

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



Capacitación para la Fuerza de Ventas en VITALE – DEX,
Chimbote, 2021

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración

Autora:

Torres Ucañán, Fiorella Patricia

Asesor:

Daniel Pérez, Jorge Augusto

Código ORCID 0000-0002-8323-3971

CHIMBOTE – PERÚ

2021

1. PALABRAS CLAVE:

Tema	Capacitación
Especialidad	Administración
Línea de investigación	Talento Humano 5. Ciencias Sociales 5.2 Economía y Negocios Negocios y Management

KEYWORDS

Theme	Trainig
Specialty	Administration
Line of research	Human Talent 5. Social Sciences 5.2 Economy and Business Business and Management

2. Capacitación para la Fuerza de Ventas en VITALE – DEX, Chimbote, 2021.

3. Resumen

La presente tesis titulada, “Capacitación para la fuerza de ventas en VITALE - DEX, Chimbote, 2021.”, pretendió determinar cómo es la Capacitación a la Fuerza de Ventas en VITALE DEX, Chimbote, 2021.

Respecto a la metodología la presente investigación fue de tipo básico, cuantitativo y de diseño no experimental de corte transversal, descriptivo. La población estuvo constituida por la fuerza de ventas conformado por 35 vendedores. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario.

Se concluyó en el presente estudio, que la empresa VITALE DEX, el 100% de la capacitación es de nivel alto; lo que permitió a la empresa cumplir eficazmente con los fines y objetivos institucionales descritos en los planes y programas de ventas de la empresa, a su vez, está en un proceso de mejora en el Diagnóstico de Capacitación, así mismo, está en un proceso de aprendizaje y mejora continua con el fin de realizar un óptimo Diseño de Capacitación (57.1%) de nivel bueno, se hace necesario implementar la tecnología competente tales como (medios físicos, proyectores, ambientes y medios virtuales) para la Ejecución de la Capacitación y por último según el criterio de los colaboradores de la fuerza de ventas los resultados son muy buenos en un 100%.

4. Abstract

This thesis entitled, "Training for the sales force in VITALE - DEX, Chimbote, 2021.", aimed to determine what the Sales Force Training is like in VITALE DEX, Chimbote, 2021.

Regarding the methodology, the present investigation was of a basic, quantitative type and of a non-experimental, cross-sectional, descriptive design. The population was made up of the sales force made up of 35 vendors. The survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument.

It was concluded in the present study, that the company VITALE DEX, 100% of the training is of a high level; which allowed the company to effectively comply with the institutional goals and objectives described in the sales plans and programs of the company, in turn, is in a process of improvement in the Training Diagnosis, likewise, it is in a process of learning and continuous improvement in order to perform an optimal Training Design (57.1%) of a good level, it is necessary to implement competent technology such as (physical media, projectors, environments and virtual media) for the Execution of Training and therefore Lastly, according to the criteria of the collaborators of the sales force, the results are 100% very good.

Índice

1. Palabras clave	i
2. Título.....	ii
3. Resumen.....	iii
4. Abstract.....	iv
5. INTRODUCCIÓN	1
5.1. Antecedentes y fundamentación científica	1
5.1.1. Antecedentes	1
5.1.2. Fundamentación Científica	5
5.2. Justificación	17
5.3. Problema	17
5.4. Conceptuación y operacionalización de las variables.....	17
5.4.1. Conceptuación de las variables.....	17
5.4.2. Definición operacionalizacional de las variables.....	18
5.5. Hipótesis	22
5.6. Objetivos	22
5.6.1. Objetivo general.....	22
5.6.2. Objetivos específicos	22
6. METODOLOGÍA	22
6.1. Tipo y diseño de investigación	22
6.2. Población y muestra.....	23
6.3. Técnicas e instrumento de investigación	23
6.4. Procesamiento y análisis de la información.....	23
7. RESULTADOS	24
8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	35
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
10. AGRADECIMIENTOS	48
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
12. APÉNDICES Y ANEXOS	52
ANEXO 01: Cuestionario.....	52

ANEXO 02: Matriz de Coherencia.....	53
ANEXO 03: Matriz de Operacionalización.....	54
ANEXO 04: Base de datos de la prueba piloto.....	56
ANEXO 04: Análisis de confiabilidad	57
ANEXO 05: Juicio de expertos	58

Índice de tablas

Tabla N° 01: Determinar cómo es la capacitación de la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote, 2021.	24
Tabla N° 02: Descripción del diagnóstico de la capacitación para la fuerza de ventas en relación a los indicadores “alcance de los objetivos de la organización” y “determinación de requisitos básicos del puesto”	25
Tabla N° 03: Descripción del diagnóstico de la capacitación para la fuerza de ventas en relación a los indicadores “resultados de evaluación de desempeño”, “análisis del problema de servicio” y “análisis de problema de personal”.	26
Tabla N° 04: Descripción del diseño de la capacitación para la fuerza de ventas en relación a los indicadores “a quién se capacita”, “cómo capacitar” y “en qué capacitar”.	28
Tabla N° 05: Descripción del diseño de la capacitación para la fuerza de ventas en relación a los indicadores “dónde capacitar”, “cuándo capacitar” y “quién capacita”.	30
Tabla N° 06: Describir las características de la Ejecución de la capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021.	32
Tabla N° 07: Describir las características de la Evaluación de resultados de la Capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021.	33

5. Introducción

5.1. Antecedentes y fundamentación científica

5.1.1. Antecedentes

Según investigaciones efectuadas en varias bibliotecas de educación superior, la siguiente información se recopila a nivel internacional, nacional y local:

Antecedentes a nivel internacional:

Navarrete (2018) en su trabajo de investigación denominada Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral, realizó su estudio en Megamaxi Mall de los Andes de Corporación Favorita C.A. – Ambato (Ecuador), la presente investigación tuvo como objetivo Establecer un Plan integral de Capacitación para empleados de Megamaxi Mall de los Andes - Ambato, el nivel de investigación fue Descriptivo, realizó un cuestionario a una muestra de 100 empleados (que es el total de la población), la investigación dio como resultado que existe una falta de capacitación en los colaboradores y como consecuencia se desempeñan incorrectamente en sus funciones.

El autor concluyó que se debe realizar un plan de capacitación para los colaboradores para elevar su nivel de competitividad y mejorar el desempeño laboral.

Álvarez y Defaz (2019) en su investigación denominada Relación entre la Capacitación del personal y productividad, realizaron su estudio en la industria manufacturera de productos alimenticios del Cantón Manta – Ecuador, la presente tesis tuvo como objetivo Establecer si existe correlación entre la Capacitación del personal y la Productividad en la industria manufacturera, el nivel de investigación fue Correlacional, con un enfoque cuantitativo, los autores realizaron un cuestionario a una muestra de 46 industrias, la investigación dio como resultado que se aprobó la hipótesis alternativa y la hipótesis nula fue rechazada, es decir, se halló una correlación entre la variable Capacitación del personal y la variable Productividad.

Los autores concluyeron que la Capacitación ayuda al personal a formar competencias y, por consiguiente, aumentar su productividad en sus tareas asignadas.

Mariño (2018) en su tesis relacionada al Diseño de un sistema de Capacitación por competencias para mejorar el Desempeño Laboral, realizó su estudio en la empresa Bioalimentar Cía. Ltda., Ambato – Ecuador, la investigación tuvo por objetivo Determinar el proceso de capacitación por competencias y desempeño laboral de los empleados de Bioalimentar, la investigación fue de tipo exploratoria – descriptiva, el autor realizó cuestionarios a una muestra de 172 colaboradores, los resultados demostraron que la capacitación por competencias se tiene un 8.2% a identificación con la organización, 10.2% orientación al logro y liderazgo, 8.2% comunicación y pensamiento analítico y un porcentaje de 16.3% desarrollo de personas.

El autor concluyó que las competencias de los empleados en el área de capacitación, pueden determinar las brechas que existen en la empresa Bioalimentar.

Antecedentes a nivel nacional:

Cornejo (2021) en su tesis relacionada a la Propuesta de un programa de Capacitación para mejorar el Desempeño Laboral, realizó su estudio en Cablemax, Piura – 2021, la investigación tuvo por objetivo Elaborar un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax, Piura, la investigación fue Descriptiva con un diseño no experimental y transversal, el autor realizó cuestionarios a 43 colaboradores, los resultados demostraron que la capacitación en la empresa Cablemax es deficiente, obteniendo comportamientos inadecuados, con un nivel de productividad regular, un 57.37% confirman estar de acuerdo.

El autor concluyó que al elaborar un óptimo programa de capacitación permitirá mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura – 2021.

Wong (2018) en su trabajo de investigación relacionada a la Capacitación y la Calidad de Servicio, realizada en el Banco Cencosud – Hipermercados metro, 2018, la cual tuvo como objetivo Establecer la relación entre la variable Capacitación y Calidad de servicio en el Banco Cencosud – Hipermercados Metro 2018, el tipo de investigación fue aplicada, descriptiva – correlacional, empleando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario a una muestra de 114 colaboradores, el estudio arrojó como resultado que existe una correlación positiva moderada entre la Capacitación y la Calidad de Servicio en el Banco Cencosud.

En su trabajo de investigación el autor determinó que la Capacitación se relaciona con la Calidad de Servicio porque la Capacitación es una herramienta necesaria para que los colaboradores mejoren sus habilidades, conocimientos y actitudes, para así cubrir los requerimientos de los clientes.

Pinto (2017) en su tesis relacionada a la Capacitación en la Municipalidad Distrital de San Marcos, realizó su estudio en la Municipalidad de San Marcos - Huaraz, 2017, la presente tesis tuvo por objetivo Determinar las características de la Capacitación de los colaboradores en la subgerencia de desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de San Marcos, el tipo de investigación fue Descriptiva no experimental, el autor realizó cuestionarios a 25 empleados, los resultados demostraron que al implementar un plan de Capacitación, el desempeño laboral de los colaboradores de la subgerencia de desarrollo económico mejoró, el 64% de los colaboradores afirmaron que sí los capacitan y así cumplen adecuadamente con sus funciones.

El autor concluyó que la Capacitación es importante para aumentar su desempeño laboral en el puesto de trabajo y la mayoría de los colaboradores dijeron que gracias a la Capacitación ellos sienten que cumplen adecuadamente con sus funciones asignadas en su puesto de trabajo.

Antecedentes a nivel local:

Huaccha y Machado (2019) en su tesis relacionada a la Capacitación y Competencias Laborales, realizaron sus estudios en la UGEL Santa – Chimbote, la investigación tuvo por objetivo Determinar la relación entre la capacitación y las competencias laborales de los colaboradores de la UGEL Santa, el tipo de investigación fue Correlacional no experimental, el autor realizó cuestionarios a una muestra de 139 colaboradores, la investigación arrojó que existe una relación positiva entre capacitación y competencias laborales, por lo tanto se comprobó la hipótesis de la investigación.

Los autores concluyen que la institución UGEL Santa – Chimbote debería implementar programa de capacitación invitando a participar a sus colaboradores, planificando sus temas y así poder incrementar las competencias de los colaboradores.

Chero (2017) en su trabajo de investigación relacionado a la Capacitación empresarial y la Gestión administrativa, realizó su estudio en la empresa Constructora e Inversiones Santa Fe SAC, Chimbote, la investigación tuvo por objetivo Determinar si existe relación entre las variables Capacitación empresarial y Gestión administrativa de la empresa Constructora e Inversiones Santa Fe S.A.C., el tipo de investigación fue Correlacional no experimental, el autor realizó cuestionarios a una muestra de 20 trabajadores, los resultados demostraron que el 50% de los colaboradores se encuentran en un nivel alto de capacitación, el 35% en un nivel bajo y en 15% en un nivel medio, con respecto al nivel de gestión administrativa, el 50% se encuentra en un nivel alto, el 40% en un nivel bajo y el 10% en un nivel medio.

Se concluyó que entre la Capacitación empresarial y la Gestión administrativa existe una relación altamente significativa, siendo esto relevante para el desarrollo y la mejora continua.

Palacios (2018) en su tesis relacionada a la Capacitación y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del área de Marketing y Promoción,

realizó su estudio en la Universidad César Vallejo – Chimbote 2018, la investigación tuvo por objetivo Determinar la relación que existe entre la Capacitación y la Productividad laboral de los colaboradores del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote – 2018, el tipo de investigación fue no experimental de nivel Correlacional – Descriptivo, el autor realizó cuestionarios a una muestra de 13 colaboradores del área pertinente, los resultados demostraron que el 7.7% de capacitación de personal obtienen nivel muy malo, el 15.4% nivel malo, el 46.2% regular, el 23.1% bueno y el 7.7% muy bueno, en cuanto a Productividad laboral, el 46.2% es de nivel pésimo, el 15.4% medio, el 38.5% bueno.

El autor concluyó que la Capacidad de personal se relaciona significativamente con la Productividad laboral.

5.1.2. Fundamentación científica

Capacitación

Robbins y Coulter (2010) argumentan que “La capacitación es una tarea importante en la gestión de Recursos Humanos. Si el puesto requiere un cambio, las habilidades del empleado o colaborador también lo deben hacer (modificarse o mejorarse)”. (pág. 215)

IBID (2010) Métodos de Capacitación:

Como mencionan los autores Robbins y Coulter, existen dos métodos de capacitación:

Métodos tradicionales de Capacitación

En el trabajo. Generalmente se realiza una introducción inicial a la tarea y luego el empleado aprende cómo hacerla a hacerlo haciéndolo (mediante la práctica).

Rotación de puestos. Los empleados ocupan puestos diferentes.

Mentoreo y entrenamiento. Los trabajadores realizan sus labores con la ayuda de un trabajador con más tiempo de antigüedad en la empresa, quien le proporciona información.

Ejercicios de experiencia. Los trabajadores o colaboradores simulan en un juego de roles.

Manuales/Cuadernos de trabajo. Los trabajadores obtienen información de manuales o libros de trabajo.

Conferencias en el salón de clase. Los trabajadores acuden a las reuniones para aprender o instruirse de algún tipo de información.

Métodos de Capacitación basados en la tecnología:

CD-ROM/DVD. Los colaboradores aprenden mediante videos, es decir, adquieren conocimientos a través de los medios seleccionados que les brindan información.

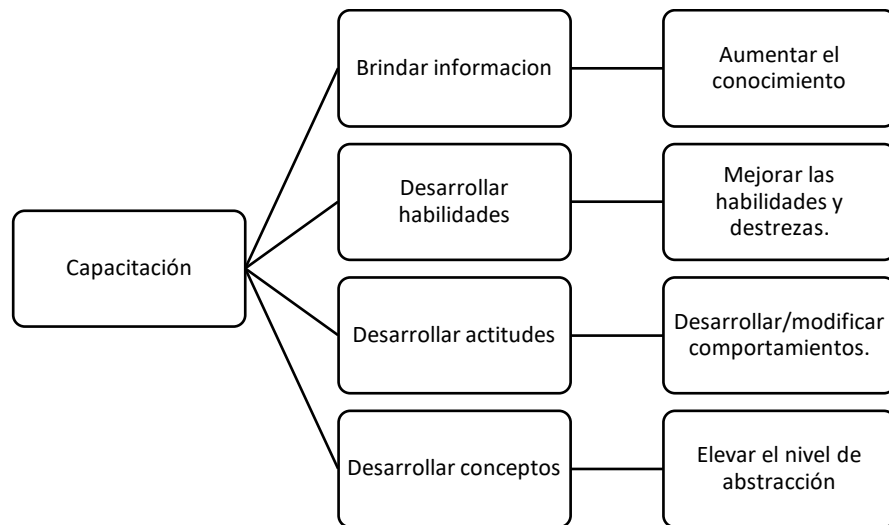
Videoconferencias/teleconferencias. Los empleados reciben información al interactuar con la persona que está detrás la pantalla, mientras se transmite la información.

Aprendizaje en línea. Los empleados participan en simulaciones multimedia.
(pág. 216)

Chiavenato (2009) describe a la capacitación de la siguiente manera:

Es el proceso por el cual las personas están preparadas para realizar un determinado trabajo o tarea en el puesto que ocupan con excelente desempeño.

La capacitación es un medio para desarrollar las habilidades de los colaboradores para aumentar la productividad, la creatividad y la innovación con el fin de contribuir mejor a los planes de la organización. (pág. 371).



(Pág. 376)

IBID (2009)

Proceso de Capacitación: consta de cuatro fases:

1. El diagnóstico, implica la elaboración de una lista de necesidades de capacitación, de las brechas de conocimientos, habilidades o competencias.
2. El diseño incluye el establecimiento del programa de capacitación para atender las necesidades diagnosticadas: a quién capacitar, sobre qué capacitar, dónde capacitar, a qué hora capacitar, etc.
3. La ejecución es poner en marcha la capacitación.
4. La evaluación incluye la revisión de los resultados obtenidos con el programa de capacitación.

Necesidades por satisfacer	Diseño de la capacitación	Conducción de la capacitación	Evaluación de los resultados
Diagnóstico de la situación	Decisión en cuanto a la estrategia	Implantación o acción	Evaluación y control
<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos organizacionales. • Competencias necesarias • Problemas de producción • Problemas de personal • Resultados de la evaluación del desempeño 	Programación de la Capacitación: <ul style="list-style-type: none"> • A quién capacitar • Cómo capacitar • En qué capacitar • Dónde capacitar • Cuando capacitar 	Ejecución e implementación del programa de capacitación mediante: <ul style="list-style-type: none"> - Gerente de línea - Asesoría de recursos humanos - Por ambos - Por terceros 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo del proceso • Evaluación y medición de resultados • Comparación de la situación actual con la anterior • Análisis de costos/beneficios.

(pág. 375-381)

Como lo menciona Reza (2006)

El diagnóstico de necesidades de Capacitación (DNC) es la base de todo el plan de capacitación, debe reflejar las necesidades emergentes. Sin un plan bien estructurado, los empleados no podrán ser informados sobre el motivo del programa, los resultados esperados y cómo se califica el programa.

La Capacitación requiere ser consciente de las lagunas de cognición, las habilidades, y las actitudes que provocan que el desempeño no sea el adecuado. (pág. 101)

Métodos de Diagnóstico de Necesidades

- Método reactivo:

El encargado de determinar las necesidades de capacitación es el beneficiario (la persona que recibe la capacitación). Esto hace que el proceso de capacitación sea más satisfactorio, pero la principal desventaja son los malos o escasos resultados.

- Método de frecuencias:

Este método se enfoca en revolver problemas urgentes y observables para la organización (signos), lo que genera satisfacción con los resultados. La desventaja de esto es que los problemas más grandes e importantes podrían pasar por alto y que podrían tener un mejor impacto en las personas y la organización.

- Método comparativo:

Este método se basa en identificar la diferencia entre cómo debería funcionar algo y como funciona en realidad.

MÉTODOS DE DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS	
Método reactivo	Identifica algunos síntomas (indicios, indicadores) sin profundizar en sus características. Es de rápida aplicación, sencillo de procesar, como desventaja tiene una clasificación de alto riesgo para la toma de decisiones.
Método de frecuencias	Es más detallado con signos y evidencias físicas observadas, es más preciso que el método anterior, y tiene un mediano índice de riesgo.
Método comparativo	Es un método más intensivo con información obtenida más precisa, se observan los síndromes, cuesta más, significa más tiempo, el proceso es complicado, como ventaja tiene un alto índice de certeza en la toma de decisiones.

La diferencia entre estos métodos es la unidad de análisis (síntoma, signo y síndrome), el síntoma es asociado con aquellos indicadores de malestar subjetivo no observable pero sí sentido, el signo son los indicadores observables - objetivos, mientras que el síndrome combina a ambos. (pág. 104 – 111)

IBID (2007) menciona:

Evaluación de la Capacitación en las Organizaciones

La evaluación brinda información, datos, estadísticas y más. Su propósito es la toma de decisiones, con dirección a aumentar, disminuir, replantear, un

proceso o procedimiento. La evaluación se puede realizar al inicio, en el medio y al final, incluso después de un proceso en particular. (pág. 14-16)

Consideraciones a la evaluación

1. La evaluación es el proceso de evaluar el logro de una serie de actividades en función de un objetivo.
2. Su función es proporcionar retroalimentación. (pág. 17)

Dimensiones de la evaluación

Existen dos tipos de evaluaciones de la capacitación: la evaluación MACRO destinadas a examinar aspectos generales del desempeño de los sistemas de capacitación existentes dentro de una empresa, entre los que resaltan el diagnóstico organizacional y el diagnóstico de necesidades de capacitación, el cálculo de la productividad,; y la evaluación MICRO, responsable de la revisión de los procesos de enseñanza-aprendizaje en el aula, analizando el comportamiento de los participantes, las condiciones ambientales, las instalaciones, la consecución objetivos, el seguimiento de los procesos formativos y su aplicación en el ámbito laboral, de la relación costo-beneficio por evento, por participante, etc. (pág. 17-18)

Dimensiones a revisar en el proceso de evaluación:

- a. Evaluación de la Reacción, especialmente para ver si gustó o no el programa de capacitación. Mide el interés de los espectadores en cómo se desarrolla el evento, no en el contenido o beneficios del evento. Se encuentra ubicada en la categoría de MICROevaluación. Puede calcular el éxito o fracaso de una capacitación. Observa el impacto en los participantes. Puede recopilarse mediante una encuesta, dinámica de grupo u observación.

- b. Evaluación del Aprendizaje, ayuda a detectar el nivel de receptividad al contenido de la capacitación. Se ubica en la categoría de MICROevaluación. Puede ver si los asistentes están cumpliendo con el logro de los objetivos - instrucciones del evento establecidos en la descripción o programa. Nos indica el rendimiento académico. Se obtiene a través de evaluaciones.

- c. Seguimiento de la Aplicación, verifica que el conocimiento adquirido se utilice correctamente. Está ubicada en la categoría intermedia entre MICRO y MACROevaluación. Es visible a simple vista, por el cambio de conducta y habilidades del beneficiario (capacitando). Se obtiene de la observación, de una entrevista, de una opinión que expresan o de una encuesta.

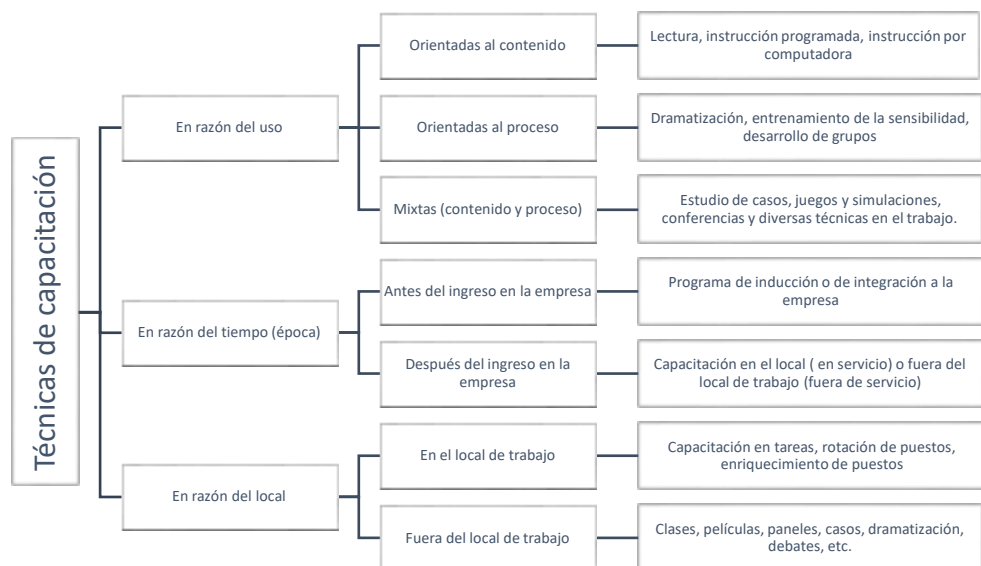
- d. Evaluación del costo-beneficio, se evalúa contra el resultado claro de un programa/evento/cursos. Esto se traduce en procesos de fabricación mejorados, reducción de desperdicios, mejoras en la calidad, menores costos. Si el costo beneficio se calcula globalmente entonces es un proceso de MACROevaluación, si se aplica por evento e, incluso por participante, su dimensión será de MICROevaluación. Es visible a través de la relación entre los costos de capacitación y el aumento de la productividad, el rendimiento o los resultados.

- e. Evaluación del esfuerzo del sistema de capacitación, validado desde el punto de vista del trabajo diario del área encargada de la capacitación. Se

verifica mediante las modificaciones realizadas al programa de capacitación. Permite analizar si las actividades hechas fueron relevantes. Se calcula mediante el estudio comparativo de lo que se debe hacer y lo que realmente se hace, mediante el análisis factorial y la aplicación de la auditoría administrativa. (pág. 18-19)

IBID (2009)

Técnicas de Capacitación según Chiavenato encontramos tres, que son: En razón del uso, En razón del tiempo (época) y En razón del local. (pág.383-387)



IBID (2009)

Tendencias de la capacitación

La Association Society for Trainig and Development (ASTD) /s/f) las principales tendencias son:

- El aprendizaje como estrategia empresarial: una organización que aprende bien y rápidamente, y coloca estratégicamente sus recursos humanos logrará resultados empresariales mucho mejores que una organización que no lo hace.
- El e-learning: la TI elimina las barreras, los costos, los retrasos y las limitaciones tradicionales del aula, al tiempo que amplía e impacta significativamente las actividades de capacitación.
- La capacitación como consultor del desempeño: la capacitación se enfoca en las cuestiones de desempeño de individuos, grupos y la empresa (los resultados que obtienen). Esta es una de las formas más poderosas de mejorar las habilidades y competencias y, por lo tanto, los resultados comerciales.
- Los líderes otorgan gran valor al estilo coaching: la transición de los estilos técnicos y cerrados a una actuación más humana y participativa requiere que los gerentes inviertan mucho en conocimiento personal y liderazgo.
- El rol de los expertos en capacitación y desarrollo está cambiando: ahora se encuentran en el centro del aprendizaje y la innovación empresarial, no sólo para impartir cursos y seminarios, sino también para apoyar a las organizaciones e individuos a crecer y tener éxito de acuerdo con las estrategias de la organización. (pág. 389-392)

Siliceo (2004) menciona lo siguiente:

¿Cómo medir el cumplimiento de la Capacitación?

- Con un verdadero cambio de conocimiento.

- Nuevas actitudes de los beneficiarios - aprendices.
- Niveles de apertura al aprendizaje.
- Mejora de la productividad. (pág. 27)

IBID (2004)

Propósitos de la Capacitación:

1. Establecer, emitir, fortalecer, mantener y actualizar los valores y la cultura organizacional.
2. Clarificar, apoyar y fortalecer el cambio organizacional, los cambios evolutivos en las actitudes adquiridos a través del proceso educativo son un requisito esencial para asegurar el cambio organizacional.
3. Los cambios evolutivos en las actitudes logrados a través del proceso educativo son requisitos esenciales para asegurar el cambio organizacional.
4. Reconocer las lagunas en los criterios de desempeño individual debido a la falta de conocimientos y habilidades y mejorar el desempeño es una de las prioridades de capacitación más importantes. Sin embargo, la capacitación no resuelve todas las ineficiencias y no se puede negar la incompetencia gerencial, por lo que los empleados con dificultades pueden necesitar capacitación directa a un nivel avanzado.
5. Resolver problemas.
6. Contar con una política de promoción que permita avanzar y que considere los conceptos de desarrollo y planificación de carrera como motivación y a la capacitación como parte de ella.
7. Recibir y orientar a los nuevos empleados.
8. Renovar conocimientos y habilidades, conocer las nuevas tecnologías y métodos que permitan mejorar su trabajo. (pág. 29 – 32)

IBID (2004) Fines básicos de la Capacitación en la empresa:

1. Procurar el desarrollo integral de los colaboradores, y eventualmente, el crecimiento de la empresa.

2. Adquirir las habilidades técnicas necesarias para desempeñar eficazmente un cargo. (pág. 34)

Sosa (2007)

Objetivos de la Capacitación: como menciona el autor, los principales objetivos de un programa de capacitación son:

- **La productividad,** la capacitación no es una actividad exclusiva para los nuevos empleados, sino también para las personas que han trabajado durante mucho tiempo en la empresa.
- **La instrucción,** puede ayudar a los trabajadores a mejorar su desempeño.
- **Calidad,** la capacitación ayuda a mejorar la calidad ya sea de un producto o servicio. Cuánto más capacitados están los trabajadores, existen menos posibilidades de que cometan errores.
- **Planeación de los recursos humanos,** la capacitación apoya a la organización y a sus futuras necesidades de personal.
- **Prestaciones indirectas,** los empleados o colaboradores a menudo esperan que su empleador pague la capacitación.
- **Salud y seguridad,** los programadas de capacitación adecuados pueden prever y evitar accidentes y lesiones en el lugar de trabajo.
- **Prevención de la obsolescencia,** el esfuerzo de un trabajador por mantenerse capacitado, permite al trabajador estar actualizado para poder satisfacer las nuevas necesidades de su profesión.
- **Desarrollo personal,** los programas de capacitación permiten al trabajador adquirir conocimientos, que también les puede ayudar a poder ascender de puesto.

5.2. Justificación

5.2.1. Justificación teórica

Para el trabajo de investigación presente, se tomará como referencia a las **Tendencias de la capacitación elaboradas por la Association Society for Trainig and Developoment (ASTD)**

5.2.2. Justificación social

El presente trabajo de investigación es importante socialmente, porque favorecerá directamente al equipo o fuerza de ventas, de la empresa VITALE DEX, en los resultados del trabajo de investigación en el área de capacitación en las competencias laborales del recurso humano.

5.3. Problema

¿Cómo es la Capacitación para la fuerza de ventas en la empresa VITALE DEX, Chimbote, 2021?

5.4. Conceptuación y Operacionalización de las variables

5.4.1. Conceptualización

- Definición conceptual de Capacitación: Chiavenato (2009) describe a la capacitación de la siguiente manera: Es un proceso sistemático de cambiar el comportamiento de los trabajadores para lograr los objetivos organizacionales. La capacitación está alineada con las habilidades y capacidades actuales requeridas para el trabajo. Su finalidad es ayudar a los colaboradores/trabajadores a utilizar sus habilidades y capacidades para tener éxito. (pág. 371)
- Definición operacional: Es el proceso de adquirir nuevos conocimientos, habilidades o actitudes, que ayuden a lograr los objetivos de una organización más eficazmente.

5.4.2. Operacionalización de las variables

CAPACITACIÓN

Dimension1: Diagnóstico de la Capacitación:

Chiavenato (2009) El autor afirma que la primera fase de la Capacitación, es crear una lista con las necesidades de capacitación que existen en la organización, éstas necesidades deben diagnosticarse en función de una serie de evaluaciones e investigaciones internas para identificarlas y aclararlas.

La necesidad de capacitación es una brecha en conocimiento, es la discrepancia entre lo que uno necesita saber y lo que verdaderamente sabe y hace. (Pág. 378)

Indicador 1: Alcance de objetivos de la organización

Indicador 2: Determinación de los requisitos básicos de la fuerza de trabajo

Indicador 3: Resultados de evaluación de desempeño

Indicador 4: Análisis del problema de servicio

Indicador 5: Análisis de problema de personal

Dimension2: Diseño de la Capacitación:

Chiavenato (2009) Indica la segunda fase de la capacitación que es el Diseño de la Capacitación, y lo describe de la siguiente manera:

Se trata de planificar una acción de capacitación y requiere un objetivo preciso. Después de diagnosticar las necesidades de capacitación, debe planificar cómo se satisfarán esas necesidades, la planificación de la capacitación significa identificar seis componentes básicos. (pág. 379)

Indicador 1: A quién se capacita

Indicador 2: Cómo capacitar

Indicador 3: En qué capacitar

Indicador 4: Dónde capacitar

Indicador 5: Cuándo capacitar

Indicador 6: Quién capacita

Dimensión 3: Ejecución de la Capacitación:

Chiavenato (2009) Menciona la tercera etapa de la capacitación, que es la ejecución de la Capacitación, hoy en día existe una sofisticada tecnología para la capacitación, así como también existen una serie de técnicas para comunicar la información que necesita y potenciar las habilidades que necesita en el programa de capacitación. (pág. 381)

Indicador 1: Aplicación de los programas

Dimensión 4: Evaluación de los resultados de la Capacitación:

Chiavenato (2009) Describe la fase final de la Capacitación, que es la Evaluación de los resultados de la Capacitación, fase en la cual es necesario saber si el programa de Capacitación ha alcanzado sus objetivos, para evaluar la efectividad de programa, es decir, si su programa de capacitación realmente satisface las necesidades de su organización, empleados y clientes. La capacitación es un costo de inversión, incluido los costos de materiales, de la instrucción y la pérdida de producción mientras una persona está capacitando y no trabajando. Lo principal es evaluar si el programa de capacitación responde a las necesidades por las que fue hecho. (pág. 387 – 388)

Indicador 1: Seguimiento

Indicador 2: Comprobación o medición

Indicador 3: Comparación de la situación actual con la anterior

5.5. Hipótesis

Es conveniente no plantear hipótesis, ya que se trata de un estudio descriptivo, que permitirá describir el comportamiento de las variables de estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

5.6. Objetivos

5.6.1. Objetivo general

Determinar cómo es la capacitación de la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote, 2021.

5.6.2. Objetivos específicos

- Describir las características del Diagnóstico de capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021.
- Describir las características del Diseño de Capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021.
- Describir las características de la Ejecución de la capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021.
- Describir como son las características de la Evaluación de resultados de la Capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021.

6. METODOLOGÍA

6.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

El presente proyecto de investigación es de tipo básico – descriptiva, porque busca observar y describir a la variable de estudio.

Diseño de la Investigación

Se trata de una investigación de diseño no experimental transversal.

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular las variables de estudio.

Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan información de forma instantánea, en un tiempo único.

6.2. Población y muestra

Población:

Censo: 35 colaboradores de la fuerza de ventas.

Muestra:

Censo: 35 colaboradores de la fuerza de ventas.

6.3. Técnicas e instrumento de investigación

Técnica:

- La encuesta

Instrumentos:

- Como instrumento se aplicará un cuestionario a una muestra de 35 colaboradores de la fuerza de ventas.

Criterio de validez y confiabilidad:

- El instrumento será validado por juicio de expertos y para su confiabilidad se aplicará el alfa de Cronbach

6.4. Procesamiento y análisis de la información

La información obtenida fue procesada utilizando el programa estadístico IBM SPSS versión 23 (Statistical Package for Social Sciences), permitiendo el procesamiento de la base de datos en Excel, se utilizó la estadística descriptiva para describir los datos en tablas de frecuencia y de barras.

7. Resultados

Del objetivo general:

Determinar cómo es la capacitación de la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote, 2021.

Tabla 1

Capacitación de la fuerza de ventas y dimensiones en VITALE DEX Chimbote, 2021.

	Malo		Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Variable: Capacitación del personal (Agrupada)	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%	35	100,0%
Dimensión 1: Diagnóstico de capacitación (Agrupada)	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%	35	100,0%
Dimensión 2: Diseño de capacitación (Agrupada)	0	0,0%	15	42,9%	20	57,1%	35	100,0%
Dimensión 3: Ejecución de la Capacitación (Agrupada)	0	0,0%	3	8,6%	32	91,4%	35	100,0%
Dimensión 4: Evaluación de resultados de la capacitación (Agrupada)	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%	35	100,0%

Interpretación: En la tabla 1, los 35 integrantes de la fuerza de ventas en VITALE DEX, opinaron el 100% que el nivel de capacitación es bueno. Así mismo el 100% señalaron su percepción que el nivel del diagnóstico de capacitación fue buena; el 57.10% señalaron nivel bueno en el diseño de capacitación; además el 91.4% opinaron que el nivel de ejecución de capacitación es buena; y el 100% afirmaron que la evaluación de la capacitación es buena.

De los objetivos específicos:

Objetivo específico 1: Describir las características del Diagnóstico de capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021.

Tabla 2

Descripción del diagnóstico de la capacitación para la fuerza de ventas en relación a los indicadores “alcance de los objetivos de la organización” y “determinación de requisitos básicos del puesto”.

	En desacuerdo		Ni en desacuerdo / Ni de acuerdo		De acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
La capacitación del personal es necesaria para lograr los objetivos planificados.	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%	35	100,0%
Considera a la capacitación como una estrategia para el desarrollo de sus labores.	0	0,0%	7	20,0%	28	80,0%	35	100,0%
Considera a la capacitación como proveedor de requisitos básicos para el desarrollo de sus labores.	0	0,0%	13	37,1%	22	62,9%	35	100,0%
Considera importante diseñar el perfil de acuerdo a requisitos básicos para el tipo de trabajo que desempeña.	0	0,0%	13	37,1%	22	62,9%	35	100,0%

Fuente: Aplicación de cuestionarios a la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote, 2021.

Interpretación: En la tabla 2 se describe el Diagnóstico de Capacitación en relación a los indicadores “alcance de los objetivos de la organización” y “determinación de requisitos básicos del puesto” desde la percepción de los 35 colaboradores de la fuerza de ventas de VITALE DEX Chimbote, el 100% opinan estar de acuerdo que la capacitación es necesaria para lograr los objetivos; el 80% está de acuerdo que la capacitación contribuye al desarrollo de las labores; el 62.9% afirma estar de acuerdo que es importante la capacitación como proveedor de requisitos básicos para el desarrollo de las labores, el 62.9% afirman estar de acuerdo con la necesidad de diseñar el perfil basados en requisitos básicos para el tipo de trabajo.

Tabla 3

Descripción del diagnóstico de la capacitación para la fuerza de ventas en relación a los indicadores “resultados de evaluación de desempeño”, “análisis del problema de servicio” y “análisis de problema de personal”.

	En desacuerdo		Ni en desacuerdo / Ni de acuerdo		De acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
La evaluación de su desempeño laboral se debe relacionar con las necesidades de la empresa.	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%	35	100,0%
Es una evidencia la evaluación de su desempeño laboral para el planeamiento de estrategias de capacitación.	0	0,0%	2	5,7%	33	94,3%	35	100,0%
Se evalúa la calidad de servicio que brinda la entidad en función de las capacidades de sus labores.	0	0,0%	34	97,1%	1	2,9%	35	100,0%
El servicio ejecutado a su cargo debe estar sujeto al principio de mejora continua.	0	0,0%	28	80,0%	7	20,0%	35	100,0%
El diagnóstico ayuda a resolver los problemas de necesidad de personal.	0	0,0%	8	22,9%	27	77,1%	35	100,0%
Qué tan necesario es desarrollar a las personas para aminorar problemas de rotación del personal.	0	0,0%	10	28,6%	25	71,4%	35	100,0%

Fuente: Aplicación de cuestionarios a la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote, 2021.

Interpretación: En la tabla 3 se describe el Diagnóstico de Capacitación en relación a los indicadores “resultados de evaluación de desempeño”, “análisis del problema de servicio” y “análisis del problema del personal” desde la percepción de los 35 colaboradores de la fuerza de ventas de VITALE DEX Chimbote, el 100% confirma estar de acuerdo con que la evaluación del desempeño laboral se debe relacionar con las necesidades de la empresa; el 94.3% asevera estar de acuerdo que la evidencia en la evaluación del desempeño laboral para el planeamiento de estrategias de capacitación; un 97.1 % califica estar ni de acuerdo/ ni en desacuerdo con la evaluación de la calidad de servicio de la empresa en relación a la capacitación; un 80% afirma estar ni de acuerdo/ ni en desacuerdo con que las labores deben estar

sujetos al principio de mejora continua; un 77.1% está de acuerdo que el diagnóstico ayuda a resolver los problemas de necesidad de personal; un 71.14% afirma estar de acuerdo con la necesidad de desarrollar a las personas para evitar la rotación de personal

Objetivo específico 2: Describir las características del Diseño de Capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021.

Tabla 4

Descripción del diseño de la capacitación para la fuerza de ventas en relación a los indicadores “a quién se capacita”, “cómo capacitar” y “en qué capacitar”.

	En desacuerdo		Ni en desacuerdo / Ni de acuerdo		De acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Existe planes de capacitación que incluyen áreas específicas de la entidad comercial estudiada.	3	8,6%	24	68,6%	8	22,9%	35	100,0%
La evaluación de desempeño ayuda a determinar que personal necesita capacitación específica.	0	0,0%	15	42,9%	20	57,1%	35	100,0%
Existen procesos estandarizados que indiquen como capacitar a los trabajadores en la empresa comercial.	29	82,9%	6	17,1%	0	0,0%	35	100,0%
En la capacitación tiene programado las líneas de capacitación que incluya evaluación permanente.	9	25,7%	25	71,4%	1	2,9%	35	100,0%
Se sigue líneas y/o áreas de capacitación de acuerdo a la especialización por unidades que indiquen en que capacitar.	4	11,4%	31	88,6%	0	0,0%	35	100,0%
La capacitación está en relación a las metas programadas que induzcan en que líneas y/o áreas capacitar.	0	0,0%	35	100,0%	0	0,0%	35	100,0%

Fuente: Aplicación de cuestionarios a la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote, 2021

Interpretación: En la tabla 4 se describe el Diseño de la Capacitación para la fuerza de ventas en relación a los indicadores “a quién se capacita”, “cómo capacitar” y “en qué capacitar” desde la percepción de los 35 colaboradores de la fuerza de ventas de VITALE DEX Chimbote, el 68.6% califica estar ni en desacuerdo/ ni de acuerdo con la existencia de planes de capacitación que incluyan áreas específicas de la entidad

comercial estudiada; el 57.1% confirma estar de acuerdo en que la evaluación de desempeño ayuda a determinar qué personal necesita capacitación específica; el 82.9% afirma estar en desacuerdo en que existan procesos estandarizados que indiquen cómo capacitar a los trabajadores de la empresa comercial; el 71.4% afirma estar ni en desacuerdo/ni de acuerdo en que la capacitación tiene programado las líneas de capacitación que incluya evaluación permanente; el 88.6% afirma estar ni en desacuerdo/ni de acuerdo en que se sigue líneas y/o áreas de capacitación de acuerdo a la especialización por unidades que indiquen en qué capacitar y el 100% afirma estar ni en desacuerdo/ni de acuerdo en que la capacitación está en relación a las metas programadas que induzcan en qué líneas y/o áreas capacitar.

Tabla 5

Descripción del diseño de la capacitación para la fuerza de ventas en relación a los indicadores “dónde capacitar”, “cuándo capacitar” y “quién capacita”.

	En desacuerdo		Ni en desacuerdo / Ni de acuerdo		De acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Considera relevante la decisión de elegir donde desarrollar la capacitación de la empresa comercial.	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%	35	100,0%
Considera que se debe capacitar en horarios flexibles que faciliten el acceso en el lugar elegido para la capacitación.	0	0,0%	5	14,3%	30	85,7%	35	100,0%
Se sigue una secuencia en la programación de las capacitaciones de la empresa para saber cuándo capacitar.	6	17,1%	29	82,9%	0	0,0%	35	100,0%
Considera que la capacitación debe estar sujeto a las necesidades de cuando capacitar a los trabajadores de la empresa comercial	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%	35	100,0%
Considera que la capacitación debe estar direccionada por profesionales expertos, que tengan experiencia en el rubro comercial de la empresa.	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%	35	100,0%
Los capacitadores deben estar preparados con información sobre necesidades de la empresa comercial	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%	35	100,0%

Fuente: Aplicación de cuestionarios a la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote, 2021

Interpretación: En la tabla 5 describe el Diseño de la Capacitación para la fuerza de ventas en relación a los indicadores “Dónde capacitar”, “Cuándo capacitar” y “Quién capacita” en percepción de los 35 colaboradores de la fuerza de ventas de VITALE DEX Chimbote, el 100% afirma estar de acuerdo en que es relevante elegir donde desarrollar la capacitación de la empresa comercial; el 85.7% afirma estar de acuerdo en que la capacitación debe contar con horarios flexibles y lugares; el 82.9% califica

estar ni en desacuerdo/ni de acuerdo en que la empresa sigue una secuencia para saber cuándo capacitar; el 100% afirma estar de acuerdo en que la capacitación debe estar sujeto a las necesidades de cuándo capacitar a los trabajadores de la empresa comercial; asimismo el 100% afirma estar de acuerdo en que la capacitación debe ser dirigida por expertos, que tenga experiencia en rubro comercial de la empresa y por último el 100% confirma estar de acuerdo en que los capacitadores deben estar preparados con la suficiente data sobre las necesidades de la empresa.

Objetivo específico 3: Describir las características de la Ejecución de la capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021.

Tabla 6

Descripción de la ejecución de la capacitación para la fuerza de ventas.

	En desacuerdo		Ni en desacuerdo / Ni de acuerdo		De acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Se ha cumplido con aplicar los programas de capacitación en la empresa comercial rigurosamente.	3	8,6%	24	68,6%	8	22,9%	35	100,0%
Considera que al realizar capacitaciones ayuda a mejorar e incrementar el nivel de desempeño del personal.	0	0,0%	2	5,7%	33	94,3%	35	100,0%

Fuente: Aplicación de cuestionarios a la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote, 2021

Interpretación: En la tabla 6 se describe la Ejecución de la Capacitación para la fuerza de ventas en percepción de los 35 colaboradores de la fuerza de ventas de VITALE DEX Chimbote, el 68.6% califica estar ni en desacuerdo/ni de acuerdo en que se ha cumplido con la aplicación de los programas de capacitación rigurosamente y el 94.3% afirma estar de acuerdo en las capacitaciones ayudan a mejorar e incrementar el nivel de desempeño del personal.

Objetivo específico 4: Describir las características de la Evaluación de resultados de la Capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021.

Tabla 7

Descripción de la evaluación de resultados de la capacitación para la fuerza de ventas.

	En desacuerdo		Ni en desacuerdo / Ni de acuerdo		De acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Luego de haberse desarrollado la capacitación, considera importante realizar un seguimiento para retroalimentar lo aprendido.	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%	35	100,0%
Es necesario llevar control de las capacitaciones a través de datos históricos como factor de seguimiento.	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%	35	100,0%
Qué tan importante son evaluar los resultados de la capacitación como factor de medición de rendimiento.	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%	35	100,0%
Cree que es necesario ser rigurosos al evaluar el proceso de capacitación como medición de resultados.	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%	35	100,0%
En la evaluación del desempeño, los colaboradores capacitados deben demostrar una mejora respecto a su situación anterior.	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%	35	100,0%
Los datos de la evaluación de desempeño anterior ayudan a programar que aspectos debe capacitarse para un desempeño óptimo posterior.	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%	35	100,0%

Fuente: Aplicación de cuestionarios a la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote, 2021

Interpretación: En la tabla 7 se describe la Evaluación de resultados de la capacitación para la fuerza de ventas, en percepción de los 35 colaboradores de la fuerza de ventas de VITALE DEX Chimbote, el 100% afirma estar de acuerdo en que al finalizar el programa de capacitación se debe realizar un seguimiento; asimismo el 100% afirma estar de acuerdo en que es necesario tener un control de las capacitaciones a través de datos históricos como factor de seguimiento; el 100% afirma estar de acuerdo en que es importante evaluar los resultados de la capacitación como factor de rendimiento; el 100% afirma estar de acuerdo en que es necesario rigurosidad evaluativa en el proceso de capacitación como medición de resultados; el 100% afirma estar de acuerdo en que los colaboradores capacitados deben demostrar una mejora respecto a su situación anterior y el 100% afirma estar de acuerdo en que los datos de la evaluación de desempeño ayudan a programar que aspectos debe capacitarse para un desempeño óptimo posterior.

8. Análisis y Discusión

Objetivo general: Determinar cómo es la capacitación de la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote, 2021.

Acorde las respuestas de los integrantes de la fuerza de ventas, (tabla 1) integrada por 35 colaboradores en la empresa VITALE DEX Chimbote, señalaron en un 100% que la capacitación es de nivel alto. Así mismo en contradicción a lo anterior Cornejo (2021) obtuvo en relación a la capacitación una calificación deficiente la que se reflejó en un 57.3% de nivel de productividad en la empresa Cablemax – Piura. Por otro lado, por otro lado, en similar resultado a nuestra investigación Pinto (2017) el 64% de los 25 colaboradores afirmaron que sí los capacitan y así cumplen eficientemente con sus labores en la Municipalidad Distrital de San Marcos – Huaraz. Además, Chiavenato (2009) describe a la capacitación: es el proceso mediante el cual los individuos se preparan para desempeñar una determinada tarea en el puesto que ocupan. La capacitación es un medio para desarrollar las habilidades de los individuos para aumentar la productividad, la creatividad y la innovación con el fin de contribuir mejor a los objetivos de la organización. (pág. 371). Por lo anterior se puede inferir que en la empresa VITALE DEX el 100% de la capacitación es de nivel alto; lo que permitió a la empresa cumplir eficazmente con los fines y objetivos institucionales que se encuentran en los planes y programas de ventas de la empresa, lo que convalida lo expresado por el autor Chiavenato respecto a la importancia de la capacitación.

Objetivo específico Nro. 1: Describir las características del Diagnóstico de capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021.

Los colaboradores de la fuerza de ventas, (tabla 2) calificaron en un 100% que la capacitación es fundamental para alcanzar los objetivos; el 80% indicaron estar de acuerdo que la capacitación contribuye al desarrollo de las labores; el 62.9% afirma estar de acuerdo que es importante la capacitación como fuente básica para el desarrollo de las labores, el 62.9% afirman estar de acuerdo con la necesidad de diseñar el perfil de acuerdo a requisitos básicos para el tipo de trabajo que desempeña; por otro lado los integrantes de la fuerza de ventas (tabla3) evaluaron con el 100% la confirmación estar de acuerdo con que la evaluación del desempeño laboral está relacionado con las necesidades de la empresa; el 94.3% asevera estar de acuerdo que la evidencia en la evaluación del desempeño laboral permite el planeamiento de estrategias de capacitación; un 97.1 % califica estar ni de acuerdo/ ni en desacuerdo con la evaluación de la calidad de servicio de la empresa en relación a la capacitación; un 80% afirma estar ni de acuerdo/ ni en desacuerdo con que las labores deben estar sujetos al principio de mejora continua; un 77.1% está de acuerdo que el diagnóstico ayuda a resolver los problemas de necesidad de personal; un 71.14% afirma estar de acuerdo con la necesidad para desarrollar a las personas y así evitar la rotación de personal. En contraste negativo, Mendoza (2019) en el análisis de la situación actual del Diagnóstico de Capacitación en la empresa de transporte Transmar Services Cargo S.R.L. – Cajamarca, denota deficiencias en conocimientos que no les brinda seguridad para laborar (no se sienten capacitados en el tipo de trabajo que realizan y no saben usar correctamente sus elementos de protección personal, los colaboradores opinan que les falta ser capacitados en distintos temas tales como: liderazgo, trabajo en equipo, toma de decisiones, seguridad vial y señalización, primeros auxilios, etc.

Así mismo, en contraste regular, Huaccha y Machado (2019) en el análisis de la situación actual en capacitación en la institución UGEL Santa denota que el nivel de diagnóstico de las necesidades de capacitación fue de nivel medio, quedando

demostrado así, que la institución no realizó correctamente el DNC, siendo ésta una deficiencia en las actividades de planeación de la capacitación.

Al respecto, Reza (2006) señala que el Diagnóstico de necesidades de Capacitación es la base de todo el plan de capacitación, lo que permitirá que los empleados estén bien informados del motivo del programa de capacitación, los resultados esperados y cómo se evalúa el programa. (pág. 101)

Por lo que se deduce que la empresa VITALE DEX, se encuentra en un proceso de mejora continua en el diagnóstico de capacitación, lo que permitirá ostentar una notoria fortaleza al contar con adecuada información de evaluación situacional para efectuar las propuestas adecuadas en la formación ideal para la fuerza de ventas.

Objetivo específico Nro. 2: Describir las características del Diseño de Capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021.

Con respecto a la tabla 4, se buscó describir las características del Diseño de Capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021, la fuerza de ventas integrada por 35 colaboradores; el 68.6% califica estar ni en desacuerdo/ ni de acuerdo con la existencia de planes de capacitación que incluyan áreas específicas de la entidad comercial estudiada; el 57.1% confirma estar de acuerdo en que la evaluación de desempeño ayuda a determinar qué personal necesita capacitación específica; el 82.9% afirma estar en desacuerdo en que existan procesos estandarizados que indiquen cómo capacitar a los trabajadores de la empresa comercial; el 71.4% afirma estar ni en desacuerdo/ni de acuerdo en que la capacitación tiene programado las líneas de capacitación que incluya evaluación permanente; el 88.6% afirma estar ni en desacuerdo/ni de acuerdo en que se sigue líneas y/o áreas de capacitación de acuerdo a la especialización por unidades que indiquen en qué capacitar; el 100% afirma estar ni en desacuerdo/ni de acuerdo en que la capacitación está en relación a las metas programadas que induzcan en qué líneas y/o áreas capacitar;

Así mismo con la tabla 5, el 100% afirma estar de acuerdo en la importancia de elegir donde desarrollar la capacitación de la empresa comercial; el 85.7% afirma estar de acuerdo en que la capacitación debe ser dada en horarios flexibles para los colaboradores a capacitar; el 82.9% califica estar ni en desacuerdo/ni de acuerdo en que se sigue una secuencia en la programación de las capacitaciones de la empresa para saber cuándo capacitar; el 100% afirma estar de acuerdo en que la capacitación debe estar sujeto a las necesidades de cuándo capacitar a los trabajadores de la empresa comercial; asimismo el 100% afirma estar de acuerdo en que la capacitación debe estar direccionada por profesionales expertos y por último el 100% confirma estar de acuerdo en que los capacitadores deben estar preparados con información sobre necesidades de la empresa.

En forma similar a la tabla 5, Chero (2017) en el análisis de la situación actual en el Diseño del programa de Capacitación en la empresa Constructora e Inversiones Santa Fe SAC - Chimbote, quedó demostrado que los colaboradores se encuentran totalmente de acuerdo en que los programas de capacitación son relevantes en el desempeño laboral.

En contraste similar a la tabla 4, Wong (2018) en el análisis de la situación actual en capacitación – Evaluación de desempeño en la empresa banco Cencosud – Hipermercados Metro, la investigación demostró que las capacitaciones que han recibido los colaboradores de la empresa, no son eficaces para el desempeño correcto de sus labores.

Al respecto, Chiavenato (2009) se refiere al Diseño de la Capacitación como la segunda fase del proceso y lo describe de la siguiente manera: Implica planificar una acción de capacitación y requiere un objetivo específico. Después diagnosticar las necesidades de capacitación, es necesario planificar cómo satisfacer estas necesidades, la planificación de la capacitación significa identificar seis componentes básicos: (A quién se capacita, cómo capacitar, en qué capacitar, dónde capacitar, cuándo capacitar, quién capacita). (pág. 379)

Por lo que se deduce que la empresa VITALE DEX, se encuentra en un proceso de aprendizaje y mejora continua, con el fin de realizar un óptimo Diseño de Capacitación, la que se aprecia en 57.1% (Tabla 1) de nivel bueno en la dimensión Diseño de capacitación; así mismo según los colaboradores de la fuerza de ventas (Tabla 5) cuenta con ítems a favor de la presente Dimensión con 5 ítems de acuerdo (indicadores: donde capacitar, cuando capacitar y quien capacita); lo que permitirá planificar cómo se atenderán en el proceso de Diseño estas necesidades de capacitación.

Así mismo, podemos apreciar en la (tabla 4) que en la dimensión Diseño de la Capacitación con 5 ítems ni en desacuerdo/ni de acuerdo (indicadores: a quién se capacita, cómo capacitar y en que capacitar), esto infiere la necesidad de

mejorar y/o reprogramar el Diseño de la Capacitación en la empresa VITALE –
DEX Chimbote.

En relación al objetivo específico Nro. 3: Describir las características de la Ejecución de la capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021.

Con respecto a la tabla 6, se buscó describir las características de la Ejecución de la capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021, la fuerza de ventas integrada por 35 colaboradores; el 68.6% califica estar ni en desacuerdo/ni de acuerdo en que se ha cumplido con aplicar los programas de capacitación en la empresa comercial rigurosamente y el 94.3% afirma estar de acuerdo en que al realizar capacitaciones ayuda a mejorar e incrementar el nivel de desempeño del personal.

En contraste negativo a lo anterior, Cornejo (2021) en el análisis de la situación actual en capacitación en la empresa Cablemax, denota mayores deficiencias en la Implementación del programa de capacitación (no existen métodos actuales de capacitación).

Por otro lado, en contraste similar a lo anterior, Navarrete (2018) en el análisis de la situación actual en capacitación en la empresa Megamaxi Mall de los Andes, quedó demostrado que los colaboradores, en mayoría, consideran importante la implementación de un sistema de capacitación.

Al respecto, Chiavenato (2009) menciona la tercera etapa de la capacitación, que es la ejecución de la Capacitación, hoy en día existe una sofisticada tecnología para la capacitación, así como también existen una serie de técnicas y herramientas para comunicar la información que necesita y desarrollar las habilidades que necesita en el programa de capacitación. (pág. 381)

Por lo que se infiere que la empresa VITALE DEX, debe alinear los resultados de la tabla 6 para mejorar la calidad en la ejecución de los programas de capacitación para la fuerza de ventas, para lo cual se hace necesario implementar y mejorar el sistema de control, así mismo se infiere la necesidad perentoria de implementar tecnología (gestión en paralelo con medios físico – proyectores,

ambientes; y además medios virtuales como las videoconferencias y las redes sociales de la empresa) para respaldar la ejecución de la capacitación.

En relación al objetivo específico Nro. 4: Describir las características de la Evaluación de resultados de la Capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021.

Con respecto a la tabla 7, se buscó describir las características de la Evaluación de la capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021, la fuerza de ventas integrada por 35 colaboradores; el 100% afirma estar de acuerdo luego de haberse desarrollado la capacitación, considera importante realizar un seguimiento para retroalimentar lo aprendido; asimismo el 100% afirma estar de acuerdo en que es necesario llevar control de las capacitaciones como factor de seguimiento; el 100% afirma estar de acuerdo en que es importante evaluar los resultados de la capacitación como factor de rendimiento; el 100% afirma estar de acuerdo en que es necesario ser rigurosos al evaluar el proceso de capacitación como medición de resultados; el 100% afirma estar de acuerdo en que la evaluación del desempeño, los colaboradores capacitados deben demostrar una mejora respecto a su situación anterior y el 100% afirma estar de acuerdo en que los datos de la evaluación de desempeño ayudan a programar que aspectos debe capacitarse para un desempeño óptimo posterior.

En contraste negativo a lo anterior, Cornejo (2021), en el análisis de la capacitación de la empresa Cablemax – Piura, denota que no se realiza una correcta Evaluación del programa de capacitación (no existe una evaluación para saber si los colaboradores capacitados aprendieron algo, no se traslada la capacitación hacia un desarrollo efectivo), siendo ésta una deficiencia por parte de la empresa.

Así mismo, en contraste negativo a lo anterior, Navarrete (2018) en el análisis de la situación actual en capacitación en la empresa Megamaxi Mall de los Andes, denota deficiencias en el desempeño de sus funciones, debido a la falta de capacitación en temas propios de sus cargos.

Con respecto a lo anterior, Reza (2007) menciona: La evaluación brinda información, datos, estadísticas y más. Su propósito es la toma de decisiones, con dirección a aumentar, disminuir, replantear, un proceso o procedimiento. La evaluación se puede realizar al inicio, en el medio y al final, incluso después de un proceso en particular. (pág. 14-16)

Por lo que se deduce que en la empresa VITALE DEX, los resultados son muy buenos en un 100% en el criterio de la fuerza de ventas, respecto a la evaluación de resultados en la capacitación, por lo que se debe aprovechar esta fortaleza, para retroalimentar lo aprendido y también contar con información para la toma de decisiones en la mejora del sistema de capacitación y su vinculación con los resultados finales de la empresa.

9. Conclusiones y Recomendaciones:

9.1. Conclusiones:

1. Que, la capacitación en la empresa VITALE DEX, se da a través de un diagnóstico de las necesidades que es hecha por el jefe de área o supervisor, continuamente el área de talento humano diseña la capacitación de acuerdo a las necesidades que se detectaron anteriormente, a continuación, se ejecuta el programa de capacitación y por último se hace una evaluación. En la empresa VITALE DEX el 100% de la capacitación es de nivel alto; lo que permitió a la empresa cumplir eficazmente con los fines y objetivos institucionales que se encuentran en los planes y programas de ventas de la empresa, lo que convalida lo expresado por el autor Chiavenato respecto a la importancia de la capacitación.
2. Que, la empresa VITALE DEX, se encuentra en un proceso de mejora en el Diagnóstico de Capacitación, lo que permite ostentar una notoria fortaleza al contar con una adecuada información de evaluación situacional para efectuar las propuestas adecuadas en formación ideal para la fuerza de ventas.
3. Que la empresa VITALE DEX, se encuentra en un proceso de aprendizaje con el fin de realizar un óptimo Diseño de Capacitación, la que se aprecia en 57.1% (Tabla 1) de nivel bueno en la dimensión Diseño de Capacitación; así mismo según los colaboradores de la fuerza de ventas (Tabla 5) cuenta con ítems a favor de la presente Dimensión con 5 ítems de acuerdo (indicadores: donde capacitar, cuando capacitar y quien capacita); lo que permitirá planificar cómo se atenderán en el proceso de Diseño estas necesidades de capacitación. Así mismo, podemos apreciar en la (tabla 4) que en la dimensión Diseño de la Capacitación con 5 ítems ni en desacuerdo/ni de acuerdo (indicadores: a quién se capacita, cómo capacitar y en que capacitar), esto infiere la necesidad de mejorar y/o reprogramar el Diseño de la Capacitación en la empresa VITALE – DEX Chimbote.

4. Por lo que se concluye que la empresa VITALE DEX, se hace necesario implementar y mejorar el sistema de control, así mismo se infiere la necesidad perentoria de implementar tecnología (gestión en paralelo con medios físico – proyectores, ambientes; y además medios virtuales como las videoconferencias y las redes sociales de la empresa) para respaldar la ejecución de la capacitación.

5. Por lo que se deduce que en la empresa VITALE DEX, los resultados son muy buenos en un 100% en el criterio de la fuerza de ventas, respecto a la evaluación de resultados en la capacitación, por lo que se debe aprovechar esta fortaleza, para retroalimentar lo aprendido y también contar con información para la toma de decisiones en la mejora del sistema de capacitación y su vinculación con los resultados finales de la empresa.

9.2. Recomendaciones:

1. Para aumentar la productividad de la empresa VITALE DEX, se recomienda priorizar la etapa de la detección de las necesidades de capacitación, al ser la base del programa de capacitación, se debe poner mayor énfasis para poder capacitar en temas que realmente sean necesarios para la empresa, así podrá mejorar las ventas. Así mismo, se propone mejorar los planes y programas de capacitación para mejorar las ventas, incentivando y premiando el logro de las metas en ventas.
2. Con el diagnóstico de capacitación eficaz, permitirá elaborar programas más específicos en capacitación en áreas débiles en el ejercicio de las labores de la fuerza de ventas, en la empresa VITALE DEX.
3. Al contar con un diagnóstico de capacitación eficaz, se realizará un buen Diseño de la Capacitación, teniendo presente las necesidades de los colaboradores.
Se recomienda, adquirir tecnología competente para realizar una buena Implementación de la Capacitación, hoy en día existe una variedad de tecnología que la empresa VITALE – DEX Chimbote puede adquirir para respaldar la Ejecución de la Capacitación.
4. Al contar con resultados buenos en la Dimensión Ejecución de la Capacitación con el 100% en el criterio de la fuerza de ventas, se debe contar con un historial de las Capacitaciones brindadas, así como sus resultados para tener un mejor control y así también poder retroalimentar lo aprendido.
5. Al finalizar el programa de Capacitación, es fundamental realizar una Evaluación, esto ayudará a la toma de decisiones y también se podrá detectar si los trabajadores aprendieron sobre el tema que se les capacitó, así podremos

verificar si realmente la capacitación sirvió, y la empresa podrá ver en esa inversión, un retorno.

10. Agradecimientos:

Gracias a Dios por un día más de vida que nos das, por el amor y sus enseñanzas, por permitirnos alcanzar nuestros objetivos con esfuerzo y perseverancia.

A mi hija y mis padres por ser el motor y motivo para seguir adelante en mi carrera profesional, gracias por el apoyo y el amor que siempre me han brindado sin esperar nada a cambio, enseñándome valores y guiándome para ser una persona de bien y apoyándome en todo momento durante mis años de vida.

A nuestros docentes por las enseñanzas, el apoyo y amistad brindada, gracias por su paciencia con que nos trataron y enseñaron a perseguir nuestras metas, a no rendirnos y a siempre aprender de nuestros errores. Gracias por los valores y principios inculcados.

A nuestro asesor Lic. Jorge A. Daniel Pérez por su tiempo, apoyo y preciada asesoría, sobre todo por su infinita paciencia para orientarnos durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A los colaboradores de la fuerza de ventas de VITALE – DEX Chimbote, por su tiempo y apoyo en el desarrollo del presente trabajo.

11. Referencias Bibliográficas

- Álvarez A., Defaz S. (2019). Relación entre la Capacitación del personal y productividad en la industria manufacturera de productos alimenticios del cantón Manta – Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13605/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-533.pdf>
- Chero M. (2017). Capacitación empresarial y la gestión administrativa de la empresa Constructora e Inversiones Santa Fe S.A.C., Chimbote 2017. Chimbote – Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12087/chero_lm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3° ed.). México D.F. Mc.Graw-Hill S.A.
- Cornejo M. (2020). Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax, Piura. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47573/Cornejo_MML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huaccha F., Machado N. (2019). Capacitación y Competencias Laborales en los colaboradores de la UGEL Santa, 2019. Chimbote – Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40869/Huaccha_PFA-Machado_BNP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mariño T. J. (2018). Diseño de un sistema de Capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral, Ambato – Ecuador, 2018. Recuperado de:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28316/1/40%20GTH.pdf>

Mendoza V. M. (2020). Plan de Capacitación para mejorar el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa de transporte transmar Services Cargo S.R.L. en el distrito de Cajamarca – 2020. Recuperado de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3808/PLAN%20DE%20CAPACITACION%20PARA%20MEJORAR%20EL%20DESEMPEÑO%20LABORAL%20DE%20LOS%20COLABORADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20DE%20TRANSPORTE%20TRANSMAR%20SERVICES%20CARGO%20S.R.L.%20EN%20EL%20DISTRITO%20DE%20CAJAMARCA%20-%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Navarrete M. (2018). La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral. Ambato – Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28329/1/49%20GTH.pdf>

Palacios J. (2018). La Capacitación y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del Área de Marketing y Promoción de la Universidad César Vallejo Chimbote – 2018. Chimbote – Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39388/Palacios_FJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pinto W. (2017). Capacitación en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2017. Huaraz – Perú. Recuperado de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10662/Tesis_59637.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Reza J. (2006). *Nuevo Diagnóstico de necesidades de Capacitación y Aprendizaje en las organizaciones* (1° ed.). Recuperado de <http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2005/administracion/optativas/2002.pdf>
- Reza J. (2007). *Evaluación de la Capacitación en las Organizaciones* (1° ed.). Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=08HaCM57MIMC&pg=PP1&source=hp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Robbins S., Coulter M. (2010). *Administración* (10° ed.). Recuperado de <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Siliceo A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal* (4° ed.). Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=frontcover&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Sosa S. (2007). *Evaluación de los cursos de capacitación y detección de necesidades*. Recuperado de <http://200.23.113.51/pdf/24309.pdf>
- Wong S. (2018). *La Capacitación y la Calidad de Servicio en el Banco Cencosud – Hipermercados Metro, 2018. Lima – Perú*. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24802/Wong_WSP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

12. Anexos y Apéndices:

ANEXO 01:



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CUESTIONARIO

Instrucciones: puede escribir o marcar con una (x) la alternativa que usted crea conveniente. Marque solo una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada gracias. Marque de acuerdo al siguiente cuadro

En desacuerdo (1)	ni en desacuerdo/ni de acuerdo (2)	De acuerdo (3)
-------------------	------------------------------------	----------------

N°	ITEMS	ESCALA		
		1	2	3
1	La capacitación del personal es necesaria para lograr los objetivos planificados.			
2	Considera a la capacitación como una estrategia para el desarrollo de sus labores.			
3	Considera a la capacitación como proveedor de requisitos básicos para el desarrollo de sus labores.			
4	Considera importante diseñar el perfil de acuerdo a requisitos básicos para el tipo de trabajo que desempeña.			
5	La evaluación de su desempeño laboral se debe relacionar con las necesidades de la empresa.			
6	Es una evidencia la evaluación de su desempeño laboral para el planeamiento de estrategias de capacitación.			
7	Se evalúa la calidad de servicio que brinda la entidad en función de las capacidades de sus labores.			
8	El servicio ejecutado a su cargo debe estar sujeto al principio de mejora continua.			
9	El diagnóstico ayuda a resolver los problemas de necesidad de personal.			
10	Qué tan necesario es desarrollar a las personas para aminorar problemas de rotación del personal.			
11	Existe planes de capacitación que incluyen áreas específicas de la entidad comercial estudiada.			
12	La evaluación de desempeño ayuda a determinar que personal necesita capacitación específica.			
13	Existen procesos estandarizados que indiquen como capacitar a los trabajadores en la empresa comercial.			
14	En la capacitación tiene programado las líneas de capacitación que incluya evaluación permanente.			

15	Se sigue líneas y/o áreas de capacitación de acuerdo a la especialización por unidades que indiquen en que capacitar.			
16	La capacitación está en relación a las metas programadas que induzcan en que líneas y/o áreas capacitar.			
17	Considera relevante la decisión de elegir donde desarrollar la capacitación de la empresa comercial.			
18	Considera que se debe capacitar en horarios flexibles que faciliten el acceso en el lugar elegido para la capacitación.			
19	Se sigue una secuencia en la programación de las capacitaciones de la empresa para saber cuándo capacitar.			
20	Considera que la capacitación debe estar sujeto a las necesidades de cuando capacitar a los trabajadores de la empresa comercial			
21	Considera que la capacitación debe estar direccionada por profesionales expertos, que tengan experiencia en el rubro comercial de la empresa.			
22	Los capacitadores deben estar preparados con información sobre necesidades de la empresa comercial			
23	Se ha cumplido con aplicar los programas de capacitación en la empresa comercial rigurosamente.			
24	Considera que al realizar capacitaciones ayuda a mejorar e incrementar el nivel de desempeño del personal.			
25	Luego de haberse desarrollado la capacitación, considera importante realizar un seguimiento para retroalimentar lo aprendido.			
26	Es necesario llevar control de las capacitaciones a través de datos históricos como factor de seguimiento.			
27	Qué tan importante son evaluar los resultados de la capacitación como factor de medición de rendimiento.			
28	Cree que es necesario ser rigurosos al evaluar el proceso de capacitación como medición de resultados.			
29	En la evaluación del desempeño, los colaboradores capacitados deben demostrar una mejora respecto a su situación anterior.			
30	Los datos de la evaluación de desempeño anterior ayudan a programar que aspectos debe capacitarse para un desempeño óptimo posterior.			

ANEXO N° 02: MATRIZ DE COHERENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACION
Capacitación para la fuerza de venta en VITALE DEX, Chimbote, 2021	¿Cómo es la Capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX, Chimbote, 2021?	<p>Objetivo general Determinar cómo es la capacitación de la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote, 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las características del Diagnóstico de capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021. - Describir las características del Diseño de Capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021. - Describir las características de la Ejecución de la capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021. - Describir como son las características de la Evaluación de resultados de la capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021. 	Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	LA CAPACITACIÓN	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Descriptiva</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: Censo: 35 fuerza de ventas</p> <p>Muestra: - Censo: 35 fuerza de ventas</p> <p>Muestreo: Censo: 35 fuerza de ventas</p> <p>Técnica e instrumento: Encuesta - cuestionario</p> <p>-Primero: Validación de juicio de expertos, -Segundo: Confiabilidad: Alfa de Cronbach, se aplica una muestra piloto</p> <p>Análisis de datos: . SPSS – procesamiento -Excel (Base datos)</p> <p>- Estadística descriptiva: Tablas y figura de frecuencia y porcentaje</p>

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 03:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CAPACITACION DEL PERSONAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS		
CAPACITACION DEL PERSONAL	Según Chiavenato (2009) La capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas.	Es el proceso de adquisición de nuevos conocimientos, habilidades o actitudes, que ayuden a conseguir los objetivos de una organización más eficazmente.	Diagnóstico de capacitación	Alcance de objetivos de la organización	La capacitación del personal es fundamental para alcanzar los objetivos planificados Considera que la capacitación es una estrategia que tiene como objetivo desarrollar de sus labores.		
				Determinación de los requisitos básicos de la fuerza de trabajo	Considera importante a la capacitación como proveedor de requisitos básicos para el desarrollo de sus labores. Es necesario elaborar el perfil basados en requisitos básicos para el tipo de trabajo de sus labores.		
				Resultados de evaluación de desempeño	La evaluación de su desempeño laboral debe estar relacionado con las necesidades de la empresa. Es una evidencia la evaluación de su desempeño laboral para el planeamiento de estrategias de capacitación.		
				Análisis del problema de servicio	Se evalúa la calidad de servicio de la entidad en función de las capacidades de sus labores. El servicio ejecutado a su cargo debe estar sujeto al principio de mejora continua.		
				Análisis de problema de personal	El diagnostico de necesidad de personal ayuda a resolver los problemas de necesidad de personal. Qué tan necesario es desarrollar a las personas para aminorar problemas de la rotación de sus labores.		
				A quién se capacita	Existe planes de capacitación que incluyen áreas específicas de la entidad comercial estudiada. La evaluación de desempeño ayuda a determinar que personal necesita capacitación específica.		
		Cómo capacitar	Existen procesos estandarizados que indiquen como capacitar a los trabajadores en la empresa comercial. En la capacitación tiene programado las líneas de capacitación que incluya evaluación permanente.				
		En qué capacitar	Se sigue líneas y/o áreas de capacitación de acuerdo a la especialización por unidades que indiquen en que capacitar. La capacitación está en relación a las metas programadas que induzcan en que líneas y/o áreas capacitar.				

Fuente: Elaboración propia

				Dónde capacitar	<p>Considera importante la decisión de elegir donde desarrollar la capacitación de la empresa comercial.</p> <p>Considera que se debe capacitar en horarios flexibles que faciliten el acceso en el lugar elegido para la capacitación.</p>	
				Cuándo capacitar	<p>La programación de las capacitaciones en la institución, sigue una secuencia programada para saber cuándo capacitar.</p> <p>Considera que la capacitación debe estar sujeta a las necesidades de cuando capacitar a los trabajadores de la empresa comercial</p>	
				Quién capacita	<p>La capacitación debe estar dirigida por profesionales expertos en el tema, que tenga experiencia en rubro comercial de la empresa</p> <p>Los capacitadores deben estar preparados con información sobre necesidades de la empresa comercial</p>	
				Ejecución de la Capacitación	Aplicación de los programas	<p>Se cumplen las aplicaciones de las programaciones de capacitación en la empresa comercial rigurosamente.</p> <p>Considera que la aplicación de las capacitaciones ayuda a incrementar el nivel de desempeño por parte del personal</p>
					Seguimiento	<p>Desarrollada la capacitación se debe considerar un proceso de seguimiento para retroalimentar lo aprendido.</p> <p>Es necesario llevar control de las capacitaciones a través de datos históricos como factor de seguimiento.</p>
				Evaluación de resultados de la capacitación	Comprobación o medición	<p>Qué tan importante son evaluar los resultados de la capacitación como factor de medición de rendimiento.</p> <p>Es necesario rigurosidad evaluativa en el proceso o de capacitación como medición de resultados.</p>
			Comparación de la situación actual con la anterior		<p>En la evaluación del desempeño, el personal capacitado debe demostrar que ha mejorado con respecto a la situación anterior</p>	
					<p>Los datos de la evaluación de desempeño anterior ayudan a programar que aspectos debe capacitarse para un desempeño óptimo posterior.</p>	

ANEXO 04:

11.2. BASE DE DATOS VARIABLE 1

Muestra	Indicadores																														P D
	Items / Reactivos / Preguntas																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	1	2	1	1	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
36																															

ANEXO 05:

PASO 10: MIDA LA FIABILIDAD DE SU INSTRUMENTO

10.1. CONFIABILIDAD: FIABILIDAD POR CAPACIDAD DISCRIMINANTE DEL INSTRUMENTO (ALFA DE CRONBACH / KR 20 DE RICHARDSON)

Piloto	Items / Reactivos / Preguntas																														TOTAL		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			
1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	44
2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	48	
3	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	47		
4	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	46		
5	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	43		
6	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	40		
7	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	39		
8	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	38		
9	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	43		
10	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	39		
11	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	43		
12	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	39		
13	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	40		
14	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36		
15	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36		
ARIANZ	0.0	0.1	0.2	0.2	0.0	0.1	0.1	0.2	0.2	0.2	0.3	0.2	0.2	0.2	0.1	0.0	0.0	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0	0.3	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	13.4		
TOTAL	3.0																																
POR ÍTE	####	0.7991	0.8124	0.7812	####	####	####	####	####	####	####	0.7810	0.8106	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####		

N° ÍTEMS (K)	30
MÉTODO	ALFA DE CRONBACH
$\alpha =$	0.8050

Si el coeficiente es mayor a 0.8000 cercano a 1, entonces se tiene una alta confiabilidad del instrumento.
 En este caso, el valor encontrado fue de **0.8050** ...por lo que se puede afirmar que el instrumento cuenta con alta confiabilidad.

Anexo 06:

Juicio de expertos N° 01



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
CULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chimbote 25 agosto del 2021

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que el alumno(a) FIORELLA PATRICIA TORRES UCAÑÁN está desarrollando su tesis Titulada “CAPACITACIÓN PARA LA FUERZA DE VENTAS EN VITALE – DEX, CHIMBOTE, 2021.”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento(s) CUESTIONARIO – CAPACITACIÓN de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente

Jorge Daniel Pérez
Docente asesor Investigación científica

Adjunto.

1. Planilla de juicio de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Instrumento de investigación
5. Matriz de validación de experto



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente de la investigación **“CAPACITACIÓN PARA LA FUERZA DE VENTAS EN VITALE – DEX, CHIMBOTE, 2021”**. La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr que sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: **MAG MANUEL FERNANDO SALAZAR GONZALES**

FORMACIÓN ACADEMICA: **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: **ADMINISTRACION Y OPERACIONES**

TIEMPO: **16 AÑOS**

CARGO ACTUAL: **DOCENTE**

INSTITUCIÓN: **USP**

Objetivo de la investigación: **Generar nuevo conocimiento para investigaciones**

Objetivo del juicio de expertos: **Validar el instrumento de investigación**

Objetivo de la prueba: **Aplicar el instrumento de recolección de información**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - 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 las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	<p>1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante.
--	---	---

ANEXO N° 01: MATRIZ DE COHERENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACION
Capacitación para la fuerza de venta en VITALE DEX, Chimbote, 2021	¿Cómo es la Capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX, Chimbote, 2021?	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar cómo es la capacitación de la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote, 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las características del Diagnóstico de capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021. - Describir las características del Diseño de Capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021. - Describir las características de la Ejecución de la capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021. - Describir como son las características de la Evaluación de resultados de la capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021. 	Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	Capacitación	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Descriptiva</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: Censo: 35 fuerza de ventas</p> <p>Muestra: - Censo: 35 fuerza de ventas</p> <p>Muestreo: Censo: 35 fuerza de ventas</p> <p>Técnica e instrumento: Encuesta - cuestionario</p> <p>-Primero: Validación de juicio de expertos, -Segundo: Confiabilidad: Alfa de Cronbach, se aplica una muestra piloto</p> <p>Análisis de datos: . SPSS – procesamiento -Excel (Base datos) - Estadística descriptiva: Tablas y figuras de frecuencia y porcentaje.</p>

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CAPACITACION DEL PERSONAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS			
CAPACITACION DEL PERSONAL	Según Chiavenato (2009) La capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas.	Es el proceso de adquisición de nuevos conocimientos, habilidades o actitudes, que ayuden a conseguir los objetivos de una organización más eficazmente.	Diagnóstico de capacitación	Alcance de objetivos de la organización	La capacitación del personal es fundamental para alcanzar los objetivos planificados Considera que la capacitación es una estrategia que tiene como objetivo desarrollar de sus labores.			
				Determinación de los requisitos básicos de la fuerza de trabajo	Considera importante a la capacitación como proveedor de requisitos básicos para el desarrollo de sus labores. Es necesario elaborar el perfil basados en requisitos básicos para el tipo de trabajo de sus labores.			
				Resultados de evaluación de desempeño	La evaluación de su desempeño laboral debe estar relacionado con las necesidades de la empresa. Es una evidencia la evaluación de su desempeño laboral para el planeamiento de estrategias de capacitación.			
				Análisis del problema de servicio	Se evalúa la calidad de servicio de la entidad en función de las capacidades de sus labores. El servicio ejecutado a su cargo debe estar sujeto al principio de mejora continua.			
				Análisis de problema de personal	El diagnostico de necesidad de personal ayuda a resolver los problemas de necesidad de personal. Qué tan necesario es desarrollar a las personas para aminorar problemas de la rotación de sus labores.			
				A quién se capacita	Existe planes de capacitación que incluyen áreas específicas de la entidad comercial estudiada. La evaluación de desempeño ayuda a determinar que personal necesita capacitación específica.			
				Cómo capacitar	Existen procesos estandarizados que indiquen como capacitar a los trabajadores en la empresa comercial. En la capacitación tiene programado las líneas de capacitación que incluya evaluación permanente.			
			En qué capacitar	Se sigue líneas y/o áreas de capacitación de acuerdo a la especialización por unidades que indiquen en que capacitar. La capacitación está en relación a las metas programadas que induzcan en que líneas y/o áreas capacitar.				
			Dónde capacitar	Considera importante la decisión de elegir donde desarrollar la capacitación de la empresa comercial. Considera que se debe capacitar en horarios flexibles que faciliten el acceso en el lugar elegido para la capacitación.				
			Cuándo capacitar	La programación de las capacitaciones en la institución, sigue una secuencia programada para saber cuándo capacitar.				

					Considera que la capacitación debe estar sujeta a las necesidades de cuando capacitar a los trabajadores de la empresa comercial
				Quién capacita	La capacitación debe estar dirigida por profesionales expertos en el tema, que tenga experiencia en rubro comercial de la empresa Los capacitadores deben estar preparados con información sobre necesidades de la empresa comercial
				Ejecución de la Capacitación	Aplicación de los programas
			Evaluación de resultados de la capacitación	Seguimiento	Desarrollada la capacitación se debe considerar un proceso de seguimiento para retroalimentar lo aprendido. Es necesario llevar control de las capacitaciones a través de datos históricos como factor de seguimiento.
				Comprobación o medición	Qué tan importante son evaluar los resultados de la capacitación como factor de medición de rendimiento. Es necesario rigurosidad evaluativa en el proceso o de capacitación como medición de resultados.
				Comparación de la situación actual con la anterior	En la evaluación del desempeño, el personal capacitado debe demostrar que ha mejorado con respecto a la situación anterior Los datos de la evaluación de desempeño anterior ayudan a programar que aspectos debe capacitarse para un desempeño óptimo posterior.

Fuente: Elaboración propia



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CUESTIONARIO

Instrucciones: puede escribir o marcar con una (x) la alternativa que usted crea conveniente. Marque solo una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada gracias. Marque de acuerdo al siguiente cuadro

En desacuerdo (1)	ni en desacuerdo/ni de acuerdo (2)	De acuerdo (3)
-------------------	------------------------------------	----------------

N°	ITEMS	ESCALA		
		1	2	3
1	La capacitación del personal es fundamental para alcanzar los objetivos planificados			
2	Considera que la capacitación es una estrategia que tiene como objetivo desarrollar de sus labores.			
3	Considera importante a la capacitación como proveedor de requisitos básicos para el desarrollo de sus labores.			
4	Es necesario elaborar el perfil basados en requisitos básicos para el tipo de trabajo de sus labores.			
5	La evaluación de su desempeño laboral debe estar relacionado con las necesidades de la empresa.			
6	Es una evidencia la evaluación de su desempeño laboral para el planeamiento de estrategias de capacitación.			
7	Se evalúa la calidad de servicio de la entidad en función de las capacidades de sus labores.			
8	El servicio ejecutado a su cargo debe estar sujeto al principio de mejora continua.			
9	El diagnóstico de necesidad de personal ayuda a resolver los problemas de necesidad de personal.			
10	Qué tan necesario es desarrollar a las personas para aminorar problemas de la rotación de sus labores.			
11	Existe planes de capacitación que incluyen áreas específicas de la entidad comercial estudiada.			
12	La evaluación de desempeño ayuda a determinar que personal necesita capacitación específica.			
13	Existen procesos estandarizados que indiquen como capacitar a los trabajadores en la empresa comercial.			
14	En la capacitación tiene programado las líneas de capacitación que incluya evaluación permanente.			
15	Se sigue líneas y/o áreas de capacitación de acuerdo a la especialización por unidades que indiquen en que capacitar.			
16	La capacitación está en relación a las metas programadas que induzcan en que líneas y/o áreas capacitar.			
17	Considera importante la decisión de elegir donde desarrollar la capacitación de la empresa comercial.			
18	Considera que se debe capacitar en horarios flexibles que faciliten el acceso en el lugar elegido para la capacitación.			

19	La programación de las capacitaciones en la institución, sigue una secuencia programada para saber cuándo capacitar.			
20	Considera que la capacitación debe estar sujeto a las necesidades de cuando capacitar a los trabajadores de la empresa comercial			
21	La capacitación debe estar dirigida por profesionales expertos en el tema, que tenga experiencia en rubro comercial de la empresa			
22	Los capacitadores deben estar preparados con información sobre necesidades de la empresa comercial			
23	Se cumplen las aplicaciones de las programaciones de capacitación en la empresa comercial rigurosamente.			
24	Considera que la aplicación de las capacitaciones ayuda a incrementar el nivel de desempeño por parte del personal			
25	Desarrollada la capacitación se debe considerar un proceso de seguimiento para retroalimentar lo aprendido.			
26	Es necesario llevar control de las capacitaciones a través de datos históricos como factor de seguimiento.			
27	Qué tan importante son evaluar los resultados de la capacitación como factor de medición de rendimiento.			
28	Es necesario rigurosidad evaluativa en el proceso o de capacitación como medición de resultados.			
29	En la evaluación del desempeño, el personal capacitado debe demostrar que ha mejorado con respecto a la situación anterior			
30	Los datos de la evaluación de desempeño anterior ayudan a programar que aspectos debe capacitarse para un desempeño óptimo posterior.			

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

DIMENSIÓN	ITEMS	MUY ALTA	ALTA	MEDIA	BAJA	MUY BAJA	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
DIAGNÓSTICO DE CAPACITACIÓN	La capacitación del personal es fundamental para alcanzar los objetivos planificados	4	4	4	4	4	
	Considera que la capacitación es una estrategia que tiene como objetivo desarrollar de sus labores.	4	4	4	4	4	
	Considera importante a la capacitación como proveedor de requisitos básicos para el desarrollo de sus labores.	4	4	4	4	4	
	Es necesario elaborar el perfil basados en requisitos básicos para el tipo de trabajo de sus labores.	4	4	4	4	4	
	La evaluación de su desempeño laboral debe estar relacionado con las necesidades de la empresa	4	4	4	4	4	
	Es una evidencia la evaluación de su desempeño laboral para el planeamiento de estrategias de capacitación.	4	4	4	4	4	
	Se evalúa la calidad de servicio de la entidad en función de las capacidades de sus labores.	4	4	4	4	4	
	El servicio ejecutado a su cargo debe estar sujeto al principio de mejora continua.	4	4	4	4	4	
	El diagnóstico de necesidad de personal ayuda a resolver los problemas de necesidad de personal.	4	4	4	4	4	
	Qué tan necesario es desarrollar a las personas para aminorar problemas de la rotación de sus labores.	4	4	4	4	4	
	Existen planes de capacitación que incluyen áreas específicas de la entidad comercial estudiada. personal?	4	4	4	4	4	
La evaluación de desempeño ayuda a determinar que personal necesita capacitación específica.	4	4	4	4	4		

DISEÑO DE LA CAPACITACIÓN	Existen procesos estandarizados que indiquen como capacitar a los trabajadores en la empresa comercial.	4	4	4	4	4	
	En la capacitación tiene programado las líneas de capacitación que incluya evaluación permanente.	4	4	4	4	4	
	Se sigue líneas y/o áreas de capacitación de acuerdo a la especialización por unidades que indiquen en que capacitar.	4	4	4	4	4	
	La capacitación está en relación a las metas programadas que induzcan en que líneas y/o áreas capacitar.	4	4	4	4	4	
	Considera importante la decisión de elegir donde desarrollar la capacitación de la empresa comercial.	4	4	4	4	4	
	Considera que se debe capacitar en horarios flexibles que faciliten el acceso en el lugar elegido para la	4	4	4	4	4	
	La programación de las capacitaciones en la institución, sigue una secuencia programada para saber cuándo capacitar.	4	4	4	4	4	
	Considera que la capacitación debe estar sujeto a las necesidades de cuando capacitar a los trabajadores de la	4	4	4	4	4	
	La capacitación debe estar dirigida por profesionales expertos en el tema, que tenga experiencia en rubro comercial de la empresa	4	4	4	4	4	
	Los capacitadores deben estar preparados con información sobre necesidades de la empresa comercial	4	4	4	4	4	
EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	Se cumplen las aplicaciones de las programaciones de capacitación en la empresa comercial rigurosamente.	4	4	4	4	4	
	Considera que la aplicación de las capacitaciones ayuda a incrementar el nivel de desempeño por parte del personal	4	4	4	4	4	

EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LA CAPACITACIÓN	Desarrollada la capacitación se debe considerar un proceso de seguimiento para retroalimentar lo	4	4	4	4	4	
	Es necesario llevar control de las capacitaciones a través de datos históricos como factor de seguimiento	4	4	4	4	4	
	Qué tan importante son evaluar los resultados de la capacitación como factor de medición de rendimiento.	4	4	4	4	4	
	Es necesario rigurosidad evaluativa en el proceso o de capacitación como medición de resultados.	4	4	4	4	4	
	En la evaluación del desempeño, el personal capacitado debe demostrar que ha mejorado con respecto a la situación anterior	4	4	4	4	4	
	Los datos de la evaluación de desempeño anterior ayudan a programar que aspectos debe capacitarse para un desempeño óptimo posterior.	4	4	4	4	4	

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			NO
Validado por:			Fecha: 25 agosto 2021

 Firma:	Teléfono: 043-968978	Email: Fernando.salazar@usanpedro.edu.pe
---	-------------------------	---

Juicio de expertos N° 02



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADEMICO

CULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chimbote 25 agosto del 2021

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que el alumno(a) FIORELLA PATRICIA TORRES UCAÑÁN está desarrollando su tesis Titulada “CAPACITACIÓN PARA LA FUERZA DE VENTAS EN VITALE – DEX, CHIMBOTE, 2021.”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento(s) CUESTIONARIO – CAPACITACIÓN de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente

Jorge Daniel Pérez
Docente asesor Investigación científica

Adjunto.

6. Planilla de juicio de expertos
7. Matriz de consistencia
8. Matriz de operacionalización de las variables
9. Instrumento de investigación
10. Matriz de validación de experto



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente de la investigación “**CAPACITACIÓN PARA LA FUERZA DE VENTAS EN VITALE – DEX, CHIMBOTE, 2021**”. La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr que sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: **MAG JENNY QUISPE LOPEZ**
 FORMACIÓN ACADEMICA: **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**
 AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: **ADMINISTRACION DE PERSONAL**
 TIEMPO: **14 AÑOS** CARGO ACTUAL: **DOCENTE**
 INSTITUCIÓN: **USP**
 Objetivo de la investigación: **Generar nuevo conocimiento para investigaciones**
 Objetivo del juicio de expertos: **Validar el instrumento de investigación**
 Objetivo de la prueba: **Aplicar el instrumento de recolección de información**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - 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 las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente 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 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante.

ANEXO N° 01: MATRIZ DE COHERENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACION
Capacitación para la fuerza de venta en VITALE DEX, Chimbote, 2021	¿Cómo es la Capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX, Chimbote, 2021?	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar cómo es la capacitación de la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote, 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las características del Diagnóstico de capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021. - Describir las características del Diseño de Capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021. - Describir las características de la Ejecución de la capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021. - Describir como son las características de la Evaluación de resultados de la capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021. 	Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	Capacitación	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Descriptiva</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: Censo: 35 fuerza de ventas</p> <p>Muestra: - Censo: 35 fuerza de ventas</p> <p>Muestreo: Censo: 35 fuerza de ventas</p> <p>Técnica e instrumento: Encuesta - cuestionario</p> <p>-Primero: Validación de juicio de expertos, -Segundo: Confiabilidad: Alfa de Cronbach, se aplica una muestra piloto</p> <p>Análisis de datos: . SPSS – procesamiento -Excel (Base datos) - Estadística descriptiva: Tablas y figuras de frecuencia y porcentaje.</p>

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CAPACITACION DEL PERSONAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS		
CAPACITACION DEL PERSONAL	Según Chiavenato (2009) La capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas.	Es el proceso de adquisición de nuevos conocimientos, habilidades o actitudes, que ayuden a conseguir los objetivos de una organización más eficazmente.	Diagnóstico de capacitación	Alcance de objetivos de la organización	La capacitación del personal es fundamental para alcanzar los objetivos planificados Considera que la capacitación es una estrategia que tiene como objetivo desarrollar de sus labores.		
				Determinación de los requisitos básicos de la fuerza de trabajo	Considera importante a la capacitación como proveedor de requisitos básicos para el desarrollo de sus labores. Es necesario elaborar el perfil basados en requisitos básicos para el tipo de trabajo de sus labores.		
				Resultados de evaluación de desempeño	La evaluación de su desempeño laboral debe estar relacionado con las necesidades de la empresa. Es una evidencia la evaluación de su desempeño laboral para el planeamiento de estrategias de capacitación.		
				Análisis del problema de servicio	Se evalúa la calidad de servicio de la entidad en función de las capacidades de sus labores. El servicio ejecutado a su cargo debe estar sujeto al principio de mejora continua.		
				Análisis de problema de personal	El diagnostico de necesidad de personal ayuda a resolver los problemas de necesidad de personal. Qué tan necesario es desarrollar a las personas para aminorar problemas de la rotación de sus labores.		
				A quién se capacita	Existe planes de capacitación que incluyen áreas específicas de la entidad comercial estudiada. La evaluación de desempeño ayuda a determinar que personal necesita capacitación específica.		
				Cómo capacitar	Existen procesos estandarizados que indiquen como capacitar a los trabajadores en la empresa comercial. En la capacitación tiene programado las líneas de capacitación que incluya evaluación permanente.		
			En qué capacitar	Se sigue líneas y/o áreas de capacitación de acuerdo a la especialización por unidades que indiquen en que capacitar. La capacitación está en relación a las metas programadas que induzcan en que líneas y/o áreas capacitar.			
			Dónde capacitar	Considera importante la decisión de elegir donde desarrollar la capacitación de la empresa comercial. Considera que se debe capacitar en horarios flexibles que faciliten el acceso en el lugar elegido para la capacitación.			
			Cuándo capacitar	La programación de las capacitaciones en la institución, sigue una secuencia programada para saber cuándo capacitar.			

					Considera que la capacitación debe estar sujeta a las necesidades de cuando capacitar a los trabajadores de la empresa comercial
				Quién capacita	La capacitación debe estar dirigida por profesionales expertos en el tema, que tenga experiencia en rubro comercial de la empresa Los capacitadores deben estar preparados con información sobre necesidades de la empresa comercial
			Ejecución de la Capacitación	Aplicación de los programas	Se cumplen las aplicaciones de las programaciones de capacitación en la empresa comercial rigurosamente. Considera que la aplicación de las capacitaciones ayuda a incrementar el nivel de desempeño por parte del personal
			Evaluación de resultados de la capacitación	Seguimiento	Desarrollada la capacitación se debe considerar un proceso de seguimiento para retroalimentar lo aprendido. Es necesario llevar control de las capacitaciones a través de datos históricos como factor de seguimiento.
				Comprobación o medición	Qué tan importante son evaluar los resultados de la capacitación como factor de medición de rendimiento. Es necesario rigurosidad evaluativa en el proceso o de capacitación como medición de resultados.
				Comparación de la situación actual con la anterior	En la evaluación del desempeño, el personal capacitado debe demostrar que ha mejorado con respecto a la situación anterior Los datos de la evaluación de desempeño anterior ayudan a programar que aspectos debe capacitarse para un desempeño óptimo posterior.

Fuente: Elaboración propia



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CUESTIONARIO

Instrucciones: puede escribir o marcar con una (x) la alternativa que usted crea conveniente. Marque solo una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada gracias. Marque de acuerdo al siguiente cuadro

En desacuerdo (1)	ni en desacuerdo/ni de acuerdo (2)	De acuerdo (3)
-------------------	------------------------------------	----------------

N°	ITEMS	ESCALA		
		1	2	3
1	La capacitación del personal es fundamental para alcanzar los objetivos planificados			
2	Considera que la capacitación es una estrategia que tiene como objetivo desarrollar de sus labores.			
3	Considera importante a la capacitación como proveedor de requisitos básicos para el desarrollo de sus labores.			
4	Es necesario elaborar el perfil basados en requisitos básicos para el tipo de trabajo de sus labores.			
5	La evaluación de su desempeño laboral debe estar relacionado con las necesidades de la empresa.			
6	Es una evidencia la evaluación de su desempeño laboral para el planeamiento de estrategias de capacitación.			
7	Se evalúa la calidad de servicio de la entidad en función de las capacidades de sus labores.			
8	El servicio ejecutado a su cargo debe estar sujeto al principio de mejora continua.			
9	El diagnóstico de necesidad de personal ayuda a resolver los problemas de necesidad de personal.			
10	Qué tan necesario es desarrollar a las personas para aminorar problemas de la rotación de sus labores.			
11	Existe planes de capacitación que incluyen áreas específicas de la entidad comercial estudiada.			
12	La evaluación de desempeño ayuda a determinar que personal necesita capacitación específica.			
13	Existen procesos estandarizados que indiquen como capacitar a los trabajadores en la empresa comercial.			
14	En la capacitación tiene programado las líneas de capacitación que incluya evaluación permanente.			
15	Se sigue líneas y/o áreas de capacitación de acuerdo a la especialización por unidades que indiquen en que capacitar.			
16	La capacitación está en relación a las metas programadas que induzcan en que líneas y/o áreas capacitar.			
17	Considera importante la decisión de elegir donde desarrollar la capacitación de la empresa comercial.			
18	Considera que se debe capacitar en horarios flexibles que faciliten el acceso en el lugar elegido para la capacitación.			

19	La programación de las capacitaciones en la institución, sigue una secuencia programada para saber cuándo capacitar.			
20	Considera que la capacitación debe estar sujeto a las necesidades de cuando capacitar a los trabajadores de la empresa comercial			
21	La capacitación debe estar dirigida por profesionales expertos en el tema, que tenga experiencia en rubro comercial de la empresa			
22	Los capacitadores deben estar preparados con información sobre necesidades de la empresa comercial			
23	Se cumplen las aplicaciones de las programaciones de capacitación en la empresa comercial rigurosamente.			
24	Considera que la aplicación de las capacitaciones ayuda a incrementar el nivel de desempeño por parte del personal			
25	Desarrollada la capacitación se debe considerar un proceso de seguimiento para retroalimentar lo aprendido.			
26	Es necesario llevar control de las capacitaciones a través de datos históricos como factor de seguimiento.			
27	Qué tan importante son evaluar los resultados de la capacitación como factor de medición de rendimiento.			
28	Es necesario rigurosidad evaluativa en el proceso o de capacitación como medición de resultados.			
29	En la evaluación del desempeño, el personal capacitado debe demostrar que ha mejorado con respecto a la situación anterior			
30	Los datos de la evaluación de desempeño anterior ayudan a programar que aspectos debe capacitarse para un desempeño óptimo posterior.			

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS


DIMENSIÓN	ITEMS	MUY ALTA	ALTA	MEDIA	BAJA	MUY BAJA	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
DIAGNÓSTICO DE CAPACITACIÓN	La capacitación del personal es fundamental para alcanzar los objetivos planificados	4	4	4	4	4	
	Considera que la capacitación es una estrategia que tiene como objetivo desarrollar de sus labores.	4	4	4	4	4	
	Considera importante a la capacitación como proveedor de requisitos básicos para el desarrollo de sus labores.	4	4	4	4	4	
	Es necesario elaborar el perfil basados en requisitos básicos para el tipo de trabajo de sus labores.	4	4	4	4	4	
	La evaluación de su desempeño laboral debe estar relacionado con las necesidades de la empresa	4	4	4	4	4	
	Es una evidencia la evaluación de su desempeño laboral para el planeamiento de estrategias de capacitación.	4	4	4	4	4	
	Se evalúa la calidad de servicio de la entidad en función de las capacidades de sus labores.	4	4	4	4	4	
	El servicio ejecutado a su cargo debe estar sujeto al principio de mejora continua.	4	4	4	4	4	
	El diagnóstico de necesidad de personal ayuda a resolver los problemas de necesidad de personal.	4	4	4	4	4	
	Qué tan necesario es desarrollar a las personas para aminorar problemas de la rotación de sus labores.	4	4	4	4	4	
Existen planes de capacitación que incluyen áreas específicas de la entidad comercial estudiada. personal?	4	4	4	4	4		
La evaluación de desempeño ayuda a determinar que personal necesita capacitación específica.	4	4	4	4	4		

DISEÑO DE LA CAPACITACIÓN	Existen procesos estandarizados que indiquen como capacitar a los trabajadores en la empresa comercial.	4	4	4	4	4	
	En la capacitación tiene programado las líneas de capacitación que incluya evaluación permanente.	4	4	4	4	4	
	Se sigue líneas y/o áreas de capacitación de acuerdo a la especialización por unidades que indiquen en que capacitar.	4	4	4	4	4	
	La capacitación está en relación a las metas programadas que induzcan en que líneas y/o áreas capacitar.	4	4	4	4	4	
	Considera importante la decisión de elegir donde desarrollar la capacitación de la empresa comercial.	4	4	4	4	4	
	Considera que se debe capacitar en horarios flexibles que faciliten el acceso en el lugar elegido para la	4	4	4	4	4	
	La programación de las capacitaciones en la institución, sigue una secuencia programada para saber cuándo capacitar.	4	4	4	4	4	
	Considera que la capacitación debe estar sujeto a las necesidades de cuando capacitar a los trabajadores de la	4	4	4	4	4	
	La capacitación debe estar dirigida por profesionales expertos en el tema, que tenga experiencia en rubro comercial de la empresa	4	4	4	4	4	
	Los capacitadores deben estar preparados con información sobre necesidades de la empresa comercial	4	4	4	4	4	
EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	Se cumplen las aplicaciones de las programaciones de capacitación en la empresa comercial rigurosamente.	4	4	4	4	4	
	Considera que la aplicación de las capacitaciones ayuda a incrementar el nivel de desempeño por parte del personal	4	4	4	4	4	

EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LA CAPACITACIÓN	Desarrollada la capacitación se debe considerar un proceso de seguimiento para retroalimentar lo	4	4	4	4	4	
	Es necesario llevar control de las capacitaciones a través de datos históricos como factor de seguimiento	4	4	4	4	4	
	Qué tan importante son evaluar los resultados de la capacitación como factor de medición de rendimiento.	4	4	4	4	4	
	Es necesario rigurosidad evaluativa en el proceso o de capacitación como medición de resultados.	4	4	4	4	4	
	En la evaluación del desempeño, el personal capacitado debe demostrar que ha mejorado con respecto a la situación anterior	4	4	4	4	4	
	Los datos de la evaluación de desempeño anterior ayudan a programar que aspectos debe capacitarse para un desempeño óptimo posterior.	4	4	4	4	4	

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			NO
Validado por: Mag Jenny Quispe López			Fecha: 25 agosto 2021

 Firma:	Teléfono: 043-458978	Email: Jenny.quispe@usanpedro.edu.pe
---	-------------------------	---

Juicio de expertos N° 03



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADEMICO

CULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chimbote 25 agosto del 2021

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que el alumno(a) FIORELLA PATRICIA TORRES UCAÑÁN está desarrollando su tesis Titulada “CAPACITACIÓN PARA LA FUERZA DE VENTAS EN VITALE – DEX, CHIMBOTE, 2021.”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento(s) CUESTIONARIO – CAPACITACIÓN de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente

Jorge Daniel Pérez
Docente asesor Investigación científica

Adjunto.

11. Planilla de juicio de expertos
12. Matriz de consistencia
13. Matriz de operacionalización de las variables
14. Instrumento de investigación
15. Matriz de validación de experto



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente de la investigación “**CAPACITACIÓN PARA LA FUERZA DE VENTAS EN VITALE – DEX, CHIMBOTE, 2021**”. La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr que sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: **MAG KARINA VALDIVIEZO PEREZ**

FORMACIÓN ACADEMICA: **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: **ADMINISTRACION DE LOGISTICA**

TIEMPO: **17 AÑOS**

CARGO ACTUAL: **DOCENTE**

INSTITUCIÓN: **USP**

Objetivo de la investigación: **Generar nuevo conocimiento para investigaciones**

Objetivo del juicio de expertos: **Validar el instrumento de investigación**

Objetivo de la prueba: **Aplicar el instrumento de recolección de información**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - 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 las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente 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 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante.

ANEXO N° 01: MATRIZ DE COHERENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACION
Capacitación para la fuerza de venta en VITALE DEX, Chimbote, 2021	¿Cómo es la Capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX, Chimbote, 2021?	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar cómo es la capacitación de la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote, 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las características del Diagnóstico de capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021. - Describir las características del Diseño de Capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021. - Describir las características de la Ejecución de la capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021. - Describir como son las características de la Evaluación de resultados de la capacitación para la fuerza de ventas en VITALE DEX Chimbote 2021. 	Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	Capacitación	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Descriptiva</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: Censo: 35 fuerza de ventas</p> <p>Muestra: - Censo: 35 fuerza de ventas</p> <p>Muestreo: Censo: 35 fuerza de ventas</p> <p>Técnica e instrumento: Encuesta - cuestionario</p> <p>-Primero: Validación de juicio de expertos, -Segundo: Confiabilidad: Alfa de Cronbach, se aplica una muestra piloto</p> <p>Análisis de datos: . SPSS – procesamiento -Excel (Base datos) - Estadística descriptiva: Tablas y figuras de frecuencia y porcentaje.</p>

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CAPACITACION DEL PERSONAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS			
CAPACITACION DEL PERSONAL	Según Chiavenato (2009) La capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas.	Es el proceso de adquisición de nuevos conocimientos, habilidades o actitudes, que ayuden a conseguir los objetivos de una organización más eficazmente.	Diagnóstico de capacitación	Alcance de objetivos de la organización	La capacitación del personal es fundamental para alcanzar los objetivos planificados Considera que la capacitación es una estrategia que tiene como objetivo desarrollar de sus labores.			
				Determinación de los requisitos básicos de la fuerza de trabajo	Considera importante a la capacitación como proveedor de requisitos básicos para el desarrollo de sus labores. Es necesario elaborar el perfil basados en requisitos básicos para el tipo de trabajo de sus labores.			
				Resultados de evaluación de desempeño	La evaluación de su desempeño laboral debe estar relacionado con las necesidades de la empresa. Es una evidencia la evaluación de su desempeño laboral para el planeamiento de estrategias de capacitación.			
				Análisis del problema de servicio	Se evalúa la calidad de servicio de la entidad en función de las capacidades de sus labores. El servicio ejecutado a su cargo debe estar sujeto al principio de mejora continua.			
				Análisis de problema de personal	El diagnostico de necesidad de personal ayuda a resolver los problemas de necesidad de personal. Qué tan necesario es desarrollar a las personas para aminorar problemas de la rotación de sus labores.			
				A quién se capacita	Existe planes de capacitación que incluyen áreas específicas de la entidad comercial estudiada. La evaluación de desempeño ayuda a determinar que personal necesita capacitación específica.			
				Cómo capacitar	Existen procesos estandarizados que indiquen como capacitar a los trabajadores en la empresa comercial. En la capacitación tiene programado las líneas de capacitación que incluya evaluación permanente.			
			En qué capacitar	Se sigue líneas y/o áreas de capacitación de acuerdo a la especialización por unidades que indiquen en que capacitar. La capacitación está en relación a las metas programadas que induzcan en que líneas y/o áreas capacitar.				
			Dónde capacitar	Considera importante la decisión de elegir donde desarrollar la capacitación de la empresa comercial. Considera que se debe capacitar en horarios flexibles que faciliten el acceso en el lugar elegido para la capacitación.				
			Cuándo capacitar	La programación de las capacitaciones en la institución, sigue una secuencia programada para saber cuándo capacitar.				

					Considera que la capacitación debe estar sujeta a las necesidades de cuando capacitar a los trabajadores de la empresa comercial	
				Quién capacita	La capacitación debe estar dirigida por profesionales expertos en el tema, que tenga experiencia en rubro comercial de la empresa Los capacitadores deben estar preparados con información sobre necesidades de la empresa comercial	
				Ejecución de la Capacitación	Aplicación de los programas	Se cumplen las aplicaciones de las programaciones de capacitación en la empresa comercial rigurosamente. Considera que la aplicación de las capacitaciones ayuda a incrementar el nivel de desempeño por parte del personal
			Evaluación de resultados de la capacitación	Seguimiento		Desarrollada la capacitación se debe considerar un proceso de seguimiento para retroalimentar lo aprendido. Es necesario llevar control de las capacitaciones a través de datos históricos como factor de seguimiento.
					Comprobación o medición	Qué tan importante son evaluar los resultados de la capacitación como factor de medición de rendimiento. Es necesario rigurosidad evaluativa en el proceso o de capacitación como medición de resultados.
				Comparación de la situación actual con la anterior		En la evaluación del desempeño, el personal capacitado debe demostrar que ha mejorado con respecto a la situación anterior
						Los datos de la evaluación de desempeño anterior ayudan a programar que aspectos debe capacitarse para un desempeño óptimo posterior.

Fuente: Elaboración propia



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CUESTIONARIO

Instrucciones: puede escribir o marcar con una (x) la alternativa que usted crea conveniente. Marque solo una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada gracias. Marque de acuerdo al siguiente cuadro

En desacuerdo (1)	ni en desacuerdo/ni de acuerdo (2)	De acuerdo (3)
-------------------	------------------------------------	----------------

N°	ITEMS	ESCALA		
		1	2	3
1	La capacitación del personal es fundamental para alcanzar los objetivos planificados			
2	Considera que la capacitación es una estrategia que tiene como objetivo desarrollar de sus labores.			
3	Considera importante a la capacitación como proveedor de requisitos básicos para el desarrollo de sus labores.			
4	Es necesario elaborar el perfil basados en requisitos básicos para el tipo de trabajo de sus labores.			
5	La evaluación de su desempeño laboral debe estar relacionado con las necesidades de la empresa.			
6	Es una evidencia la evaluación de su desempeño laboral para el planeamiento de estrategias de capacitación.			
7	Se evalúa la calidad de servicio de la entidad en función de las capacidades de sus labores.			
8	El servicio ejecutado a su cargo debe estar sujeto al principio de mejora continua.			
9	El diagnostico de necesidad de personal ayuda a resolver los problemas de necesidad de personal.			
10	Qué tan necesario es desarrollar a las personas para aminorar problemas de la rotación de sus labores.			
11	Existe planes de capacitación que incluyen áreas específicas de la entidad comercial estudiada.			
12	La evaluación de desempeño ayuda a determinar que personal necesita capacitación específica.			
13	Existen procesos estandarizados que indiquen como capacitar a los trabajadores en la empresa comercial.			
14	En la capacitación tiene programado las líneas de capacitación que incluya evaluación permanente.			
15	Se sigue líneas y/o áreas de capacitación de acuerdo a la especialización por unidades que indiquen en que capacitar.			
16	La capacitación está en relación a las metas programadas que induzcan en que líneas y/o áreas capacitar.			
17	Considera importante la decisión de elegir donde desarrollar la capacitación de la empresa comercial.			
18	Considera que se debe capacitar en horarios flexibles que faciliten el acceso en el lugar elegido para la capacitación.			

19	La programación de las capacitaciones en la institución, sigue una secuencia programada para saber cuándo capacitar.			
20	Considera que la capacitación debe estar sujeto a las necesidades de cuando capacitar a los trabajadores de la empresa comercial			
21	La capacitación debe estar dirigida por profesionales expertos en el tema, que tenga experiencia en rubro comercial de la empresa			
22	Los capacitadores deben estar preparados con información sobre necesidades de la empresa comercial			
23	Se cumplen las aplicaciones de las programaciones de capacitación en la empresa comercial rigurosamente.			
24	Considera que la aplicación de las capacitaciones ayuda a incrementar el nivel de desempeño por parte del personal			
25	Desarrollada la capacitación se debe considerar un proceso de seguimiento para retroalimentar lo aprendido.			
26	Es necesario llevar control de las capacitaciones a través de datos históricos como factor de seguimiento.			
27	Qué tan importante son evaluar los resultados de la capacitación como factor de medición de rendimiento.			
28	Es necesario rigurosidad evaluativa en el proceso o de capacitación como medición de resultados.			
29	En la evaluación del desempeño, el personal capacitado debe demostrar que ha mejorado con respecto a la situación anterior			
30	Los datos de la evaluación de desempeño anterior ayudan a programar que aspectos debe capacitarse para un desempeño óptimo posterior.			

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

DIMENSIÓN	ITEMS	MUY ALTA	ALTA	MEDIA	BAJA	MUY BAJA	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem)
DIAGNÓSTICO DE CAPACITACIÓN	La capacitación del personal es fundamental para alcanzar los objetivos	4	4	4	4	4	
	Considera que la capacitación es una estrategia que tiene como objetivo	4	4	4	4	4	
	Considera importante a la capacitación como proveedor de	4	4	4	4	4	
	Es necesario elaborar el perfil basados en requisitos básicos para	4	4	4	4	4	
	La evaluación de su desempeño laboral debe estar relacionado con	4	4	4	4	4	
	Es una evidencia la evaluación de su desempeño laboral para el	4	4	4	4	4	
	Se evalúa la calidad de servicio de la entidad en función de las	4	4	4	4	4	
	El servicio ejecutado a su cargo debe estar sujeto al principio de	4	4	4	4	4	
	El diagnóstico de necesidad de personal ayuda a resolver los	4	4	4	4	4	
	Qué tan necesario es desarrollar a las personas para aminorar	4	4	4	4	4	
DISEÑO DE LA CAPACITACIÓN	Existen planes de capacitación que incluyen áreas específicas de la en	4	4	4	4	4	
	La evaluación de desempeño ayuda a determinar que personal	4	4	4	4	4	
	Existen procesos estandarizados que indiquen como capacitar a los	4	4	4	4	4	
	En la capacitación tiene programado las líneas de capacitación que incluya evaluación permanente	4	4	4	4	4	
	Se sigue líneas y/o áreas de capacitación de acuerdo a la especialización por unidades que	4	4	4	4	4	
	La capacitación está en relación a las metas programadas que	4	4	4	4	4	
	Considera importante la decisión de elegir donde desarrollar la	4	4	4	4	4	
	Considera que se debe capacitar en horarios flexibles que faciliten el	4	4	4	4	4	
	La programación de las capacitaciones en la institución, sigue una secuencia programada	4	4	4	4	4	

	Considera que la capacitación debe estar sujeta a las necesidades de	4	4	4	4	4	
	La capacitación debe estar dirigida por profesionales expertos en el tema, que tenga experiencia en	4	4	4	4	4	
	Los capacitadores deben estar preparados con información sobre necesidades de la empresa	4	4	4	4	4	
EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	Se cumplen las aplicaciones de las programaciones de capacitación en la empresa	4	4	4	4	4	
	Considera que la aplicación de las capacitaciones ayuda a incrementar el nivel de desempeño por parte del	4	4	4	4	4	
EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LA CAPACITACIÓN	Desarrollada la capacitación se debe considerar un proceso de	4	4	4	4	4	
	Es necesario llevar control de las capacitaciones a través de datos	4	4	4	4	4	
	Qué tan importante son evaluar los resultados de la capacitación como	4	4	4	4	4	
	Es necesario rigurosidad evaluativa en el proceso o de capacitación como medición de resultados	4	4	4	4	4	
	En la evaluación del desempeño, el personal capacitado debe demostrar que ha mejorado con respecto a la situación anterior	4	4	4	4	4	
	Los datos de la evaluación de desempeño anterior ayudan a programar que aspectos debe capacitarse para un desempeño óptimo	4	4	4	4	4	

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE		SI	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		SI	NO
Validado por: MAG KARINA VALDIVIEZO PEREZ		Fecha: 25 agosto 2021	

 Firma:	Teléfono: 073- 508999	Email: Karina.valdiviezo@usanpedro.edu.pe
---	-----------------------------	--

