetivos?					
Motivación						

13	¿Te sientes involucrado con los valores y objetivos de la empresa?					
14	¿Se siente identificado con la cultura de la organización?					
15	¿La empresa brinda oportunidades de crecimiento profesional?					
16	¿Consideras que tu opinión es tomada en cuenta, dentro la organización?					
17	¿Considera usted que sus compañeros están comprometidos con su labor eficiente?					
18	¿Considera usted que la empresa fomenta el desarrollo profesional de los colaboradores?					

Anexo 5:

Tabla 16

Nivel de confiabilidad del Alfa de Cronbach

Rangos	Niveles
Coeficiente alfa > 0.90	Perfecta
Coeficiente alfa > 0.80	Elevada
Coeficiente alfa > 0.70	Aceptable
Coeficiente alfa > 0.60	Regular
Coeficiente alfa > 0.50	Baja
Coeficiente alfa < 0.50	Nula

Fuente: Adaptada de Hernández et al. (2014).

Anexo 6:

Tabla 17

Nivel de correlación del Rho de Spearman

Valor de coeficiente (+/-)	Significado
-0,91 a -1,00	Negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Negativa considerable
-0,26 a -0,50	Negativa media
-0,11 a -0,25	Negativa débil
-0,01 a -0,10	Negativa muy débil
0,00	No existe correlación
+0,01 a +0,10	Positiva muy débil
+0,11 a +0,25	Positiva débil
+0,26 a +0,50	Positiva media
+0,51 a +0,75	Positiva considerable
+0,76 a +0,90	Positiva muy fuerte
+0.91 a +1,00	Positiva perfecta

Fuente: Adaptada de Hernández et al. (2014).

Anexo 7: Matriz de datos

Variable		CAPACITACIÓN LABORAL																		
Dimensiones		Habilidades						Conocimiento						Competencias						
Indicadores		Capacidad		Aplicación de conocimiento			Destrezas		Información		Experiencia		Capacitación			Toma de decisiones		Actitud		
Preguntas		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19
PARTICIPANTES	1	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	3	5
	2	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4
	3	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5
	4	4	3	2	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	3	2	4	4	3
	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5
	6	5	4	4	4	4	5	3	5	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4
	7	3	4	3	2	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5
	8	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	3	3	4	3	4
	9	5	3	3	3	4	5	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5
	10	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	5	4	5
	11	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	2	4	3	3	3	4	3	4
	12	3	3	2	3	3	5	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4
	13	4	3	3	3	4	5	3	4	5	5	5	3	4	2	3	3	4	3	5
	14	4	3	2	3	4	5	3	3	5	5	5	2	4	2	3	3	4	4	4
	15	4	3	3	3	4	5	3	4	5	5	5	3	4	2	3	3	4	3	5
	16	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5
	17	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	3	5
	18	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4
	19	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5
	20	4	3	2	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	3	2	4	4	3
	21	5	3	3	3	4	5	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5
	22	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	5	4	5
	23	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	2	4	3	3	3	4	3	4
	24	3	3	2	3	3	5	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4
	25	4	3	3	3	4	5	3	4	5	5	5	3	4	2	3	3	4	3	5
	26	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5
	27	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	3	5
	28	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4
	29	4	3	2	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	3	2	4	4	3
	30	5	3	3	3	4	5	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5
	31	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	5	4	5
	32	4	3	2	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	3	2	4	4	3
	33	5	3	3	3	4	5	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5
	34	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	5	4	5
	35	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	2	4	3	3	3	4	3	4
	36	3	3	2	3	3	5	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4
	37	4	3	3	3	4	5	3	4	5	5	5	3	4	2	3	3	4	3	5
	38	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5
	39	5	4	4	4	4	5	3	5	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4
	40	3	4	3	2	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5
	41	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	4	3	4
	42	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	5	4	5
	43	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	2	4	3	3	3	4	3	4
	44	3	3	2	3	3	5	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4
	45	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	4	3	4
	46	5	3	3	3	4	5	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5
	47	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	5	4	5
	48	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	2	4	3	3	3	4	3	4
	49	3	3	2	3	3	5	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4
	50	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5

PRODUCTIVIDAD																	
Eficiencia						Eficacia						Motivación					
Tareas o actividades		Uso de los recursos		Cumplimiento de objetivos		Planificación		Obtención de resultados		Metas fijadas		Identificación del personal		Satisfacción laboral		Compromiso organizacional	
Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	Pregunta 26	Pregunta 27	Pregunta 28	Pregunta 29	Pregunta 30	Pregunta 31	Pregunta 32	Pregunta 33	Pregunta 34	Pregunta 35	Pregunta 36	Pregunta 37
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	3	3	5	3	3	5
4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3
5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	2	3	3
5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
4	3	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	3	3	3	3	4	3
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3
4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3
4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3	5	4
3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3
4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3	5	4
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	3	3	5	3	3	5
4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3
5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	3	3	5	3	3	5
5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3
4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3
4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	2	3	3
5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
4	3	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	3	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3
4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3
4	3	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	3	3	3	3	4	3
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3
4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3
4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3
5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3
4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5

Anexo 9: Autorización de aplicación del instrumento

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20515056468
GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE SL SUCURSAL EN PERU	
Nombre del Titular o Representante legal: Juan Manuel Híjar Estrada	
Nombres y Apellidos: Juan Manuel Híjar Estrada	DNI: 46148257

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación:	
Capacitación laboral y la productividad de los colaboradores de Global Sales Solutions Line SL, Ate 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos Pedro Jose Dionisio Bautista Rosa María Mayhua Jara	DNI: 77277727 76834355

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

Lugar y Fecha: Ate, 08 de noviembre del 2022

Firma y sello: 
(Titular o Representante legal de la Institución)