



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

**Impacto de la modalidad de capacitación en la curva de aprendizaje
de los asesores del proyecto Legálitas, Trujillo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTOR:

Lamas Villacorta, Jorge Oswaldo (ORCID: 0000-0001-9821-395X)

ASESOR:

Dr. Arana Sánchez, Adolfo Alfredo (ORCID: 0000-003-2730-7312)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de gestión del Talento Humano.

Trujillo – Perú

2020

Dedicatoria

A la memoria del hombre que más me ha querido en este mundo, Jorge Ernesto Lamas Otiniano, mi padre, que con tantas ganas me quiso ver magister y ahora me va a ver desde el cielo conseguirlo, y a mi madre e hija que me siguen acompañando y sacrificaron su tiempo conmigo para que pueda lograr este objetivo.

Agradecimiento

Agradezco a mis asesores por el tiempo brindado para poder consolidar los conocimientos necesarios para elaborar la presente investigación, y a mis compañeros y superiores de la empresa Agencia B12 por darme todas las facilidades dentro y fuera de nuestro centro de labores.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Población de estudio</i>	22
Tabla 2. <i>Indicadores variable capacitación</i>	23
Tabla 3. <i>Indicadores variable curva de aprendizaje</i>	24
Tabla 4. <i>Modalidad de capacitación y su impacto en la curva de aprendizaje de los asesores del proyecto Legálitas en el Contact Center Agencia B12 Site Trujillo de Mann-Whitney del valor de la curva de aprendizaje</i>	26
Tabla 5. <i>Modalidad de capacitación y su impacto en el tiempo en horas para lograr primera venta de los asesores del proyecto Legálitas en el Contact Center Agencia B12 Site Trujillo</i>	27
Tabla 6. <i>Modalidad de capacitación y su impacto en el porcentaje de aprendizaje de los asesores del proyecto Legálitas en el Contact Center Agencia B12 Site Trujillo</i>	28
Tabla 7. <i>Pruebas de normalidad</i>	42

Índice de figuras

Figura 1	
<i>Diagrama de cajas de los valores de la curva de aprendizaje vs modalidad formativa.</i>	29
Figura 2	
<i>Gráfico de los tiempos en horas para lograr la primera venta vs modalidad formativa.</i>	30
Figura 3	
<i>Gráfico de los porcentajes de aprendizaje vs modalidad formativa.</i>	31

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el impacto de la modalidad de capacitación en la curva de aprendizaje de los asesores del proyecto Legálitas en el Contact Center Agencia B12 Site Trujillo. Para lograr los objetivos propuestos la metodología utilizada nos llevó a una investigación del tipo básica y diseño no experimental por lo que se utilizó la fórmula de curva de aprendizaje para poder evaluar la data de los precandidatos de la institución estudiada. En esta investigación se estudió una población de 479 precandidatos al proyecto Legálitas de Agencia B12 en Trujillo de los cuales 236 recibieron una formación virtual y 243 una formación presencial, para estudiarlos se utilizó la prueba de conocimiento validada por la empresa Legálitas, sede principal en España para obtener los valores de la curva de aprendizaje al aplicar la fórmula de curva de aprendizaje. A través de lo cual se llegó a comprobar que sí existía un impacto de la modalidad de capacitación en la curva de aprendizaje de los asesores del proyecto llegando a la conclusión que la modalidad virtual brindaba mayores ventajas en resultados si la comparamos con la modalidad presencial.

Palabras clave: Valores, curva de aprendizaje, contact center, modalidad virtual, modalidad presencial.

Abstract

The main objective of this research was to determine the impact of the training modality on the learning curve of the Legálitas project consultants at the Contact Center Agencia B12 Site Trujillo. To achieve the proposed objectives, the methodology used led us to an investigation of the basic type and non-experimental design, so the learning curve formula was used to evaluate the data of the candidates of the studied institution. In this research, a population of 479 pre-candidates for the Legálitas Agency B12 project in Trujillo was studied, of whom 236 received virtual training and 243 face-to-face training. To study them, the knowledge validity test was used by the company Legálitas, the main headquarters in Spain. to get the learning curve values by applying the learning curve formula. Through which it was verified that there was an impact of the training modality in the learning curve of the project advisers, concluding that the virtual modality offered greater advantages in results when compared to the face-to-face modality.

Keywords: Values, learning curve, contact center, virtual modality, face-to-face modality.

I. INTRODUCCIÓN

Agencia B12 es un Contact Center que pertenece al rubro del marketing digital con sites en Lima y Trujillo, y se dedica a atender clientes nacionales y extranjeros a través de diversas plataformas que otorguen valor al proceso de venta de cada uno de sus clientes; uno de sus clientes más importantes es el proyecto de Legálitas; un bufete especializado en brindar un servicio de asesoría legal a sus clientes.

En el marco de atender a este nuevo cliente el site de Trujillo de la empresa comenzó con capacitaciones 100% presenciales y a partir de ello han pasado ya un año donde se optó por actualizar la metodología de todas las formaciones del site y subcontratar un aula virtual y brindar capacitaciones con mayor carga virtual que presencial, siempre con contenidos generados por el área especializada del proyecto.

Los asesores que en la actualidad laboran en este proyecto mantienen un perfil joven y muy vinculado con las herramientas informáticas, ante esta situación el área de formación planteó una metodología distinta para llegar de mejor manera a los nuevos precandidatos del proyecto a estudiar.

Actualmente y debido a la coyuntura y aparición de la pandemia mundial del COVID 19, manteniendo la consigna de implementar nuevas metodologías por parte del site Trujillo, se implementaron nuevas iniciativas formativas, pero aún no se han evaluado los resultados para poder determinar cuál es el impacto de este cambio en la metodología; puesto que al ser un proyecto en constante cambio y crecimiento no permitió al área de formación analizar los resultados que este cambio generó al tratamiento de esta cartera y según William Thomson Kelvin lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar. Lo que no se mejora, se degrada siempre.

Por esta problemática es que este trabajo de investigación plantea la siguiente pregunta: ¿Cuál es el impacto de la modalidad de capacitación en la curva de aprendizaje en los asesores del proyecto Legálitas en el Contact Center Agencia B12 Site Trujillo?

Para el presente trabajo presentamos la hipótesis de diferencia de grupos:

H₀: La modalidad de capacitación no tiene impacto en la curva de aprendizaje que la modalidad presencial, en los asesores del proyecto Legálitas en el Contact Center Agencia B12 Site Trujillo.

H₁: La modalidad de capacitación sí tiene impacto en la curva de aprendizaje que la modalidad presencial, en los asesores del proyecto Legálitas en el Contact Center Agencia B12 Site Trujillo.

Como hipótesis específicas esta investigación busca determinar si existe impacto de la modalidad de capacitación en el promedio de tiempo expresado en horas que le toma a un grupo obtener su primera venta y también si existe impacto de la modalidad de capacitación en la cantidad de ventas obtenidas en un mes en los asesores del proyecto Legálitas en el Contact Center Agencia B12 Site Trujillo.

Esta investigación tiene como objetivo principal determinar el impacto de la modalidad de capacitación en la curva de aprendizaje de los asesores del proyecto Legálitas en el Contact Center Agencia B12 Site Trujillo.

Además, como objetivos específicos están, determinar el impacto de la modalidad de capacitación en el tiempo en horas para lograr la primera venta de los asesores del proyecto Legálitas en el Contact Center Agencia B12 Site Trujillo y determinar de qué manera impacta la modalidad de capacitación en el porcentaje de aprendizaje de los asesores del proyecto Legálitas en el Contact Center Agencia B12 Site Trujillo.

Considerando la investigación que se propone en este documento, el aporte satisface criterios en cuanto a relevancia metodológica, debido a que se buscaba implementar mejoras en el proceso formativo que se lleva a cabo en la Agencia B12 de la ciudad de Trujillo.

También presenta relevancia epistemológica debido a que por medio de los resultados que aporte esta investigación, se podrá busca ampliar el conocimiento del área en cuanto a nuevas metodologías formativas se trata.

Con lo anteriormente mencionado se llega a satisfacer los criterios de relevancia práctica, puesto que, el conocimiento encontrado podrá ser de utilidad para elaborar un proceso que logre optimizar aún más los rendimientos del personal

que ingresarán a laborar, ya validando la nueva modalidad virtual se podrán elaborar programas encaminados en mejorar el proceso de formación laboral

En conclusión, esta investigación buscó validar una nueva metodología formativa que aplicándose en el futuro logre brindar mejores resultados en este proceso crucial para la empresa como es la formación.

II. MARCO TEÓRICO

En el proceso de dirección de los recursos humanos comprendido desde el reclutamiento hasta la desvinculación y tomando en cuenta lo dicho por Chiavenato (2018), en su obra Administración de recursos humanos, quién plantea que la educación profesional, institucionalizada o no, prepara al hombre para la vida profesional, comprende tres etapas interdependientes, pero perfectamente diferenciadas: formación profesional, desarrollo profesional y capacitación. A la capacitación la define como aquella que adapta al hombre para cumplir un cargo o una función. Ligado a este tema tenemos que Cervantes, Salinas y Glasserman (2017) nos manifiestan que dentro de las ventajas competitivas que cualquier empresa debe poseer, si aspira a ser exitosa, están el conocimiento y la experiencia de sus empleados sobre la función a realizar.

Siliceo (2006) refiere que la capacitación es un proceso fundamentado en las necesidades reales de una organización, encaminada hacia una mejora continua de conocimientos, destrezas y comportamientos de un colaborador. Por otro lado, según Chiavenato (2014) indica que la capacitación es el proceso educativo por el cual uno adquiere conocimientos que nos permite desarrollar habilidades y competencias en función a metas establecidas en nuestra vida personal y profesional.

De igual manera, Mondy (2010) explica que la capacitación es el eje de una voluntad continua para mejorar las capacidades y habilidades de los trabajadores y su desempeño en una organización.

Werther y Davis (2008), refieren que la capacitación es el desarrollo de destrezas metodológicas, operativas y funcionarias para todos los trabajadores, donde mejorar su desempeño en su trabajo actual, y producen beneficios que prolonguen su vida laboral y personal.

El teletrabajo según Salazar (2007) es la meta de una adecuada implementación del aprendizaje por medios digitales, optimización de recursos y es hacia donde las organizaciones inteligentes deben apuntar, pues según el autor disminuye en un 53% el ausentismo laboral y en un 33% la rotación excesiva y además de ello, aumenta la interdependencia y autonomía de los colaboradores en

un 76%, aspectos sobre los cuales se puede apoyar un crecimiento sostenido como organización.

Ballagas, Rohs, Sheridan y Borchers (2004) habló de un concepto que en inglés se denomina BYOD (Bring Your Own Device) que quiere decir el poder llevar a manipular su propio dispositivo para referirse a la guía organizacional de consentir que los colaboradores traigan dispositivos móviles de su pertenencia (tablets, smartphones etc.) a su local de labores y utilizarles para entrar a las aplicaciones de la entidad.

La Organización Internacional del Trabajo, ha definido el término teletrabajo como trabajo a distancia, con las mismas funciones y tareas, tomando en cuenta las asistencias y los medios de comunicación necesarios para la realización de sus labores (OIT 2008 citado en MINTRA 2015).

Así mismo, Gray, Hodson y Gordon (1993) conceptualiza al teletrabajo como una forma de trabajo desde casa donde aborda diferentes actividades y lo que se requiere en dicha jornada laboral.

Cañadas (2017), refieren que es el trabajo realizado por trabajadores que son contratados por una empresa, y que trabajan fuera de ella con la finalidad de cumplir mismas funciones en diferentes lugares.

Por otro lado, Garrett y Danziger (2007) refieren que el teletrabajo se basa en la tecnología de la comunicación e información, lo que lleva a la entrega de los servicios profesionales.

Las disrupciones tecnológicas son parte del avance científico. Olivé (2013) veía este avance de la ciencia como un proceso en el cual surgen nuevos conocimientos que prevalecen sobre otros, este concepto con el de organizaciones inteligentes que se adaptan constantemente.

Según Bachelard (1974), el avance de las revoluciones tecnológicas va de la mano de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y atraviesan fronteras y culturas.

De acuerdo con Schank (1995), el entendimiento se adquiere de manera convencional o informalmente, a través de la interacción entre el sujeto y el ambiente, mediante experiencias realizadas en la manera adecuada, en el tiempo

idóneo, y en un territorio de gracia para el aprendiz, lo que se denomina learning by doing.

Ally (2009) nos indica que normalmente es algo difícil adquirir la data necesaria en situaciones reales. Con la entrada del e-learning este procedimiento se ve favorecido debido al aumento en las diversas fuentes de información.

Leslie y Holloway (2006) hace hincapié en que contratar demasiado rápido a todo un equipo de ventas sólo conduce a la empresa a dilapidar dinero y fracasar en sus expectativas de ingresos. Ellos mencionan que antes de ser capaz de vender eficientemente un producto innovador, la organización completa necesita aprender cómo será adquirido y utilizado por los clientes, un proceso que los autores llaman la curva de aprendizaje de ventas.

Por otro lado, Carro y González (2012) refieren que es un conocimiento que tiene estudio en áreas tácticas u operacionales, como fabricación, o en el área de la fórmula y ejecución de la destreza.

Sullivan, Wicks y Luxhoj, (2019) especifican que las curvas de aprendizaje son un concepto matemático que manifiesta el incremento de la eficacia y el progreso del rendimiento a raíz de la fabricación repetida de un producto o servicio, mientras que Krajenski, Malhotra y Ritzman (2008) refieren que las curvas de aprendizaje son producción almacenada de un servicio y dan demostración de cómo todos los implicados aprenden a realizar mejor las cosas fundados en la idea de que la práctica genera habilidad.

Rubio y Gómez (2016) llegaron a la conclusión que las empresas eternamente buscarán en las capacitaciones objetivos de rendimiento, en tanto los alumnos tengan confianza en cuanto al progreso de sus competencias y cómo éstas permitan su mejora profesional. También tenemos que el adiestramiento narrado por Chiavenato (2007) es el progreso formativo a breve término, aplicado de forma sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en aplicación de objetivos definidos, es el que crecientemente se acerca a lo que utilizan las empresas para el ciclo de sus negocios.

La preparación está ligada claramente a los objetivos y requerimientos de la institución, como afirma Blake (1997), quien sostiene que la formación explora recompensar las necesidades que las organizaciones tienen de agregar conocimientos, habilidades y actitudes en sus trabajadores, como fase de un procedimiento de cambio, desarrollo y ajuste a nuevas circunstancias internas y externas.

Chumpitaz (2005) menciona métodos transmisivos de investigación pues el surgimiento de las Tic en el período de los noventa originó una nueva versión de metodologías de enseñanza fundamentada en los métodos transmisivos de indagación que situaban su foco de atención en la presentación de datos a los estudiantes.

Las capacitaciones deben enfocarse en el desarrollo de no sólo conocimiento puro sino de habilidades que puedan influir en los resultados de las organizaciones tal como plantea en su estudio González y Lozano (2003), quién manifiesta que el núcleo de miramiento se traslada de las calificaciones a las competencias, las cuáles según el autor deben entenderse como un compuesto de conocimientos, habilidades y actitudes que se ponen en articulación para solucionar situaciones concretas de trabajo.

De acuerdo con Ballesteros, Ballesteros y Jaramillo (2005) la lúdica encierra muchas implicaciones administrativas, las cuales permiten que los participantes pueden notar la cuantía y diversidad de elementos que influyen un régimen de productividad. Dichos elementos son el entorno, las condiciones de los implementos necesarios, la conglomeración de los participantes, la rapidez cerebral y potencial de colocación territorial en el ensayo, la discriminación correcta del colaborador, el adiestramiento adecuado, la motivación, la especialización en el puesto laboral, la utilización de herramientas o equipos que ayuden o respalden la realización y por póstumo consentir que los trabajadores ayuden a rediseñar sus tareas.

Se puede decir que la formación profesional en las universidades ha ido avanzando en priorizar el uso de herramientas informáticas; Manotas (2012) publicó un estudio en el cual indica que las capacitaciones impartidas a los estudiantes de primer semestre incluyeron temas relacionados con la informática, el empleo de

Internet y sus beneficios, además se trabajó en plataforma virtual. A partir de esta investigación vemos como las plataformas virtuales han ido invadiendo nuestra realidad y no solo en el plano educativo sino también en la realidad empresarial actual.

En las organizaciones, la capacitación de personal, se viene desarrollando virtualmente. Godoy, Petris y Mariño (2010) indican que es verosímil declarar acerca de las tendencias de habilidades digitales que, se considera que la alfabetización digital no avala a un modelo fijo de la mente, ésta debe adaptarse, debe enmarcarse dentro de un procedimiento de interacción y armonía con el entorno.

De Moura (1999) ya relacionaba la capacitación con el cambio necesario con tecnología y dijo que el pensamiento de añadir cierta disposición, ciencias aplicadas y destrezas básicas a la formación en el sitio de operación y a los planes de amaestramiento ya existentes, continúa siendo suficiente promisoría.

El estudio de Tomassino y Casanovas (2014) indica que el empleo de dispositivos móviles como agentes de transformación tecnológica, agrega la posibilidad de formas pedagógicas menos restrictivas que otras formas de enseñanza-aprendizaje mediados por tecnología. Ofrecen una oportunidad de contribución y traspaso entre universidades y empresas mediante el progreso e implementación a partir de la esfera estudiantil de aplicaciones para estos dispositivos cuya trascendencia no se puede excluir.

Alcántara (2006) indica que en este recorrido de adiestramiento experimental se descubrió que las interacciones en línea entre los profesores resultaron muy útiles en el brío para conceptualizar la concepción de colaboración, haciendo referencia a la valoración de los docentes acerca del empleo de plataformas virtuales para impartir nuevos conocimientos.

El Conectivismo es decidido como una admisible de enseñanza para la era digital según Duke, Harper y Johnston (2013), por tanto, se puede conjeturar la urgencia de esta nueva disposición en un tenor social diferenciado por la instauración de equivalencia económica a través de redes de lucidez humana para instalar competencias.

Este círculo de cambio se instala con la irrefutable intencionalidad de establecer mercados globales, contexto que también orienta el qué, cómo y dónde está aprendiendo la humanidad. De igual proceder, y como resultado de la producción general, las prácticas laborales requieren de una elaboración y formación distinta, la cual se caracteriza por la resistente sintonía con las demandas del comercio profesional. De este modo, el acelerado progreso técnico, está forzando a los trabajadores a renovar constantemente sus conocimientos y actividades, este procedimiento es distinguido como amaestramiento a lo extenso de la vida (Cohen y Nycz, 2006).

En este contexto, Gutiérrez (2012) manifiesta que durante las últimas décadas la oferta de programas de instrucción en línea se ha desarrollado notablemente. La enseñanza basada en Internet ha contribuido a expandir la enseñanza en ambientes formales, no formales, e informales. Posteriormente como consecuencia, las estrategias de enseñanza-aprendizaje están en constante cambio.

Según Herlo (2016) el adiestramiento, es un procedimiento que ocurre al interno de un círculo incomprensible de elementos cambiantes, los cuales no están totalmente bajo la inspección del sujeto. En esta orientación, el propio creador indica que la enseñanza se caracteriza por ser confusa, incesante, difícil, de unión especializada, y convicción continua, es la unificación de los principios explorados por las teorías del desconcierto, redes, y complicación y autoorganización. El adiestramiento es un procedimiento que tiene sitio en entornos difusos de cambio de los elementos centrales, no completamente cuenta con la vigilancia de los individuos. La educación (determinado como entendimiento procesable) puede morar por fuera de nosotros mismos (adentro de una institución o una base de datos), está apuntado a conjuntos de datos especializados y interconectados, y a las conexiones que nos permiten formarse más y que son crecidamente importantes que nuestra etapa convencional de aprender.

Kop y Hill (2008) mencionan los principios del conectivismo: la instrucción y comprensión se encuentran en la diferencia de opiniones; el aprendizaje es un proceso de conjunción especializada de nodos o fuentes de exploración; el aprendizaje puede albergarse en artefactos no humanos, la habilidad para

averiguar más, es más significativa que lo que hoy por hoy es distinguido, nutrir y sostener las conexiones es obligatorio para proporcionar el aprendizaje incesante; la destreza para reconocer conexiones entre áreas, ideas y conceptos, es indispensable; la toma de decisiones es un procedimiento de aprendizaje en sí mismo y optar qué aprender y el motivo de la exploración entrante, es avistado a través de la óptica de una situación versátil.

Comprometido a lo mencionado, el aprendizaje es determinado como un proceso, y hay una correspondencia estrecha entre él y las tareas que se realizan en el punto de trabajo, luego organizaciones e individuos son concebidos como identidades de aprendizaje (Gutiérrez, 2012).

Duke, Harper y Johnston (2013), también nos dice que todo lo previamente aceptado para referirnos a la forma de aprender cayó al borde de volverse inútil. Por ejemplo, antes no se podía concebir el hecho de que en las entidades o instituciones se pudiese aprender y menos que las personas pudiesen aprender fuera de una institución formal.

Otra filosofía que sugiere Duke, Harper y Johnston (2013), en su propuesta de Conectivismo basado en el trabajo de Siemens es la de aprender a que nosotros mismos nos podemos organizar sin necesidad de un soporte general brindado por una institución. Y esta capacidad es la autoorganización, que nos dice que de manera natural podemos aprender en lugares que sí presentan una estructura óptima a pesar de que al inicio puedan parecer comportamientos erráticos.

El conectivismo aplica y utiliza todo lo que podemos encontrar en la red para poder orientar y constituir un aprendizaje estructurado y continuo. Este aprendizaje se transforma en materias aprendidas cuando logramos proponer un tema específico de interacciones, y como la invención de relaciones y conductas constantes, así como la destreza para utilizar estos patrones de las redes presentes en nuestra realidad (González y Tarragó, 2008)

El conectivismo estudia ello en tres niveles; biológico neuronal, conceptual y social externo. Por lo que los diversos saberes se encuentran en toda la red y el aprendizaje es el procedimiento de elaborar y lograr vincular una relación entre las redes sociales, tecnologías y conocimientos (Ovalles, 2014).

Duke, Harper y Johnston (2013), presentó los principios de la teoría conectivista y estos son los siguientes: el aprendizaje y los conocimientos se fundamentan en diversos conceptos, el aprendizaje es un proceso que une y relaciona el origen de la información puntual y práctica, puede albergarse en dispositivos digitales, la habilidad de adquirir mayores conocimientos es de mayor valía que la de conocer algo en un momento puntual, para aprender constantemente debemos alimentar y establecer conexiones, la habilidad de poseer una óptica detallista de ver relaciones entre campos, ideas y conceptos es una aptitud crucial, que el conocimiento fluya es una de las bases de la teoría conectivista para la óptima toma de decisiones.

Kleiner (2003) propone que la analítica de las redes sociales busca desarrollar habilidades digitales que son las que nos brindan elementos fundamentales en la forma de comprender esta era digital y además explora la teoría cuántica del trust de Karen Stephenson, la que nos brinda mayores luces de cómo podemos identificar la habilidad de conocer de una entidad y de cómo crecer y lograr estados óptimos para aprender.

Los cambios tecnológicos han revolucionado la manera en la que las personas se contactan y obtienen nuevos conocimientos, además en el mundo de las redes sociales aparece un personaje muy interesante denominado hub, que son personas muy bien relacionadas que logran incentivar y realizar un flujo de conocimiento. Su autonomía logra que el aprendizaje se logre de una manera muy orgánica, logrando una estructura que brinda a los interlocutores un orden para lograr comprender más fácilmente. (Sullivan, Wicks y Luxhoj, 2019).

En este aspecto es cierto que las instituciones educativas formales se han visto en una transición hacia la tecnología muy vertiginosa, pero de no adaptarse a las TIC lo más probable es que estén condenadas a fracasar; además reconoce que las que sí logran adaptarse logran un cambio notable, que busca lograr que las personas interioricen y se adapten es necesario hacerlo de manera escalonada, un paso a la vez para no agobiarlos, porque si es que sienten que el cambio nos está dejando atrás muy por el contrario de motivarse con las oportunidades que pueden existir vas a ver solo dificultades. (González y Tarragó, 2008).

Además de todo lo antes expuesto entra a tallar el concepto de curva de aprendizaje proporcionado por primera vez por Ebbinghaus (1985), concepto que nace en la economía y busca que las empresas logren identificar la mejor manera de implementar el aprendizaje adecuado, es decir la dinámica de capacitación y el impacto en los resultados de las empresas; en su estudio menciona ejemplos como el aprendizaje que tuvieron para realizar montaje de aviones en el periodo de 1925 hasta 1957 donde determinaban las horas hombre necesarias que se necesitaba para ensamblar una unidad y a lo largo del estudio llegaron a un promedio de 80 horas/hombre, también tenemos la producción de acero donde se necesitó recorrer 35 años desde 1920 para lograr una producción de 79 unidades producidas por hora, en ambos casos se determinó un promedio donde la curva de aprendizaje como gráfica llegó a aplanarse.

Bajo las investigaciones de Ebbinghaus (1985), que realizó y mediante la fórmula "Y" es igual a "a" por "X" por "b". Donde "Y" es el tiempo medio (o coste de mano de obra) por unidad, "a" es el tiempo (o coste de mano de obra) por unidad, "X" es el volumen acumulado de producción, y "b" es la tasa de aprendizaje (%) es donde se logra obtener una curva de aprendizaje, esta es una función logarítmica que brinda data indispensable en la toma de decisiones de una empresa.

La teoría neoclásica propone que la meta de toda formación es lograr la rentabilidad, por otro lado la teoría conductista propone que el ideal es dotar a todos los cargos gerenciales y directivos de habilidades para liderar personas y lograr que los subordinados obtengan los mejores resultados, con el único fin obtener lucrar y satisfacer las expectativas propuestas por la institución, además tenemos la teoría sistemática que dice que el fin es que los participantes de este proceso asimilen y tomen como propias sus obligaciones y que sin necesidad de estar detrás de ellos hagan compromisos con los resultados del grupo (Villalobos y Pedroza 2009).

La teoría clásica dice que si planeamos bien, vamos a poder optimizar nuestros recursos incrementar ganancias, la teoría humanista ya toma al individuo como el centro, es decir le dan más valor al individuo y a su desarrollo personal y profesional porque asumen que si le enseñan de una buena manera este va a tener la necesidad de generar aprendizaje para sí mismo y al optimizar sus resultados el optimiza los resultados de la empresa y los orienta a formar parte de un todo con

un gran sentido de pertenencia y la teoría estructuralista se centra en los problemas, teniendo como objetivo principal solucionar los para que estos no nos estorben al momento de fijar y lograr objetivos (Rosso y Lebl, 2006)

La formación profesional busca relacionar las metodologías adecuadas de formación y los requerimientos de las empresas, esta formación debe implementar las estrategias adecuadas vinculándolas con los conocimientos adecuados a ser invertidos en el momento y lugar adecuado para que el fin no sea solamente pedagógico sino también quedó tengan las empresas de profesionales de alto valor que aporten algo a la institución (Llerena, 2015)

La capacitación es una ardua tarea que busca lograr la proliferación de aprendizaje entre los colaboradores según Sherman (2001), la capacitación no es más que un proceso perenne que logra una sinergia entre los objetivos trazados por cada institución y los objetivos que traen los trabajadores, siendo indistinta si las empresas son con fines de lucro, públicas o privadas.

El programa de formaciones dentro de una empresa obviamente busca dotar a los empleados de las habilidades duras necesarias para realizar sus operaciones, pero también de las habilidades blandas que lo ayuden a superar cualquier obstáculo que se le presenten al realizar estas actividades. Esto nos va a brindar resultados como elevar sus estándares de vida; la mejor manera y más efectiva de conseguir esto es a través del salario, si el empleado siente que sus ingresos se ven incrementados este a su vez se va a sentir más identificado con la empresa y más satisfecho con la forma de recibir conocimiento y por ende satisfecho con su propio rendimiento y a la empresa esto le suma por qué eleva su productividad, a esto le podríamos llamar la metodología de ganar-ganar , es decir empresa y empleados se ven beneficiados (Mondy,2010).

Según Kenneth, adiestrar un colaborador el dotarlo en las habilidades para realizar una labor. La capacitación, por tanto, podría ser enseñarle técnicas de venta a un asesor comercial o enseñarle el funcionamiento de una máquina a un operario de almacén, o también dotar de habilidades comunicativas a alguien que va a supervisar personas para que estén en la capacidad de realizar una entrevista eficiente y también de evaluar su desempeño.

El entrenamiento para Chiavenato (2014) tiene una distinta temporalidad porque propone que solo es a corto plazo y que se brinda de una manera estructurada para que las personas puedan obtener saberes identificación con la empresa y habilidades en función de las metas propuestas. La capacitación se basa en 3 aspectos específicos la tarea, el entorno y el desarrollo de habilidades: La tarea de la función que el trabajador va a realizar dentro de la empresa, el entorno es el ambiente donde va a desarrollar esta función y por último el desarrollo de las habilidades se refiere a todo el conjunto de conocimientos y destrezas que necesitan para realizarlo de manera óptima.

El área de formación en cualquier empresa demostrado ser sumamente importante porque genera productividad de las empresas atribuyéndole rentabilidad a cada persona está demostrado en más del 80% de capacitaciones brindadas. Pero no se debe dar por sentado el hecho por parte de los gerentes y asumir que siempre va a ser una relación positiva entre el conocimiento impartido y la productividad del personal porque como lo dice el porcentaje aún tenemos un margen del 20% que debemos superar (Labarca, 2001).

La formación no sólo es beneficiosa para la empresa cómo además es un muy buen negocio. En los años 50, muchas instituciones representativas contaban o desarrollaban algún sistema con alguna modalidad formativa. A los finales de los años 70, se aumentó al 75% de las empresas importantes que reconocieron y vieron en la capacitación como un medio para lograr lucro y dedicaron esfuerzos denodados en áreas totalmente independientes dedicadas a impartir conocimiento. (Rubio, 2008)

Chiavenato (2014) señala que la formación tiene metas propias de los cuales menciona los siguientes: proveer a la compañía capital humano en extremo calificado en términos de discernimiento, habilidades y actitudes para un superior desempeño de su labor, amplificar el sentido de compromiso hacia la organización a través de una superior capacidad y conocimientos apropiados, conseguir que se perfeccionen los ejecutivos y personal en el desempeño de sus puestos tanto actuales como futuros, conservar a los ejecutivos y trabajadores permanentemente actualizados ante a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles data relativa a la práctica de nuevas ciencias aplicadas,

conseguir cambios en su conducta con el fin de optimizar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la institución.

Las áreas de utilización De la formación son muchas, pero siempre suelen estar vinculado con 4 aspectos: inducción Qué es la principal herramienta de las empresas para formar al nuevo personal claro en conocimientos y habilidades para que al recién ingresar puedan tener un proceso adaptación mucho más rápido. Usualmente la brindan los jefes inmediatos del ingresante. El área de recursos humanos suele estructurar las pautas para que la aplicación sea estandarizada y siga un plan de acción, seguido por el entrenamiento que reciben constantemente los empleados pertenecientes área operativa. Generalmente se brindan in situ, es decir en el entorno laboral donde desarrollarán su trabajo diario. La formación es indispensable cuando surgen actualizaciones qué involucran las funciones o tareas propias del cargo del trabajador, cuando se requiere que el personal operativo tenga un perfil altamente calificado. Buscar en mente las funciones se dejan clara en el manual de operaciones y funciones, adicional a esto la capacitación básica se desarrollen las instituciones usualmente veo mayores dimensiones; en dichas instituciones se requiere profesionales con una preparación específica, tanto como un conocimiento amplio de todas las características de la institución. Se suele preferir personal joven, a los que se les hace conocer la institución Desde su misión, visión y valores institucionales para luego mostrarles cuáles son sus objetivos. Listo son los agentes del mañana y por ello es importante desarrollar los para que más adelante puedan hacer una línea de carrera, por qué desarrollar jefes suele ser lo más complicado, Por qué desarrollar habilidades blandas cómo como el liderazgo requiere tanto de un personal como es un formador más calificado. en todas las demás tareas que pueda tener un área formativa siempre va a ser un requisito indispensable contar con el apoyo y compromiso de la gerencia, aquí es donde los directivos juegan el rol más importante.

Según Chiavenato (2018) un procedimiento formativo mediante el cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de sus cargos. Es una transformación educacional ya que su objetivo es la alineación y organización de las personas. Esta orientación eminentemente hacia el desempeño del puesto ya sea presente o futuro en la compañía. El autor menciona

tres fases de contenidos, incluidos en la formación: La transferencia de informaciones y conocimientos que contempla información referente a la labor, la compañía, sus productos o servicios, sus reglas y reglamentos internos, su distribución organizacional, etc. Es la formación que se brinda ordinariamente al personal de ingresos; el progreso de habilidades y destrezas relacionadas con el deber presente, habitualmente asociados a actividades motoras y manualmente que exigen formación y practica permanente; y el progreso de actitudes: se pretende transformar las actitudes negativas inadecuadas en positivas o favorables.

Para asegurar la rentabilidad en tu entidad y seleccionar al personal idóneo que genere más ingresos, la formación es un paso determinante, pero no necesariamente siempre efectiva, tienes que buscar y diseñar la que otorgue mayor valor y se ajuste a la institución a la que perteneces. El punto de partida de una formación que agregue valor es saber qué información y qué conocimiento vas a impartir, en otras palabras, no se puede desarrollar en un ambiente donde los colaboradores no se sientan a gusto por ser dejados atrás por sus compañeros, se debe estructurar el material de tal manera que sea exacto y preciso y no sobre informar porque terminaría siendo un desperdicio de recursos y tiempo.

Según Cruz (2013) nos indica que la revista nacional financiera propone un listado enumerando los tipos de formación: tenemos la formación que va dirigida a un nuevo empleado, tenemos la capacitación que se le brinda a un colaborador para desarrollar una nueva actividad, siempre teniendo en cuenta si es un ingreso nuevo o una reubicación dentro de la institución, esta clase de adiestramiento se subdivide en formaciones iniciales que se hacen con fines de complementar la labor de recursos humanos para seleccionar personal adecuado, aquí la empresa designa de manera estructurada las habilidades blandas y los conocimientos duros que debe tener cada nuevo empleado para desempeñarse en su cargo; formación de inducción que son la secuencia de pasos que permiten acoplar al nuevo elemento en su puesto, a su grupo de trabajo, a su jefe inmediato y a la institución en sí; formación promocional, en este tipo de formación se busca asegurar la línea de carrera del personal destacado con el fin de motivar lo al ayudarlo a alcanzar un más alto nivel dentro del organigrama de la empresa. Este puede ser el mejor método para identificar y seleccionar al personal qué podría desarrollar labores de

mayor complejidad. No sesgues tu opinión solo por la línea de carrera preexistente, promueve la competencia sana por un puesto de labor, pero no dejes de lado la estructura de reglas desde un inicio para evitar que más adelante puedan surgir inconvenientes entre tus colaboradores; formación en el trabajo, está orientada a dotar a los colaboradores del poder para realizar mejor cada actividad y potenciar las actitudes en los colaboradores ya sea en el terreno físico o intelectual debes tener la óptica suficiente para identificar en qué área tienes oportunidades, debe permitir que los candidatos retroalimenten tu proceso para así optimizarlo en siguientes oportunidades; dependiendo de cuál área de la empresa es la que tú quieres dotar del personal calificado es que debes aprender a seleccionar las opciones anteriormente propuestas, pero siempre la meta es la misma es que mi personal logre un desarrollo íntegro, a través de lo cual obtendremos su pico de rendimiento siempre pensando a largo plazo. Un desacierto que algún personal de gerencia suele cometer es sentirse amenazado, suponer que si logra que un empleado desarrolle sus habilidades al máximo puede desplazarlo del puesto que él ostenta o en su defecto porque suelen creer que si alcanzan picos de rendimiento van a irse de la empresa, basándose en esto es que manifiestan que una formación adicional al colaborador representa un gasto y no una inversión, por eso es que la línea de carrera es tan importante, tiene que concientizar a tu personal para que vean que sí es que buscamos potenciar los es para que la empresa crezca de la mano con ellos y que se sientan seguros en su lugar de trabajo adicionándoles un gran sentido de pertenencia . reconsidera siempre lo previamente expuesto para que logre determinar qué capacitación y la más beneficiosa para ti e identifica lo bueno que obtendrás de hacerlo correctamente; lograrás prevenir riesgos en el lugar del trabajo aumentará su producción y por ende generarás mayor rentabilidad a la empresa, además el desarrollo ético y profesional de tu personal, potenciarás las labores e imagen de tu colaborador. Por ende, la empresa va a ganar, tú colaborador va a ganar y la institución crecerá de manera sostenible.

Por otra parte, Bohlander, Snell y Sherman (2001) considera que la formación son los esfuerzos denodados y constantes propulsados por una institución para general mayor desarrollo de sus miembros. Al respecto a las instituciones que logran alcanzar la meta vengan un importante soporte de sus colaboradores para aumentar sus habilidades blandas y los conocimientos

necesarios para realizar una mejor labor, así como fomentan siempre la adquisición de nuevas técnicas en el mundo globalizado para que sean actos de solucionar cualquier percance que se presente en la institución.

De igual manera, Mondy (2010) expone que la preparación y el progreso es el foco de un esmero incesante diseñado para optimizar las capacidades del personal y el desempeño organizacional; centralmente los beneficios de la formación según la web de gestión de talento humano y el trabajo, tenemos que orientarnos a establecer una imagen institucional superiora; aumento la correspondencia jefe-subordinado; eleva el espíritu de la fuerza de trabajo incrementa la producción y la perfección en la operación; elimina los temores de ineptitud; sube el horizonte de complacencia con el sitio; y desarrolla un sentido de avance. También se habla de las fases del proceso formativo inician el diagnóstico; como como su mismo nombre lo dice lo que se busca en esta etapa es identificar cuáles son las necesidades el postulante y los requerimientos de la institución para elaborar una estructura de trabajo que satisfaga ambas partes. Esto lo planteamos como la detección de necesidades de capacitación siempre alineando los puntos a mejorar del postulante con los prerrequisitos solicitados por parte de la operación. Una vez realizado un buen diagnóstico y habiendo obtenido la información necesaria para armar una estructura adecuada hay que asignar tareas, identificar si lo que se necesita reforzar va más por un tema actitudinal o en su defecto por un tema de falta de preparación o conocimiento previo; ahora nos encontramos de cara con nuestra estructura a diseñar y elaborar pasos a seguir para uniformizar los procesos porque al terminar ello tenemos que conseguir una programación ordenada para optimizar recursos y tiempos. Hay que detenernos siempre para ultimar detalles porque una adecuada formación exige este cuidado por parte del área formativa, debemos ser claros definiendo el porqué de esta formación; determinar en qué ámbito vamos a desarrollar la medición de la formación; definir la metodología y herramientas a utilizarse durante la capacitación e integrar los horarios tanto del capacitado como del formador; por ello para realizar la formación; habiendo ya realizado todos los pasos previos de manera efectiva y oportuna y para asegurar que los objetivos sean alcanzados debemos ultimar detalles como por ejemplo las necesidades organizacionales, la calidad y origen de las herramientas a emplearon, el involucramiento por parte de los jefes inmediatos y gerencia de la

institución, la calidad y perfil profesional de los formadores que van a impartir conocimiento y para terminar es indispensable medir los resultados obtenidos: siempre después de realizar cualquier procedimiento es necesario obtener una medición para saber si en realidad el proceso otorga o no otorga valor a la cadena de recursos humanos; ahora no debemos creer que la evaluación es simplemente al finalizar una capacitación brindada, las instituciones deben tomar como costumbre y fomentar la evaluación continua. Esta evolución nos va a permitir determinar si logramos alcanzar o no los objetivos nos va a permitir también determinar y evaluar a ambas partes tanto como al formador como al colaborado y así retroalimentarnos y mejorar cada vez más nuestro proceso formativo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Según la información obtenida en Concytec (2018) la presente investigación es considerada del tipo básica debido a que está dirigida a obtener un conocimiento más completo a través de la comprensión de los aspectos fundamentales de los fenómenos, de los hechos observables o de las relaciones que establecen los entes.

3.1.2. Diseño de investigación

Tiene un diseño de investigación no experimental debido a que no se va a manipular ninguna de las variables, sólo se va a observar los cambios de metodología de capacitación dentro de la empresa Agencia B12 site Trujillo y se buscará evaluar los resultados obtenidos, longitudinal por el hecho que se recopilará información en diferentes momentos de tiempo, según las diferentes fechas de cada capacitación.

Según Hernández (1997), los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis y correlacional debido a que busca la asociación entre 2 variables mediante la diferencia de medias o proporciones.

3.2. Variables y operacionalización

La definición conceptual utilizada para esta investigación de la variable curva de aprendizaje es la proporcionada por primera vez por Ebbinghaus (1985), una curva de aprendizaje describe el grado de éxito obtenido durante el aprendizaje en el transcurso del tiempo. Es un diagrama en que el eje horizontal representa el tiempo transcurrido y el eje vertical el número de éxitos alcanzados en ese tiempo. concepto que nace en la economía y busca que las empresas logren identificar la mejor manera de implementar el aprendizaje adecuado, es decir la dinámica de capacitación y el impacto en los resultados de las empresas; bajo este principio operativo y mediante la fórmula "Y" es igual a "a" por "X" por "b". Donde "Y" es el

tiempo medio (o coste de mano de obra) por unidad, “a” es el tiempo (o coste de mano de obra) por unidad, “X” es el volumen acumulado de producción, y “b” es la tasa de aprendizaje (%) es donde se logra obtener una curva de aprendizaje, esta es una función logarítmica que brinda data indispensable en la toma de decisiones de una empresa.

Por otra parte, Chiavenato (2007) nos brinda la definición conceptual para la variable capacitación y la define como etapa formativa a corto plazo, aplicado de manera estructurada, a través del cual las personas adquieren fundamentos teóricos y habilidades blandas orientadas a la consecución de los objetivos propuestos por las organizaciones.

Si cotejamos las definiciones que presentan diversos autores, podemos notar que tienen un punto donde presentan similitudes; por ejemplo, todos concuerdan en que la formación es un procedimiento que emplean las entidades para preparar a los nuevos ingresantes a la organización, y dicho proceso tiene el único de que estos logren realizar todo lo estructurado por la empresa para un adecuado desarrollo de sus labores.

Acerca de lo manifestado por los diferentes autores, la definición que más se adapta a este proyecto de investigación es el presentado por Chiavenato (2007) que indica que por medio de la actividad formativa los nuevos trabajadores adquieren fundamentos teóricos, desarrollan habilidades y competencias en función de metas definida que permitan lograr el desarrollo tanto individual como organizacional.

La dimensión utilizada para la variable capacitación es la de modalidad que en esta investigación son las dos opciones para evaluar, virtual y presencial.

Por otra parte, la variable curva de aprendizaje presenta dimensiones que permiten obtener la gráfica de la curva en sí, primero tenemos la dimensión “K” que es tiempo en horas para lograr la primera venta, luego está “X” que es la cantidad de ventas, y “b” que es el porcentaje de aprendizaje que hace referencia a la nota obtenida por los precandidatos.

3.3. Población, muestra y muestreo

En la empresa estudiada los grupos de capacitación se denominan “Labs”, por lo cual se indica que para esta investigación se trabajó con la población de precandidatos que formaron parte de 20 capacitaciones desde la número 43 hasta la número 62 del proyecto Legálitas del Contact Center Agencia B12 site Trujillo, esta población se subdividió de la siguiente manera:

Tabla 1. Población de estudio

Número de capacitación	Modalidad	Número de pre candidatos	Porcentaje
Labs 43	Presencial	26	5%
Labs 44	Presencial	26	5%
Labs 45	Presencial	16	3%
Labs 46	Presencial	34	7%
Labs 47	Presencial	17	4%
Labs 48	Presencial	19	4%
Labs 49	Presencial	28	6%
Labs 50	Presencial	25	5%
Labs 51	Presencial	26	5%
Labs 52	Presencial	26	5%
Labs 53	Virtual	20	4%
Labs 54	Virtual	22	5%
Labs 55	Virtual	25	5%
Labs 56	Virtual	28	6%
Labs 57	Virtual	30	6%
Labs 58	Virtual	26	5%
Labs 59	Virtual	32	7%
Labs 60	Virtual	18	4%
Labs 61	Virtual	20	4%
Labs 62	Virtual	15	3%
TOTAL		479	100%

La tabla 1 muestra la cantidad de grupos y precandidatos que participaron del presente estudio.

Este muestreo tiene como unidad de análisis a los precandidatos al proyecto de Legálitas de la Agencia B12 site Trujillo y se discriminó por medio de varios requisitos que se deberían cumplir:

Como criterios de inclusión tenemos que los precandidatos deben tener como mínimo 18 años de edad, secundaria como educación mínima requerida, manejar de office nivel usuario y como criterio de exclusión tenemos que no deben haber pertenecido a ningún proceso de formación de Legálitas y tener experiencia en ventas mínimo 6 meses.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En primer lugar, presentamos la variable “capacitación” que se presenta en el siguiente cuadro:

Tabla 2. Indicadores variable capacitación

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
CAPACITACIÓN	Modalidad	Presencial - Virtual	Encuesta – Prueba de conocimiento

Además, en el siguiente cuadro presentamos la variable “curva de aprendizaje”:

Tabla 3. Indicadores variables curva de aprendizaje

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
CURVA DE APRENDIZAJE	“K”	Tiempo en horas para lograr la primera venta	Registro de ventas de Intranet de la agencia
	“X”	Cantidad de unidades	Registro de ventas de Intranet de la agencia
	“b”	Porcentaje de aprendizaje	Registro de notas obtenidas en capacitación

3.5. Procedimientos

Para poder recopilar toda la información necesaria iniciaremos detallando lo que corresponde a la variable de capacitación para lo cual utilizaremos una prueba de conocimiento/encuesta para poder obtener la modalidad por la cual recibió su capacitación cada precandidato.

Para lo que corresponde a la variable de curva de aprendizaje utilizaremos una fórmula logarítmica que necesita datos que se obtienen del registro de ventas de la empresa y de los estudios de tiempos obtenidos mediante los aplicativos propios de la empresa.

3.6. Método de análisis de datos

Se va a emplear el cálculo de la curva de aprendizaje por medio del gráfico creado por Hermann Ebbinghaus, y a partir de estos resultados vamos a

emplear un estudio estadístico comparando promedios para poder manifestar y describir las diferencias estadísticas de ambos escenarios.

3.7. Aspectos éticos

En el presente trabajo de investigación se respetó la confidencialidad de todos los datos obtenidos por parte de la empresa, utilizándose únicamente para los fines que esta investigación presenta.

Contamos con un consentimiento informado por parte de la empresa Agencia B12 site Trujillo que nos permite recopilar toda la información necesaria para realizar esta investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 4

Modalidad de capacitación y su impacto en la curva de aprendizaje de los asesores del proyecto Legálitas en el Contact Center Agencia B12 Site Trujillo

Estimador	Modalidad Formativa	
	Presencial (n=243)	Virtual (n=236)
Media	17.53	15.04
Mediana	17.23	15.1
Moda	17.23	20.79
Desv. Estándar	2.86	3.05
Mínimo	9.04	5.98
Máximo	24.26	22.24

U de Mann-Whitney=15683 p=0.000<0.01** altamente significativo

Fuente: Base de datos inconcert

Interpretación:

En la tabla 4, se analizaron los datos de la curva de aprendizaje, los mismos que se expresan en horas y nos dejan ver el tiempo en horas que le toma a cada precandidato lograr cada venta, indicando que un precandidato que recibió formación virtual en promedio al cabo de un mes le toma 15.04 ± 3.05 horas lograr una venta y un precandidato que recibió una formación presencial al cabo de un mes le toma 17.53 ± 2.86 horas lograr una venta, mostrando que la curva de aprendizaje en la modalidad virtual presentó mejores resultados que en la modalidad presencial, además se determinó que sí existe impacto en la curva de aprendizaje según de la modalidad

formativa en los asesores del proyecto Legálitas en el Contact Center Agencia B12 Site Trujillo debido a que $p = 0.00$ ($p < 0.01$) concluyendo que tiene una diferencia altamente significativa la curva de aprendizaje de ambas modalidades de capacitación.

Tabla 5

Modalidad de capacitación y su impacto en el tiempo en horas para lograr primera venta de los asesores del proyecto Legálitas en el Contact Center Agencia B12 Site Trujillo

Estimador	Modalidad Formativa	
	Presencial (n=243)	Virtual (n=236)
Media	29.24	19.92
Mediana	29	20
Moda	32	18
Desv. Estándar	1.98	2.06
Mínimo	26	17
Máximo	32	23

U de Mann-Whitney=0 $p=0.000 < 0.01^{**}$ altamente significativo

Fuente: Base de datos inconcert

Interpretación:

En los resultados de la tabla 5, se analizaron los datos de tiempo para lograr la primera venta, los mismos que se expresan en horas y nos dejan ver el tiempo en horas que le toma a cada precandidato lograr la primera venta, indicando que un precandidato que recibió formación virtual logró su primera venta en 19.92 ± 2.06 horas y un precandidato que recibió una formación

presencial logró su primera venta en 29.24 ± 1.98 horas, mostrando que la modalidad virtual presentó mejores resultados que la modalidad presencial, además se determinó que sí existe impacto en el tiempo en horas para lograr primera venta según la modalidad formativa en los asesores del proyecto Legálitas en el Contact Center Agencia B12 Site Trujillo debido a que $p = 0.00$ ($p < 0.01$) concluyendo que tiene una diferencia altamente significativa el tiempo en horas para lograr la primera venta de ambas modalidades de capacitación.

Tabla 6

Modalidad de capacitación y su impacto en el porcentaje de aprendizaje de los asesores del proyecto Legálitas en el Contact Center Agencia B12 Site Trujillo

Estimador	Modalidad Formativa	
	Presencial (n=243)	Virtual (n=236)
Media	85.53	91.55
Mediana	85	92
Moda	83	92
Desv. Estándar	0.04	0.49
Mínimo	69	73
Máximo	92	99

U de Mann-Whitney=9577 $p=0.000 < 0.01^{**}$ altamente significativo

Fuente: Base de datos inconcert

Interpretación:

En los resultados de la tabla 6, se analizaron los datos de los porcentajes de aprendizaje, los mismos que se expresan datos numéricos y nos dejan ver

la nota en base a 100 que obtiene cada precandidato en su evaluación de conocimientos, indicando que un precandidato que recibió formación virtual logró un porcentaje de aprendizaje de 91.55 ± 0.49 y un precandidato que recibió una formación presencial un porcentaje de aprendizaje de 85.53 ± 0.04 , mostrando que la modalidad virtual presentó mejores resultados que la modalidad presencial, además se determinó que sí existe impacto en el porcentaje de aprendizaje según la modalidad formativa en los asesores del proyecto Legálitas en el Contact Center Agencia B12 Site Trujillo debido a que $p = 0.00$ ($p < 0.01$) concluyendo que tiene una diferencia altamente significativa el porcentaje de aprendizaje de ambas modalidades de capacitación.

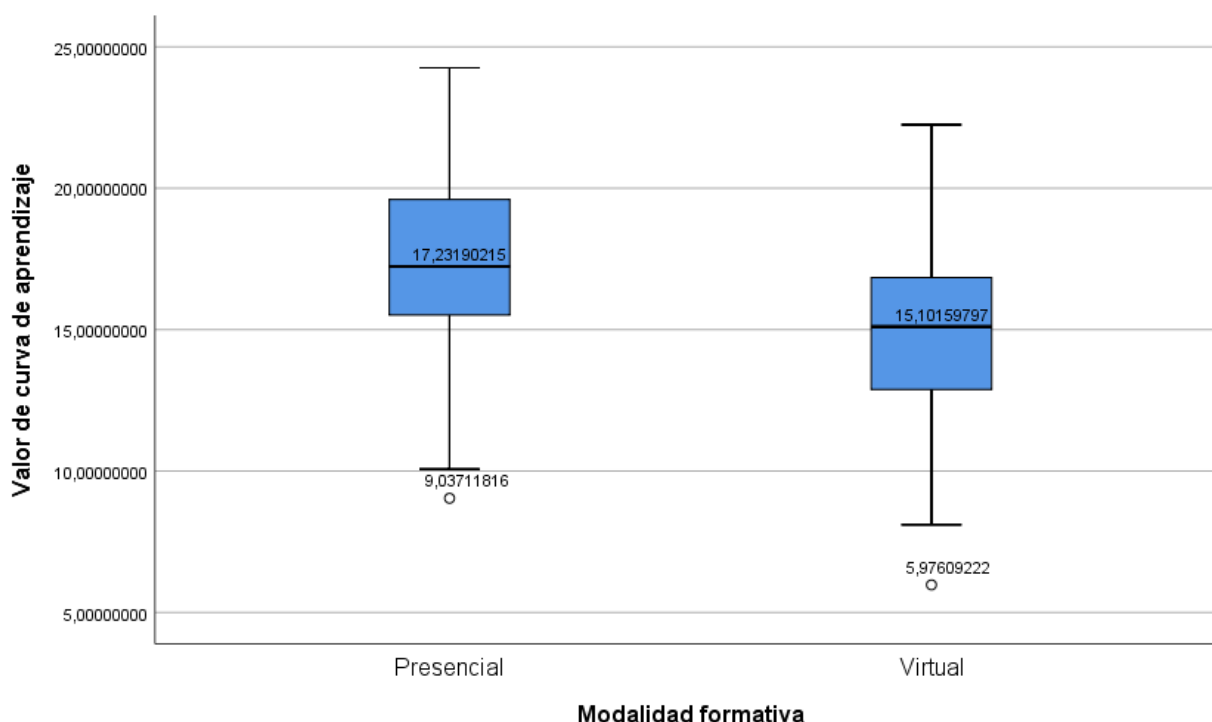


Figura 1

Valores de la curva de aprendizaje según modalidad formativa

Interpretación:

En los resultados observados en la figura 1 se presenta un diagrama de cajas que me permite apreciar que el 50% de los datos de la curva de aprendizaje en la modalidad presencial se encuentra por debajo de 17.23 y nos da un valor mínimo atípico de 9.04 y en lo que respecta a la modalidad virtual el 50% de los datos se encuentra por debajo de 15.10 y con un valor mínimo atípico de 5.98.

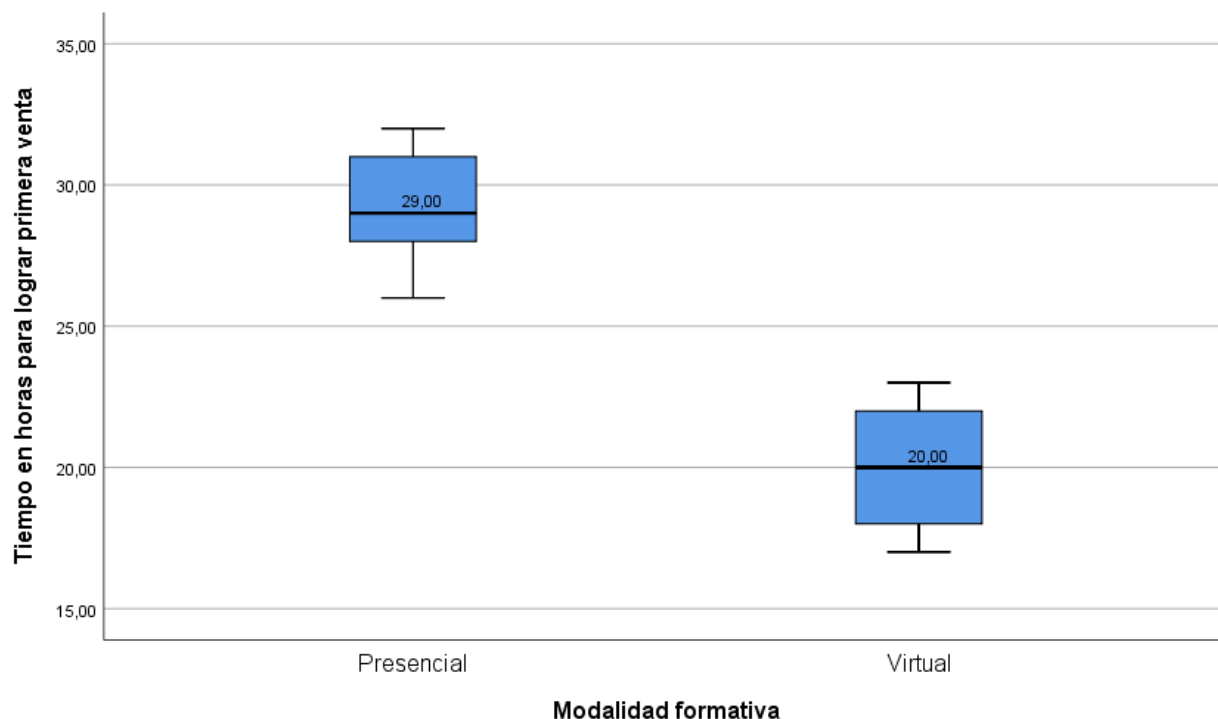


Figura 2

Tiempos en horas para lograr la primera venta según modalidad formativa

Interpretación:

En los resultados observados en la figura 2 se presenta un diagrama de cajas que me permite apreciar que el 50% de los datos del tiempo en horas para lograr la primera venta en la modalidad presencial se encuentra por debajo de 29 y en lo que respecta a la modalidad virtual el 50% de los datos se encuentra por debajo de 20.

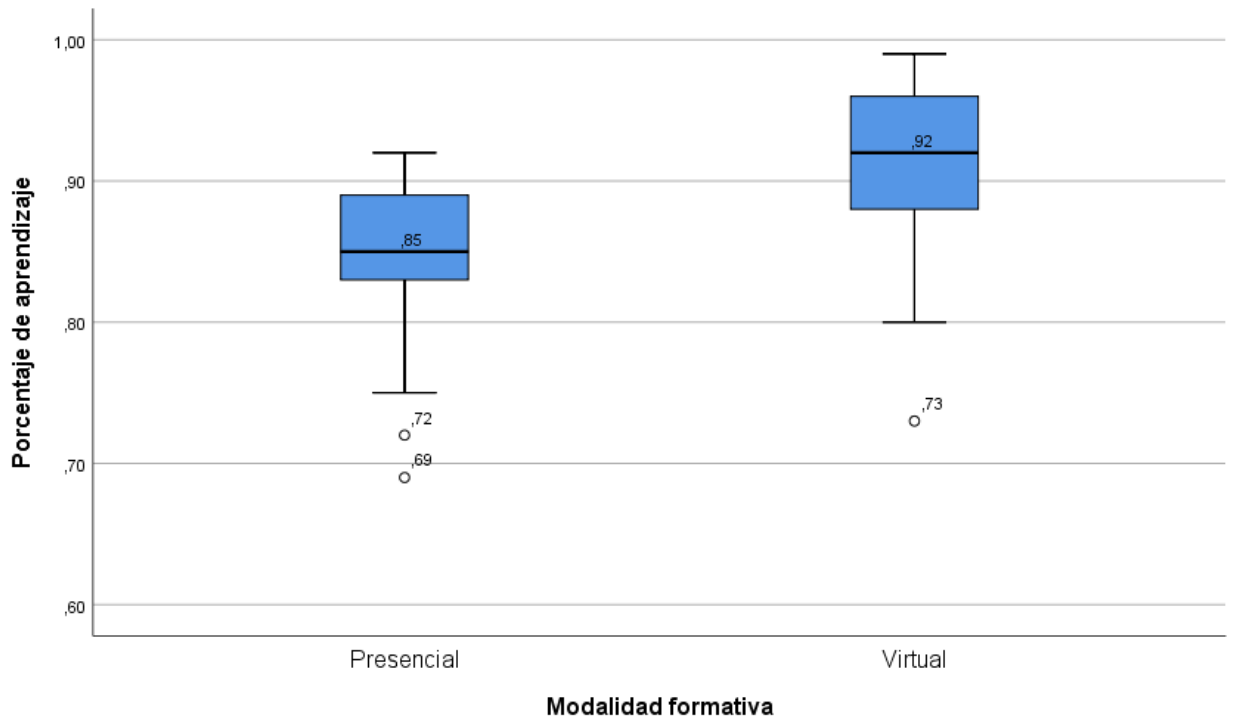


Figura 3

Gráfico de los porcentajes de aprendizaje vs modalidad formativa.

Interpretación:

En los resultados observados en la figura 3 se presenta un diagrama de cajas que me permite apreciar que el 50% de los datos del porcentaje aprendizaje en la modalidad presencial se encuentra por debajo de 0.85 y nos da un valor mínimo atípico de 0.69 y en lo que respecta a la modalidad virtual el 50% de los datos se encuentra por debajo de 0.92 y con un valor mínimo atípico de 0.73.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación asumió como objetivo principal determinar el impacto de la modalidad de capacitación en la curva de aprendizaje de los asesores del proyecto Legálitas en el Contact Center Agencia B12 Site Trujillo, para lo cual comparamos las modalidades formativas presencial y virtual y tomamos la teoría desarrollada por Ebbinghaus (1985) que postula que un trabajador, en el caso de esta investigación precandidatos, a lo largo del tiempo requerirá menos tiempo para obtener cada venta.

Los resultados obtenidos indican que lo que respecta a el valor de curva de aprendizaje obtenemos una significancia menor a 0.05 (Tabla 5) lo cual nos indica que sí existe relación entre la metodología de capacitación y la curva de aprendizaje, con lo cual validamos lo propuesto por Ebbinghaus debido a que si hablamos con respecto a la modalidad virtual a un precandidato que recibió una formación presencial en promedio este inicia tomando 29.24 horas para obtener su primera venta pero conforme avanza este tiempo va disminuyendo hasta llegar a la velocidad donde solo le toma 17.53 horas lograr una venta culminando su primer mes.

También abordamos objetivos específicos con respecto al tiempo en horas para lograr la primera venta y al coeficiente de aprendizaje de los precandidatos en ambas modalidades, y en ambos casos pudimos apreciar que los valores obtenidos siempre se presentaban más favorables para la metodología formativa virtual, lo cual nos indicaba sí existe impacto significativo por parte de la modalidad de capacitación

La misma lógica aplica para un precandidato que recibió una formación virtual puesto a que al iniciar le toma 20 horas lograr su primera venta y al culminar el mes llega a un ritmo en el cual sólo le toma 15.04 horas obtener una venta; esto valida lo propuesto por el autor referente de la fórmula de curva de aprendizaje y nos indica que a mayor tiempo la curva se volverá cada vez más plana.

Por lo investigado con respecto a la formación y tomando lo dicho por Chiavenato (2007) es que el aprendizaje cognitivo es sumamente preponderante en el desarrollo en la práctica de cualquier individuo porque sin conocer lo que en esta investigación es manifestado por el coeficiente “b” ningún precandidato

lograría un desempeño óptimo que le permita mantener su puesto en cualquier empresa.

Además tomando la investigación de González y Tarragó (2008) en su artículo “Capacitación para el cambio” compartimos sus percepciones con respecto a la nueva realidad en la que vivimos, todo viene avanzando a tal velocidad que las empresas deben adaptarse a ello y una de las áreas que mayor reto sostiene es el área formativa, y en vista de los resultados obtenidos nos obliga a orientarnos a una digitalización en la forma en que se imparte conocimiento dentro de las instituciones.

Por tanto, al cotejar las teorías de Ebbinghaus (1985) y Salazar (2007), los resultados obtenidos al realizar los cálculos estadísticos pertinentes podemos inferir que la formación virtual nos brinda múltiples ventajas sobre la metodología presencial, no solo las obvias con respecto a costos sino también con lo concerniente a resultados obtenidos que luego van a devengar en la rentabilidad obtenida de parte de los precandidatos al ser promovidos a la plataforma que se encuentre en gestión. También en la reducción de tiempo para armar un equipo que brinde resultados al poder masificar las formaciones, debido a que elimina la restricción de un espacio físico y en el ámbito virtual puedes lograr llegar a mayor cantidad de personal al mismo tiempo.

VI. CONCLUSIONES

El problema que llevó a realizar esta investigación es determinar cuál es el impacto de la modalidad de capacitación en la curva de aprendizaje de los asesores del proyecto Legálitas en el Contact Center Agencia B12 Site Trujillo.

1. A lo cual llegamos a concluir que la hipótesis propuesta se da por aceptada con respecto a que sí existe impacto de la modalidad de capacitación en la curva de aprendizaje de los asesores del proyecto Legálitas en el Contact Center Agencia B12 Site Trujillo.
2. Como hipótesis específicas esta investigación busca determinar el impacto en el promedio de tiempo expresado en horas que le toma a un grupo capacitado de manera presencial para obtener su primera venta y otro que fue capacitado de manera virtual y también si existe impacto en la cantidad de ventas obtenidas en un mes de un grupo capacitado de manera presencial y otro que fue capacitado de manera virtual.
3. A partir de lo mencionado en el párrafo anterior se trabajó con la data proporcionada por la empresa y se llegó a demostrar de manera estadística que efectivamente sí existe impacto por parte de la modalidad formativa en la curva de aprendizaje, ya que como podemos apreciar en la en la tabla cuatro que en la modalidad virtual los precandidatos alcanzan en promedio un valor de curva de aprendizaje de 15.04, mientras que en la modalidad presencial los precandidatos alcanzan en promedio un valor de curva de aprendizaje de 17.53. Lo que nos indica que a los precandidatos que recibieron una formación presencial les cuesta 2.49 horas más lograr una venta al cabo de un mes y estos datos al ser analizados nos arrojaron la comprobación del objetivo principal es decir se halló impacto sustancial en nuestra variable curva de aprendizaje.
4. Por otra parte, para poder analizar a fondo la data también se plantearon objetivos específicos que desglosaban las variables que conforman la fórmula de Ebbinghaus tales como el valor de "K" que es el valor del tiempo expresado en horas para hallar la primera venta y el valor de "b" que es el brindado por el porcentaje de aprendizaje de los precandidatos.

5. El valor de “K”, obtenido de la data de la empresa nos brindó otro elemento para evaluar y poder dar respuesta al primer objetivo específico de esta investigación, el cual era determinar el impacto de la modalidad formativa en el tiempo en horas para lograr la primera venta en los asesores del proyecto Legálitas en el Contact Center Agencia B12 Site Trujillo, para este dato obtuvimos como podemos apreciar en la tabla cinco que para las modalidades formativas virtual y presencial obtuvimos los valores de 20 y 29.24 respectivamente, lo cual nos dice que los precandidatos que recibieron una formación presencial demoraron en promedio 9.24 horas más en obtener su primera venta y con este diferencial como podemos obtuvimos que sí existe impacto sustancial en esta variable.
6. El último objetivo específico que es determinar de qué manera impacta la modalidad de capacitación en el porcentaje de aprendizaje de los asesores del proyecto Legálitas en el Contact Center Agencia B12 Site Trujillo., realizamos un cálculo con la data del valor de “b” y obtuvimos que sí existe impacto directo como se puede apreciar en la tabla seis, donde vemos que el promedio de notas que se evidencia con el porcentaje de aprendizaje entre modalidades formativas tiene una diferencia de 6.02 puntos porcentuales dejando a la modalidad virtual con un promedio de 91.55% y a la modalidad presencial con 85.53%.

VII. RECOMENDACIONES

Tomando los resultados obtenidos la primera recomendación va dirigida a la empresa, debido a que habiendo validado que la formación virtual brinda un desarrollo más efectivo en la curva de aprendizaje de los precandidatos, lo óptimo y lógico sería direccionar mayor presupuesto a este tipo de proceso formativo, dotando al área de implementos tecnológicos de vanguardia, que permitan llevar a cabo dicho proceso, cada vez de mejor manera para optimizar los resultados y a la vez rentabilizar al área.

Además, se recomienda implementar esta metodología virtual a todos los proyectos de la empresa y replicar las buenas praxis para llegar a optimizar la rentabilidad de la empresa haciendo que todos los proyectos logren desarrollarse de una manera más rápida y los precandidatos puedan llegar a ser asesores que alcancen su pico de rendimiento más rápido y así contribuir a los resultados que busca y requiere la institución para lograr el crecimiento proyectado por el área competente.

En base a la limitación poblacional se recomienda ampliar a una población mayor para poder obtener un estudio más grande y que nos permita analizar más a fondo la problemática, pudiendo adicionar mayor cantidad de meses al estudio e involucrar otras variables como la motivación laboral, influencia de otras áreas o cualquier otra que consideren pueda intervenir en el proceso de aprendizaje de un precandidato o colaborador.

En función de las limitaciones de mi investigación dadas por la coyuntura, recomiendo una investigación del mismo tema en un momento donde la empresa no se vea obligada a realizar este tipo de modalidad formativa, debido a que pudiese ser que los precandidatos al no tener la misma necesidad que nos presenta nuestra situación actual puedan reaccionar de distinta manera y podamos obtener otro tipo de resultados.

Y por último se recomienda plantear una investigación del mismo tipo, pero siendo seccionada por perfil generacional, quizás eso pueda brindar una mayor información a la empresa para perfeccionar áreas de reclutamiento y selección.

REFERENCIAS

- Alcántara, Ó. D. (2006). Capacitación de profesores para gestar la virtualidad.
- Ally, M. (2009). Aprendizaje móvil: Transformando la entrega de educación y capacitación. Athabasca University Press
- Bachelard, G. (1974). La formación del espíritu científico. Recuperado de: <https://www.campus.fundec.org.ar/admin/archivos/Bachelard.pdf>
- Ballagas, G, Rohs, M, Sheridan, J y Borchers, J (2004). Proceedings of Workshop of Ubuquitous Display Environments. BYOD: Bring your own device.
- Ballesteros, P, Ballesteros, D y Jaramillo, C (2005). Aplicación de la lúdica en la curva de aprendizaje.
- Blake, O. (1997). La capacitación un recurso dinamizador de la organización. Buenos Aires: Ediciones Macchi.
- Bohlander, G, Snell, S y Sherman, A (2001). Administración de recursos humanos
- Carlos Tomassino y Inés Casanovas. (2014). Capacitación profesional continua en la era de los dispositivos móviles.
- De Moura, C. (1999). Estrategias de capacitación para el BID.
- Cañadas, F. (2017). Teletrabajo: Revisión teórica y análisis jurídico-laboral. Recuperado de: <https://hera.ugr.es/tesisugr/2675244x.pdf>
- Carro, R., y González Gómez, D. A. (2012). Productividad y competitividad.
- Cervantes, J. M., Salinas, V., & Glasserman, L. D. (2017). Diseño de la capacitación blended learning en una empresa. Recuperado de: <http://uajournals.com/ojs/index.php/campusvirtuales/article/view/195/166>
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. Buenos Aires: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la Teoría General de la Administración.
- Chiavenato, I. (2018). Administración de Recursos Humanos.
- Chumpitaz, L. (2005). La capacitación en las organizaciones a través del e-learning. E-commerce latinoamérica.

- Duke, B, Harper, G y Johnston, M (2013). Connectivism as a Digital Age Learning Theory recuperado de: <https://www.hetl.org/wp-content/uploads/2013/09/HETLReview2013SpecialIssueArticle1.pdf>
- Ebbinghaus, H. (1985). La curva del olvido.
- Garret, K.R., y Danziger, J.N. (2007), "Which Telework? Defining and Testing Taxonomy of Technology-Mediated Work at a Distance", Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/228938478_Which_Telework_Defining_and_Testing_a_Taxonomy_of_Technology-Mediated_Work_at_a_Distance
- Godoy, M, Petris, R y Mariño, S (2010). Sociedad del conocimiento y alfabetización digital: un estudio etnográfico orientado a capacitaciones sectoriales.
- González, M y Tarragó (2008). Capacitación para el cambio.
- Gray, M, Hodson N y Gordon G (1993). Teleworking Explained.
- Gutiérrez, L (2012). Conectivismo como teoría de aprendizaje: conceptos, ideas, y posibles limitaciones. Recuperado de: <file:///C:/Users/Jorge%20Lamas/Downloads/Dialnet-ConectivismoComoTeoriaDeAprendizaje-4169414.pdf>
- Cohen, E y Nycz, M (2006). Learning Objects and E-Learning: an Informing Science Perspective. Recuperado de: <http://www.ijkl.org/Volume2/v2p023-034Cohen32.pdf>
- González, J y Lozano, M (2003). Capacitación para un desempeño efectivo.
- Herlo, D. (2016). Connectivism, a new learning theory? Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/317155829_Connectivism_A_New_Learning_Theory
- Hernández, S. (1997). Metodología de la investigación.
- Kleiner, A (2003). Karen Stephenson's Quantum Theory Trust. Recuperado de: <http://www.netform.com/html/s+b%20article.pdf>

- Kop, R y Hill, A (2008). Connectivism: Learning theory of the future or vestige of the past? Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/26544860_Connectivism_Learning_Theory_of_the_Future_or_Vestige_of_the_Past
- Krajenski, Malhotra y Ritzman. (2008). Administración de Operaciones. Recuperado de: https://www.academia.edu/8583854/Administracion_De_Operaciones_-_LEE_J._KRAJEWSKI_1_
- Labarca, G (2001) Formación para el trabajo: ¿pública o privada? Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36737/1/S3312592L113F_es.pdf
- Llerena, O (2015) El proceso de formación profesional desde un punto de vista complejo e histórico-cultural. Recuperado de: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v15n3/1409-4703-aie-15-03-00567.pdf>
- Manotas T, E. (2012). Capacitaciones a estudiantes de nuevo ingreso del CEAD Cartagena con deficiencias informáticas antes de afrontar un curso virtual UNAD.
- Mark Leslie y Charles A. Holloway (2006). La curva de aprendizaje de ventas. Harvard Business Review, 138.
- Mintra (2015). Comisión multisectorial adscrita al sector trabajo y promoción del empleo constituida por resolución suprema N° 422-2013-PCM: Informe Técnico que contiene propuestas de las políticas públicas referidas al Teletrabajo para garantizar su desarrollo y su preferente utilización a favor de las poblaciones vulnerables.
- Mondy, R. W (2010). Administración de los Recursos Humanos. Recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>
- Olivé, L (2013). La Estructura de las Revoluciones Científicas: cincuenta años Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad

- Ovalles, L (2014) Conectivismo, ¿un nuevo paradigma en la educación actual?
Recuperado de: <file:///C:/Users/Jorge%20Lamas/Downloads/Dialnet-ConectivismoUnNuevoParadigmaEnLaEducacionActual-4966244.pdf>
- Rosso, M y Lebl, B (2006) Terapia humanista existencial fenomenología: estudio de caso. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612006000100005
- Rubio Domínguez Pedro (2008) Introducción a la gestión empresarial. Recuperado de: <https://vinculogerencial.files.wordpress.com/2011/06/prd.pdf>
- Rubio Guerrero, E., & Gómez Zermeño, M. (2016). Propuesta de diseño de un modelo educativo integral para capacitaciones corporativas. *Revista Academia y Virtualidad*, 52 - 67.
- Salazar, C. (2007). Teletrabajo y la inclusión laboral de personas con discapacidad. *Revista Internacional Sostenibilidad, Tecnología y Humanismo*.
- Schank, C. (1995). *What we learn when we learn by going*.
Recuperado de: http://www.cogprints.org/637/1/LearnbyDoing_Schank.html
- Sherman, B. &. (2001). *Administración de Recursos Humanos*.
Washington: Prentice 12a. Ed.
- Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. Editorial Limusa
- Sullivan, W; Wicks, E y Luxhoj, J. (2019). *Ingeniería Económica Degarmo*.
Recuperado de: <https://docer.com.ar/doc/vv0e0>
- Villalobos, G y Pedroza, R (2009) *Perspectiva de la teoría del capital humano acerca de la relación entre educación y desarrollo económico*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/311/31112987002.pdf>
- Werther, W y Davis, K (2008). *Administración de recursos humanos*. Recuperado <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Capacitación	Proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.	Se trata de determinar el tipo de modalidad de capacitación recibida por cada precandidato.	Modalidad	-Presencial -Virtual	Cualitativa nominal
Curva de aprendizaje	Una curva de aprendizaje describe el grado de éxito obtenido durante el aprendizaje en el transcurso del tiempo. Es un diagrama en que el eje horizontal representa el tiempo transcurrido y el eje vertical el número de éxitos alcanzados en ese tiempo.	Se trata de desarrollar la ecuación logarítmica creada por Hermann Ebbinghaus. Para calcular la curva se tomará el tiempo en horas de los precandidatos para obtener la primera venta, la cantidad de unidades producidas en un mes y el porcentaje de aprendizaje.	"K"	Tiempo en horas para lograr la primera venta	Cuantitativa de razón
			"X"	Cantidad de unidades	Cuantitativa de razón
			"b"	Porcentaje de aprendizaje	Cuantitativa de razón

ANEXO 2:

Tabla 7. Pruebas de Normalidad

Pruebas de normalidad							
	Modalidad formativa	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Valor de curva de aprendizaje	Presencial	,084	243	,000	,980	243	,002
	Virtual	,051	236	,200*	,990	236	,097
Tiempo en horas para lograr primera venta	Presencial	,134	243	,000	,918	243	,000
	Virtual	,143	236	,000	,907	236	,000
Porcentaje de aprendizaje	Presencial	,134	243	,000	,931	243	,000
	Virtual	,133	236	,000	,944	236	,000

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos

Encuesta – Prueba de conocimiento Legálitas

(Q1) Las coberturas incluidas dentro de Legálitas Particular son: (Se puede pinchar más de una respuesta)

- A. Asesoramiento jurídico telefónico, siempre con el mismo abogado, en todos los productos.
- B. Asesoramiento jurídico telefónico con un abogado experto en la materia, en todos los productos. El tratamiento personalizado únicamente es para el servicio Premium.
- C. Redacción y revisión de documentos en Vía Judicial (como demandado y denunciado) y Extrajudicial, en todos los productos.
- D. Redacción y revisión de documentos en Vía Judicial (como demandado y denunciado) y Extrajudicial, solamente en el servicio Plus y en el servicio Premium.
- E. Negociación en nombre del Tomador y Asegurados.
- F. Negociación solamente en nombre del Tomador.
- G. Vigilancia en boletines (contratación con DNI) en todos los servicios.
- H. Vigilancia en boletines (contratación con DNI) únicamente con el servicio Plus.
- I. Asistencia Jurídica en Despachos para litigios / casos no cubiertos, con la 1º consulta gratuita y garantía de presupuesto
- J. Asesoramiento telefónico ilimitado, de 7 a 21 horas de L - S y 24 horas/365 días del año para casos de urgencia.

(Q2) Los escritos incluidos dentro del servicio Legálitas Particular son: (Se puede pinchar más de una respuesta)

- A. Revisión y redacción del contrato de arrendamiento.
- B. Revisión de la minuta de testamento.
- C. Carta de reclamación personalizada frente a la ex pareja reclamando la ejecución de la sentencia de divorcio.
- D. Cartas de reclamación a bancos por cobros de comisiones indebidas, por incumplimiento de contrato y por cláusulas abusivas.
- E. Redacción de la demanda de conciliación en temas de consumo, sin la presentación ante el juzgado.
- F. Redacción de la demanda en casos de robo con violencia.
- G. Redacción y revisión del contrato de trabajo para el servicio doméstico no perteneciente a la Unión Europea.
- H. Redacción del escrito para la retirada de contenidos o imágenes en internet.
- I. Actos comunicados al Ayuntamiento por realización de obra menor en la vivienda.
- J. Escrito de solicitud frente al Ayuntamiento de la Licencia de Apertura para un negocio.

(Q3) Las coberturas judiciales en Legálitas Particular Plus y Premium son: (Se puede pinchar más de una respuesta)

- A. Juicio donde la mujer del titular sea demandada en vía civil o penal.

- B. Juicio donde el padre del titular sea demandado en vía civil o penal.
- C. Juicio donde el hijo del titular sea demandante en vía civil o penal.
- D. Juicio para el titular como denunciado en vía penal, cuando la víctima es un menor.
- E. No hay límite de juicios para el titular del servicio, pero si lo hay (5 juicios máximo) para el resto de la unidad familiar.
- F. No hay límite de juicios para ningún miembro de la unidad familiar.
- G. El límite de gastos es: 3 500€/año para finanzas penales, 500€/año para informes periciales, 1 500€/año para tasas y costos, 500€/año para el procurador.

(Q4) En caso del servicio Particular Plus, de 15,99€/mes o 175,89€ si decide pagarlo de una sola vez: (Se puede pinchar más de una respuesta)

- A. Vamos a cubrirle cualquier tramitación de manera ilimitada, como Burofax, carta certificada o carta ordinaria con acuse de recibo.
- B. Están incluidos de manera ilimitada todos los certificados de nacimiento o de defunción que el cliente necesite, siempre que se considere pertinente y útil bajo criterio de abogado.
- C. El cliente tiene un abogado de cabecera, para que atienda sus consultas de manera personalizada.
- D. Existe una vigilancia permanente en Boletines Oficiales de la Administración Pública.
- E. Cubrimos únicamente el asesoramiento, la redacción y revisión de escritos, además de la tramitación de los mismos.

- F. Cubrimos: asesoramiento a un extranjero para que pueda solicitar la nacionalidad española, la redacción del convenio regulador en caso de un divorcio, la redacción de un testamento, redacción de la carta de reclamación al arrendador para que realice obras necesarias en la vivienda.

(Q5) De las siguientes afirmaciones del servicio Legálitas Particular, son correctas: (Se puede pinchar más de una respuesta)

- A. El plazo para la resolución de consultas es de 3 días, incluyendo sábados, domingos y festivos.
- B. El plazo para la resolución de consultas es de 3 días, excluyendo sábados, domingos y feriados.
- C. Es un servicio con más de 500 abogados, especializados en todas las materias, donde puedo hacer consultas de manera telefónica y presencial siempre que quiera.
- D. Es un servicio con más de 800 abogados, especializados en todas las materias, donde puedo hacer consultas ilimitadas de manera telefónica. Si tengo el servicio Premium contratado y si así lo estima el abogado de cabecera, también podrán ser presenciales en despachos.
- E. Para todas las cuestiones no incluidas en la póliza, vamos a derivarle a un despacho en su misma provincia, con la primera consulta gratis y un presupuesto cerrado para todo el procedimiento.
- F. Para todas las cuestiones no incluidas en la póliza, vamos a derivarle a un despacho, el más próximo a su domicilio, con la

primera consulta gratuita y un presupuesto cerrado para todo el procedimiento.

- G. La unidad familiar incluye al tomador y su pareja siempre que haya convivencia y a los hijos de ambos que sean menores de edad siempre que convivan con ellos.
- H. La unidad familiar incluye al tomador y a su pareja siempre que haya convivencia y a los hijos de ambos, mayores de edad, que convivan o que se encuentren momentáneamente fuera por cuestiones de estudios, salud, etc.
- I. La unidad familiar la puede aumentar el cliente siempre que quiera, previo pago de una cuota por cada nuevo integrante.

(Q6) Hablamos con un autónomo cuya hija, que actualmente vive con él, quiere independizarse y comprarse una casa ¿Podemos venderle legálitas? (Se puede pinchar más de una respuesta)

- A. Sí, podemos ofrecerle el paquete Profesional Plus y llevarse el paquete Particular Plus gratis por un año. Además, asesoramos, revisamos y redactamos contratos para la compra y venta de la vivienda.
- B. Sí, podemos ofrecerle el paquete Profesional Plus y llevarse el paquete Particular Plus gratis por un año. Además, asesoramos, pero no revisamos ni redactamos en contratos para la compra y venta de la vivienda.
- C. No, porque es autónomo y no le podemos vender.
- D. No, porque debe existir convivencia de por medio.

(Q7) Si una persona está interesada en contratar a una ama de casa, ¿Le sirve Legálitas? (Se puede pinchar más de una respuesta)

- A. No, porque el empleo doméstico no está cubierto en la póliza.
- B. Sí, asesoramos sobre todos los temas de un ama de casa, redactamos la oferta de trabajo y el contrato en aquellos casos en que el servicio doméstico no pertenezca a la unión europea
- C. Sí, le asesoramos solamente en la contratación y vacaciones del empleado doméstico.
- D. No, porque es un caso autónomo.

(Q8) Hablamos con una persona que vive sola con su perro y tiene mala relación con un vecino por su mascota, ¿Puede darle legálitas alguna solución? (Se puede pinchar más de una respuesta)

- A. No, porque no está dentro de ninguna póliza de los productos.
- B. No, porque el servicio le cubre al tomador no a la mascota.
- C. Sí, asesoramos y negociamos con el vecino para llegar a un acuerdo con la mascota.
- D. Sí, mandamos a la mascota a un albergue.

(Q9) Una persona a la que acaban de despedir de manera correcta, pero que no tiene tiempo suficiente cotizado para poder cobrar el paro, ¿Le interesa invertir sus pocos ahorros en Legálitas? (Se puede pinchar más de una respuesta)

- A. No, porque lo que cobra lo establece el Estado y la póliza no cubre la redacción en lo administrativo.

- B. No, porque corremos el riesgo que cliente no pague el servicio.
- C. No, porque primero tenemos que evaluar el scoring del cliente.
- D. Sí, porque podemos asesorarlo como recibir ayuda por parte del Estado y cobrar el paro por el poco tiempo que ha laborado.

(Q10) Si nuestro interlocutor es una señora mayor, viuda, que vive sola en casa propia, pero sin hipoteca desde hace muchos años. ¿Le sirve nuestro servicio? (Se puede pinchar más de una respuesta)

- A. No, porque nosotros asesoramos en gastos hipotecarios y cláusula suelo.
- B. Sí, para sus hijos que tuvo con su esposo fallecido.
- C. Sí, en temas sobre herencia (contrato de legado, usufructo), pensión de jubilación.

(Q11) La forma de pago en Legálitas Particular es: (Se puede pinchar más de una respuesta)

- A. Por cuenta o por tarjeta, a elección del cliente (aunque siempre preferiblemente por cuenta).
- B. Ofrecemos por cuenta o por tarjeta, pero si el cliente no quiere ninguna de las dos, le damos el número de cuenta de Legálitas para que sea él quien haga el ingreso o transferencia bancaria (esta opción sólo con autorización del coordinador).
- C. Es siempre un pago mensual.
- D. Es un pago mensual durante 12 meses, pero podemos ofrecer al cliente la opción de hacer un único pago anual y beneficiarse así un mes gratis (multiplicándose la cuota promocionada por 11 meses).

- E. Es un pago anual siempre, pero se benefician de poder elegir entre una cuota mensual durante 12 meses o un pago único que incluye un mes gratis.
- F. Se puede fraccionar como al cliente mejor le convenga: mensual, trimestral, semestral o anual.

(Q12) La Red de Despachos: (Se puede pinchar más de una respuesta)

- A. Es para todos los casos (sean juicios o no: por ej. tramitación de agrupación familiar en extranjería) no cubiertos en póliza.
- B. Es únicamente para juicios no cubiertos en la póliza.
- C. Es una consulta gratuita presencial, para que el cliente la utilice cuando quiera.
- D. Se le deriva a la Red de Despachos para que en la primera consulta que será gratuita, se estudie la viabilidad del caso y se le dé presupuesto cerrado para todo el procedimiento con garantía de precio preferente (en torno al 30% de descuento respecto a cualquier otro cliente).
- E. Es para todos los casos que no estén cubiertos en la póliza, en vía judicial y extrajudicial, con la primera consulta gratuita para estudiar la viabilidad del asunto y hacer un presupuesto cerrado para todo el procedimiento, con un descuento de hasta el 30% con respecto a un abogado que el cliente busque por su cuenta.
- F. Siempre será en la misma provincia donde viva el cliente.
- G. Es un abogado experto en la materia, lo más próximo a su domicilio, dentro de nuestra red de despachos.

**(Q13) GLOSARIO DE PALABRAS:
(Se puede pinchar más de una respuesta)**

- A. DEDUCCIÓN: Es una ayuda estatal que obtienen las madres o padres trabajadores con hijos a cargo menores de cuatro años.
- B. USUFRUCTO: Tercio de libre elección que le puede corresponder a la mujer o al marido.
- C. TERCIO DE LIBRE ELECCIÓN: Gozar de los bienes de otra persona sin ser el dueño.
- D. TOMADOR: Titular del servicio.
- E. BUROFAX: Es el envío de un documento o notificación a través de un correo electrónico certificado, el cual emite un certificado digital (copia) con validez legal en el cual se registra

todo lo relacionado con la notificación.

- F. BUFETE: Relacionado con comida.
- G. FOGASA: Vela por el trabajador, en Perú se le conoce con el nombre de Ministerio de Trabajo.
- H. ASNEF: Se encuentran todos los clientes morosos.
- I. USUFRUCTO: Gozar de los bienes de un tercero pero sin tener derecho a venta o alquiler del inmueble.
- J. CLÁUSULA SUELO: Estipulaciones contractuales que se insertan en los contratos de préstamos hipotecarios con el objetivo de limitar la bajada de interés.
- K. MINUTA: Boleta emitida por cualquier persona natural.
- L. MINUTA: Factura emitida por un abogado o notario.