



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión del conocimiento y capacitación de los trabajadores de
Maestro Perú, sede Chorrillos. 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

De La Torre Mondragon, Liz Rocio (ORCID: 0000-0003-4050-0475)

Diaz Bernuy, Ana Gladys (ORCID: 0000-0002-9036-6086)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedicado a mi familia, Por creer en mí, Porque son mi motivación Para salir adelante, día a día y poder llegar Lejos en mi carrera profesional.

Dedicado a mis queridos padres y a Roberto quien siempre está a mi lado, apoyándome en mis proyectos.

AGRADECIMIENTO

Al Ser Supremo, quien es guía en nuestra misión encomendada, a todas aquellas personas quienes con su paciencia nos apoyaron en transcurso de la carrera profesional en el momento oportuno y especialmente al Dr. Edwin Arce Álvarez. Quien compartió su sabiduría y profesionalismo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5. Procedimientos	30
3.6. Método de análisis de datos	31
3.7. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de variable	27
Tabla 2: Validación de expertos	29
Tabla 3: Rangos de fiabilidad	30
Tabla 4: Procesamiento del Alfa de Cronbach	31
Tabla 5: Estadístico de Fiabilidad	31
Tabla 6: Dimensión: Estrategia empresarial	33
Tabla 7: Dimensión: Tecnologías de la información y comunicación (TIC)	34
Tabla 8: Dimensión: Experiencia humana	35
Tabla 9: Transmisión de la información	36
Tabla 10: Desarrollo de habilidades	37
Tabla 11: Desarrollo de Actitudes	38
Tabla 12: Desarrollo de conceptos	39
Tabla 13: Prueba De Normalidad	40
Tabla 14: Grado de relación según coeficiente de correlación	41
Tabla 15: Correlación de Spearman para la Gestión del conocimiento y la capacitación	42
Tabla 16: Correlación de Spearman para la estrategia empresarial y la capacitación	43
Tabla 17: Correlación de Spearman para las TIC y la capacitación	44
Tabla 18: Correlación de Spearman para la experiencia humana y la capacitación	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estrategia Empresarial	33
Figura 2: TIC	66
Figura 3: Experiencia Humana	67
Figura 4: Transmisión de la información	67
Figura 5: Desarrollo de habilidades	37
Figura 6: Desarrollo de Actitudes	38
Figura 7: Desarrollo de conceptos	39

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la Gestión del Conocimiento, y la Capacitación de los trabajadores, de Maestro Perú, sede Chorrillos. 2019, el nivel de estudio empleado fue descriptivo. La población que se tuvo en consideración fueron 120 trabajadores, de las distintas áreas de la empresa; se aplicó el método censal, por ser una población reducida. La técnica fue la encuesta, el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario de tipo Likert conformado por 60 preguntas. Para el procesamiento de la información se utilizó la herramienta estadística SPSS 24, y se pudo establecer la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de Cronbach. Para medir la relación de las variables se utilizó el método Spearman. Finalmente, se comprobó que existe relación positiva débil de $\rho = 0.494$, entre la variable Gestión del conocimiento y variable Capacitación.

Palabras clave: Gestión del Conocimiento, Capacitación, Estrategia Empresarial, Tecnologías de la información y comunicación.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship of Knowledge Management, and the Training of workers, of Maestro Perú, Chorrillos headquarters. In 2019, the level of study used was descriptive. The population that was taken into consideration were 120 workers, from the different areas of the company; the census method was applied, as it was a small population. The technique was the survey, the data collection instrument was a Likert questionnaire consisting of 60 questions. For the processing of the information, the statistical tool SPSS 24 was used, and the reliability of the instrument could be established by using Cronbach's alpha. To measure the relationship of the variables, the Spearman method was used. Finally, it was found that there is a weak positive relationship of $\rho = 0.494$, between the variable Knowledge management and the variable Training.

Keywords: management of knowledge, training, business strategy, information and communication technologies.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la Gestión del conocimiento, y la capacitación, son herramientas necesarias para lograr el crecimiento de las organizaciones, obtener ventajas competitivas y generar valor; para ello se elaborarán mecanismos que permitan a las personas mejorar sus destrezas, habilidades, y actitudes, favorables en la organización, gestionar el conocimiento a través de la capacitación tendrá un impacto positivo en quienes forman parte de la misma. Muchas organizaciones gestionan el conocimiento, para expandir información relevante por toda la empresa. Para ello las empresas aprovechan el capital intelectual propio de las organizaciones, basado en el conocimiento, utilizando procesos sistemáticos de información. Las organizaciones innovan constantemente, debido a la alta competitividad y avances tecnológicos, por esta razón es importante la capacitación permanente, que brinde herramientas necesarias a los empleados para que puedan realizar una mejor labor, agregándole valor y satisfacción al cliente, tal como las apreciaciones de Vargas, León, (2016), Indica que el adelanto de las tecnologías y las nuevas tácticas comerciales, comprometen a las instituciones a realizar nuevas tácticas, de innovación y procesos para gestionar el conocimiento a fin de generar líderes de cara al futuro que incrementen el conocimiento de todos sus trabajadores a través de capacitaciones.(p.109), asimismo Freitas y Yaber (2015), menciona que, el triunfo de una empresa se sujeta, a cómo identificar, codificar, almacenar, utilizar y crear conocimiento y, poder transmitir información, entre los trabajadores, activamente en todas las escalas institucionales, mediante capacitaciones, para un destacado desenvolvimiento de quehaceres; que logre los objetivos de la organización.

Moneo del BID (2017), indica que las empresas deberían invertir en gestionar conocimiento, a fin; que tengan disposición, de rebatir ante competencias, en todos los ámbitos; considera al saber, un recurso esencial, de sostenibilidad en toda entidad, En otras palabras, la gestión del conocimiento se utiliza para captar y organizar lo aprendido en cada proyecto, transformándolo en documentos, bases de datos, etc. De la misma manera, Morales (2015), indica que gestionar conocimiento es un medio que utilizan las instituciones a fin de ubicar información oportuna que selecciona, organiza y comunica a todo el personal activo,

simplificando las tareas. Torres, Lamenta (2015), menciona que crear y gestionar conocimiento están incorporados en el deber y corresponder a la institución con valores en los equipos de trabajo (p.105), Por otro lado, Witzki, (2018), indica que gestionar conocimiento en relación al personal servirán para las soluciones técnicas en las instituciones, considerando la selección y el desarrollo de personal y sus destrezas para resolver problemas. También, Therese Walve (2019), refiere que las organizaciones, que realmente entienden que sus activos más valiosos, son el conocimiento colectivo de su personal, clientes y socios pueden prosperar con menos esfuerzo. Así mismo Pinchar, (2017) indica que es la captura sistemática de conocimientos, y experiencias para permitir que una organización identifique, cree, represente y distribuya conocimiento. Por otra parte, Muñoz, Valencia (2015), indica que, en materia de GC, las organizaciones están a la expectativa de erradicar el desconocimiento, de las funciones de las tecnologías actuales, para ello recurren a las capacitaciones para el manejo de plataformas buscando nuevas rutas complementarias para obtener sus propósitos.

Chacón, Cruz (2017), Considera a la GC, como parte de la estrategia de una institución por ser un proceso que aprovecha el cúmulo de saberes, destrezas, actitudes, motivaciones y capacidades que tienen los individuos, con el fin de cumplir los propósitos institucionales. En otro sentido tenemos a Agudelo, Valencia (2018), quienes establecen que, en la GC, existen factores claves como: El liderazgo, porque las actitudes del líder aumentan la difusión del conocimiento, luego está el trabajo en equipo como factor importante para la GC, ya que destaca las habilidades de los trabajadores y de la institución de manera armónica, quienes contribuyen con su conocimiento, alcanzando resultados con eficacia y eficiencia. Luego se refiere a la capacitación la cual está dirigida a la formación especializada del personal, para que su desempeño sea eficiente en las tareas encomendadas, en consecuencia, se obtendrá calidad en el servicio al cliente, del mismo modo, Maslow (2015), refiere que, GC, en la práctica mundial, se comprueba, como, actividad prioritaria, en la organización, perfeccionando la eficiencia, e indica un giro estratégico serio de las empresas más exitosas hacia una mayor atención al ser humano, principalmente como un componente profesional y cultural de sus actividades. Por otra parte, Working Papers (2017), la GC. Mejora el rendimiento

de los proyectos en rumbo y la capacidad de propuestas al mercado, basándose en experiencias, que se documentaran a lo largo del tiempo. Ahora bien, Omodei, (2017), describe a la GC, como reunión de métodos y procedimientos que constantemente gestionan la información, desde el origen, transmisión, conservación e intercambio. Nobili, (2017), pormenoriza que, para la adaptación al entorno cambiante, se necesita transformar el cambio en una oportunidad de crecimiento. Y eso se logrará a través de la GC. Igualmente, Ghermandi, (2018), dice, que la mejor manera de discernir lo que es gestionar conocimiento está basado en sus características es medio para lograr el propósito de la organización que lo implementa. Asimismo, Fabbricafuturo, (2015), detalla que, el conocimiento debe ser gestionado, capturado, almacenado, en soportes más o menos sofisticados para extraerlos, reutilizarlos, ampliarlos y luego capturarlos nuevamente y volver a empezar el ciclo, en el Forum Milán (2018), mencionaron que el propósito de GC, es el cimiento de un estilo que haga accesible la información a todas las personas involucradas en la empresa, para permitir la difusión de conocimientos de manera rápida y eficaz. por otro lado, Parra, et.al (2016), refiere a la capacitación como una serie de medios facilitadores para que los colaboradores adquieran y extiendan de la manera más dinámica los conocimientos y habilidades obteniendo múltiples beneficios, a fin de facilitar las distintas tareas, a realizar. Igualmente, Pérez Hernández, (2016), indica que el mayor bien que las empresas tienen hoy en día es el nivel de capacitación que tienen sus empleados, lo que indica que a mayor nivel de conocimiento mayor será la eficiencia y calidad de los mismos. También Valencia, Godínez (2017), indica que la capacitación, es una labor planificada, y constante, donde se desarrollan habilidades, actitudes mediante el conocimiento para mejorar el emprendimiento y desempeño del personal.

La revista Entrepeneur (2014), menciona que preparar a los colaboradores, es quizá; el negocio, más sustancial, empezando con enseñar, informar, entrenarlos y hacerles un seguimiento para verificar la preparación de los trabajadores. Luego, Cota, R. (2016) la capacitación es fundamental para mejorar la efectividad en la realización de las tareas de los empleados. Igualmente, Bermúdez (2015), indica que es necesario identificar las necesidades y oportunidades para incrementar las

estrategias de capacitación, dirigidas según el perfil y en determinados horarios, que no afecte la productividad de la empresa., en la revista Caretas (2018) en una publicación sobre “GC para mejorar la Economía” considera que el aprender a concebir y administrar el conocimiento en los individuos y las instituciones dará paso al cimiento del capital intelectual, por tanto, es necesario aplicar modelos de alineación hacia un objetivo común, para que generen nuevos conocimientos. También el diario Gestión (2015), en su edición refiere que los propósitos de la organización están sustentados en gestionar conocimiento, esta ruta que es de manera agrupada y los diseños de adiestramiento, cimentados, en la ficha de los integrantes; tienen como fin lograr las metas deseadas en la organización. Igualmente, la revista Gestiopolis (2018), considera que el conocimiento que posee una organización le proporciona ventajas competitivas, la efectiva estrategia de GC, permite dar origen a la innovación de todos los sistemas de gestión a fin de optimizar las capacidades y recursos de la empresa. del mismo modo, la revista digital La Cámara (2016), destacó a la capacitación como importante en el capital humano. En las industrias y comercio, se observa, carencia de personal cualificado, que impacte en los negocios. Siendo necesario fomentar la innovación. En la actualidad el cliente es mucho más exigente al momento de realizar su compra, las nuevas tendencias de compra (ventas on line) exige contar con personal capacitado que permita brindar una buena experiencia de compra.

En base a los enunciados anteriores, será de importancia realizar la proposición, de la incógnita; se efectuó, en la sede: Chorrillos, y considera enlazar: “Gestión del conocimiento y capacitación; donde se plantearon las siguientes interrogantes: ¿Cómo se relaciona gestión del conocimiento y capacitación de los trabajadores de Maestro Perú, sede Chorrillos. 2019?

Los problemas específicos se formularon con las interrogantes: ¿Cómo se relaciona la estrategia empresarial, y la capacitación de los trabajadores de la entidad en mención?, ¿Cómo se relaciona las TIC, y capacitación de los trabajadores de la entidad, en mención? Y ¿Cómo se relaciona la experiencia humana y capacitación de los trabajadores de la entidad en mención?

la justificación de la indagación mostró; que era actual y; relevante para los colaboradores, y optimizar su labor, se cimentó en distintas, teorías para las variables: gestión del conocimiento y capacitación del personal; nociones enlazadas, en sus distintas facetas, permitiendo dar un soporte teórico a la exploración. Los resultados, obtenidos de las variables, en la justificación, práctica; propusieron nuevas formulaciones, que solucionara la situación que atravesaba la entidad, se propuso alternativas viables de solución de problemas, que ayudaron a la erradicación de los mismos. Alusivo a la justificación metodológica, se fijó la herramienta de evaluación, en los temas de gestión del conocimiento y capacitación. Serán adaptados como guía metodológica en indagaciones afines en lo venidero. El uso de procedimientos posibilitó, la correlación. Los efectos de la justificación social de la indagación, coadyuvaron a los colaboradores de la entidad en mención; logrando tener el rendimiento del aprendizaje adquirido, y agregándole valor. De igual forma será de utilidad a educandos como información, al realizar exploraciones posteriores afines, por presentar temas, que afectan a las empresas e incluso al avance y crecimiento to aptitudinal de personas. La indagación se encamina de la hipótesis general, existe relación positiva entre Gestión del conocimiento y capacitación de los trabajadores de Maestro Perú, sede Chorrillos. 2019, Seguidamente tenemos la Hipótesis específicas, en primer lugar: Existe relación positiva entre estrategia empresarial y capacitación de la entidad en estudio; en segundo lugar: Existe relación positiva entre TIC y capacitación de los trabajadores de la entidad, Y como tercer lugar: Existe relación positiva entre experiencia humana y capacitación de los trabajadores de la entidad en estudio. Por otra parte, se definió como objetivo general establecer la relación entre gestión del conocimiento y capacitación que son variables de acotación, Sin embargo se tiene como objetivos específicos: primero determinar relación entre estrategia empresarial, y capacitación de los trabajadores de la entidad, como segundo objetivo específico determinar la relación entre las TIC y capacitación de la entidad de los trabajadores en mención, y como tercer objetivo específico determinar la relación entre experiencia humana, y capacitación de los trabajadores de entidad en estudio.

II. MARCO TEÓRICO

Siguiendo, la exploración, como antecedentes se referenciaron a nivel internacional, los que se, mencionan a continuación:

Silva López (2017), en su investigación “Plan de negocio de una empresa de gestión del conocimiento”, Bogotá, El autor mencionó que el objetivo fué el boceto de un proyecto de negocio para crear una empresa que gestione el conocimiento en Colombia. La metodología propuesta fué descriptiva, correlacional y aplicada esto permitió examinar y describir los implementos para el desarrollo y diseño de un bosquejo de negocios empresariales en el departamento de asesoría; con la técnica de acumulación de datos se estableció la medición de la muestra y el criterio de elección de los individuos para la encuesta, concluyendo que es viable crear una empresa de consultoría que oferte el servicio de ejecución, de sistemas de GC, en Colombia. Esta aserción constató el estudio de entorno, tanto general como específico de mercado, el autor concluyó que gestionar conocimiento, así como el uso de los implementos tecnológicos sirven para alcanzar los objetivos en las empresas. El estudio anterior sirvió como orientación en la metodología y el uso de la tecnología en la selección de datos.

Velásquez(2018), en su estudio sobre relaciona la Gc, con la efectividad organizacional, la cual considera da, valor a la organización; despierta a meditación acerca de los que llevan a cargo la gerencia de las entidades particulares y/o estatales, el tener una acertada gestión de conocimiento de una empresa y la importancia que radica en ella; .el estudio fue descriptivo, transversal, con una muestra de 50 trabajadores, servirá para direccionar de manera efectiva y controlar el saber humano; apuntando al conocimiento como capital intelectual, la cual considera dará valor, a la organización.

Burbano, Alejandro (2016), quien desarrolló la investigación “Liderazgo de rango total y gestión del conocimiento”, T, Bogotá, cuyo propósito, fue, relacionar ambas variables, estudiando diferentes autores, la metodología utilizada fué descriptiva con enfoque correlacional, en el contexto de la exploración, concluyó que, los trabajadores de empresas precisan potenciar y optimizar destrezas,

determinadas , mediante un guía , efectuando un sistema de adiestramiento, anexo a la gestión del conocimiento. Así crear procesos que contribuyan al éxito empresarial en un medio competitivo. Esta investigación aportó como referenciar los indicadores en el trabajo realizado.

Pérez (2016), “Gestión del Conocimiento Automatizada de los Procesos de Negocios de la Unidad de Sistemas Tributarios en el departamento de Informática, cimentada en Nonaka y Takeuchi”, (2016) Nicaragua. El autor indicó que el propósito fue ampliar los procesos para gestionar conocimientos en la unidad de sistemas tributarios; la metodología que utilizó fue cuantitativa, transversal y descriptiva - analítica, para dicha investigación utilizó las encuestas, la muestra estuvo compuesta por jefes y líderes; al concluir el proceso de evaluación, se identificaron problemas de acceso a la información del proceso virtual. Esta investigación ayudó al desarrollo metodológico del uso de las TICS en la gestión del conocimiento.

Nowell (2015), quien desarrolló la tesis “Capacitación y Servicio al Cliente, Estudio realizado en restaurantes, el propósito; relacionar: capacitación. con el servicio al cliente, cuyo modelo de indagación, fue descriptivo, se realizaron encuestas en una población que estuvo compuesta por 20 meseros de 18 y 50 años; también 53 clientes de 18 años a más, nacionales y extranjeros, utilizó la escala, Likert para constatar el enlace de las variables. Concluyendo que los colaboradores están de acuerdo con sus empleadores; Los autores, describen correctamente el concepto de capacitación lo cual es de gran aporte.

Granobles, Marín (2014), realizó un estudio sobre Plan de capacitación para los asesores de venta de la empresa Superservicios, El propósito era establecer el método para reclutar vendedores, adquiriendo colaboradores, competentes, el estudio fue descriptivo, el instrumento, la encuesta, recolectando datos en una muestra de 59 asesores de venta y jefes, concluyendo que el uso de herramientas técnicas, son factores notables, en atención, al cliente, considerándose fundamental en la ampliación de las destrezas y refuerzo de las competencias específicas como base del éxito, lo cual da una orientación, en el desarrollo de

conceptos actitudes y habilidades, así como la transmisión de información para una mejora continua en los puestos de trabajo.

Pinchao Guerrero (2015), en Análisis de los procesos de capacitación y su impacto en la productividad, detalla el desarrollo de capacitar, y dominio del talento humano. El estudio fué descriptivo, cuantitativo, transversal; la población conformada por diez, gerentes de entidades medianas; los antecedentes se obtuvieron a través de la encuesta, por medio de un cuestionario, se concluye que los gerentes si creen que la capacitacion ayuda en el talento humano.

Córdova, Gusukuma, (2015), quienes realizaron un estudio sobre “Plan de Desarrollo de la Gestión del Conocimiento de una empresa de consultoría en tecnología”, el fin fue, elaborar una estrategia que mejore la GC, en una empresa de consultoría, definiéndose, la significación al gestionar, conocimiento, se utilizó el instrumento cuantitativo, participaron 87% de población (veintiséis componentes del total de treinta individuos), entrevistaron a colaboradores de oficinas, Se concluyó que la empresa tiene un nivel de GC, ligeramente de 2,75, de escala de 1 al 5, presentándose un escenario más positivo, que, equivale más positivamente a 45% de incremento. Dicho estudio ayudó a la investigación para desarrollar temas de experiencia humana dimensión relacionada con la gestión del conocimiento.

Palacios, Sánchez (2016), Desarrolló la tesis “Programa de gestión del conocimiento en la optimización de la eficiencia laboral de Sanna- 2014”, el propósito fundamental, verificar; si gestionar el conocimiento con sus programas perfecciona eficacia profesional en la empresa. El método, utilizado, descriptivo, no experimental, con población de, ciento cinco, colaboradores operacionales, la conclusión arroja un aporte a perfeccionar el sistema administrativo e incrementar la aptitud de los trabajadores, proponiendo implementos para gestionar el conocimiento, capital intelectual y competencias. Esto sirvió para la orientación, de la investigación de la GC, como capital intelectual.

Gutiérrez (2016), en La GC, y su relación en la productividad laboral en las operaciones de jefatura de una empresa, cuyo, propósito; establecer la incidencia

de las variables indicadas. Utilizó un diseño no experimental, descriptivo, método cuantitativo, recolectó datos de 50 trabajadores de la jefatura, con encuestas y cuestionarios, y concluyó que gestionar el conocimiento tiene incidencia en el rendimiento laboral y en las operaciones de jefatura de auditoría operacional. Lo cual sirvió de guía, en el tema a investigar.

Dávalos (2018), en su exploración, Proceso de capacitación del personal y su influencia en el desempeño laboral en una empresa bancaria, se enfocó, en demostrar si la capacitación del colaborador actúa en su desempeño, en la indagación, empleándose el método no experimental-transversal; obtuvo respuestas con encuestas a los colaboradores de la entidad. El enfoque fue cuantitativo se recolectó datos midiendo las variables de estudio en los colaboradores, se concluyó que la capacitación incide en el desempeño; en relación con el coeficiente de Spearman se demostró correlación de variables dando como resultado 0,548, positiva, de acuerdo a los resultados los procesos de capacitación deben ser mejorados constantemente para que los colaboradores se identifiquen en su labor diaria a realizar, y esto se logrará con una programación semanal de capacitación, para lograr competitividad.

Vega, (2018) en su exploración, analizó la relación, entre la Gc. y el crecimiento empresarial de las mypes exportadoras de calzado; usó el diseño transversal y correlacional. Con una población de 12 microempresas, exportadoras con muestra de 120 colaboradores, se aplicó la encuesta y cuestionario, coeficiente de Spearman es significativo, al 0.05, y la magnitud del coeficiente, alcanzando el 0.871, Existiendo una relación positiva entre La gestión del conocimiento y el crecimiento empresarial; mencionados en exploración.

Polanco (2017), en su exploración, Nivel de capacitación y su relación con el desempeño laboral en una entidad de servicios S.A.C., franquicia (Movistar); el enfoque general fue relacionar las dos variables utilizó el diseño, descriptivo, correlacional, no experimental, la encuesta se recogió de 30, trabajadores, con cuestionario como instrumento. Al analizar los datos usó, método hipotético, deductivo, resultó que, relaciona significativamente en ambas variables, de

correlación $r= 0.464$ con, un $p= 0.010$ ($p < 0.05$). para concluir el desempeño laboral depende de la capacitación lo cual sirvió como aporte en la investigación.

Benavides, (2018), en su estudio, sobre Gc. y capacitación, corrobora la influencia que existe entre ambas variables, fue descriptiva con diseño no experimental, con 40 docentes, como población, utilizo el cuestionario y la encuesta para su analisis estadístico, obteniendo una correlación positiva alta, $R= 0,753$, entre Gestión del conocimiento y capacitación; concluyendo que, para que los colaboradores desempeñen adecuadamente su labor, deberán recibir una capacitación de calidad, con inductores calificados.

Díaz, (2016), en su tesis, “La Capacitación del Personal y su relación con la Productividad de la empresa Maestro Perú S.A”, El fin, establecer la relación de ambas variables, la metodología empleada es descriptiva, correlacional cuantitativa, se encuestó a 60 vendedores, con un margen de error de 5%, nivel de confiabilidad del 95%. El cuestionario, fué de veinte, preguntas en la escala de Likert. Concluyó que relaciona ambas variables. Sirviendo de apoyo en la indagación realizada, porque refiere a las dimensiones desarrollo de actitudes y habilidades.

Continuando con el estudio tenemos que considerar que, actualmente las empresas retail que brindan productos y servicios, son más competitivas, uno de los factores que los clientes evalúan, en su experiencia de compra, es el conocimiento, técnico que domina el trabajador. A nivel local la empresa “Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A.” cuenta con dos marcas representativas en el mercado nacional, denominadas: Sodimac y Maestro; este proyecto de investigación está dirigido a la marca Maestro con sede en el distrito de Chorrillos, que ofrece productos de ferretería y del hogar, además de servicios de instalación. En referencia a la problemática en materia de estudio, se observa que hay que una inadecuada implementación en programas de capacitación, innovación, falta de cultura en tecnologías modernas, escasa valoración de personal como consecuencia la rotación de personal es alta, dando como resultado 7% anual cuando el máximo debería ser 3%, esto implica nuevamente reclutamiento laboral y procesos de inducción. Por lo cual la dotación de personal no está al 100%

cubierta por cada departamento. Dentro de la tienda los niveles de aprendizaje, no cumple las expectativas que se requiere puesto que la trasmisión de la información, no le permite al trabajador desarrollar de manera óptima sus habilidades y actitudes, lo cual viene ocurriendo, desde el año anterior, dado que, en la última evaluación de conocimiento, técnico los resultados no fueron los esperados. Los asesores están clasificados según el tiempo de permanencia en la tienda por lo cual se puede observar que los resultados no fueron lo esperado por ejemplo el colaborador que tiene menos de 6 meses obtuvo el promedio de 37% de conocimiento , entre 6 a 12 meses 32% y más de 1 años 32% , de acuerdo a la investigación nos debemos enfocar en el personal que tiene más de un año en la tienda porque su nivel de conocimiento debería estar en un promedio del 90% como consecuencia la evaluación que el cliente nos brinda mediante una herramienta llamada NPS donde el cliente ingresa a la web y brinda su opinión de su experiencia de compra, apreciándose que la mayor oportunidad está en el expertiz del trabajador es decir el conocimiento técnico que domine sobre los productos que ofrecemos , puesto que el cliente valora un servicio de venta personalizada , la tienda Cuenta con 120 trabajadores, quienes tienen a cargo la realización de las ventas y atención al cliente. , Por ello es importante contar con ciertas destrezas y habilidades que permitan obtener objetivos metas deseadas.

De modo que, la entidad, se ha visto en necesidad de implementar herramientas bajo el uso de la tecnología, que permitan evaluar diariamente al personal y poder tomar acciones ante las próximas evaluaciones de conocimiento técnico este aplicativo nos permite medir la eficiencia y el conocimiento del vendedor hacia los clientes las 4C de atención; herramienta que evalúa la eficiencia del vendedor (Contacto, Comprendo, Convenzo, y Cierro), y es evaluado por el jefe de departamento. La indagación, muestra evidencias de los problemas relacionados con la capacitación de vendedores de Maestro Perú, los encargados de realizar la capacitación, con estas herramientas; siguen una programación mensual es decir brinda las capacitaciones en horarios de baja influencia de clientes , cuando el área de recursos humanos participa de la capacitación como evaluador se puede apreciar que el monitor no lleva a cabo ni logra crear expectativas al momento de realizar su charla encontrando oportunidades en la trasmisión de la

información a pesar de brindarles más horas de lo programado. En tanto el colaborador considera que hay errores que limitan la transferencia del conocimiento, porque la capacitación es más teórica que práctica, y podemos analizar que el trabajador no toma importancia por el aprendizaje, observándose en los resultados en evaluación anual de conocimiento técnico, que ejecuta la empresa, a los trabajadores de las áreas de ventas, donde los resultados no siempre resultan óptimos (100%) como se puede apreciar en el anexo 16--25 Es importante resaltar que la empresa cuenta con personal idóneo, dispuesto a obtener mayores conocimientos para realizar mejor su labor y llegar a los objetivos deseados en la empresa. Por ello se requiere desarrollar nuevos enfoques en la gestión del conocimiento y capacitación, que favorezcan tanto al colaborador como a los jefes inmediatos.

En base a lo descrito se buscará, profundizar el estudio, asociando la gestión del conocimiento y capacitación, variables de estudio. Para lo cual se mencionarán autores, seleccionados acordes con el tema propuesto, quienes expusieron sus teorías en sus investigaciones, como:

Del Moral, Pazos, Rodríguez, & Suarez (2015): “Se entiende por GC a la agrupación que incluye, principios, procedimientos, técnicas, recursos, para quienes lo necesitan, en el momento oportuno” (p.18); según este concepto podemos resaltar que la GC es adquirido por la práctica de quienes lo imparten, desarrollando una gestión empresarial inteligente.

Carballo (2015), quién; manifiesta que, la GC, consiste en, “El conjunto, de hábitos, apoyados, en una cadena de implementos, procedimientos y métodos, que aprueban en entidades definidas; identificar los conocimientos presentes y futuras”. (p.362); según este concepto el autor considera que dichos conocimientos disponibles que las personas poseen en una organización pueden ser obtenidos de manera externa y utilizarlo de manera eficiente en la organización.

Valhondo (2015), quien parafrasea la definición de GC, según Bill Gates, nos indica: “Gestionar conocimiento es dar información correcta, a las personas adecuadas que las necesitan para realizar algo con prontitud.” (p. 51), según esta definición, la GC, es un elemento facilitador que bien aprovechado por las organizaciones pueden traer ventajas competitivas.

En lo que atañe a Emil Hajric (2018), en su libro Knowledge Management System and Practices (Sistemas de GC y practicas (traducido al español). Indica que la GC, “consiste en las iniciativas, procesos, estrategias y sistemas que se obtienen para almacenar, información, evaluar, compartir, y crear conocimiento”. En base a lo anterior podemos deducir que la recopilación del conocimiento está estrechamente ligada a las estrategias que van dirigidas hacia una meta en la organización. (p. 10).

Louffat (2017) refiere a “La capacitación como continuo mejoramiento de aprendizaje que facilita el desarrollo, tanto en las empresas como en sus trabajadores”. (p. 37), según lo anterior, es trascendental que cada organización, realice asiduamente programas para capacitar a sus colaboradores, sin la inducción, el aprendizaje no se llevaría a cabo.

Dessler & Varela (2017), hace una descripción del concepto indicando que la capacitación, “es instruir a los colaboradores principiantes en actividad las destrezas básicas que requieren al ejercer su labor” (p.154), el autor refiere que la capacitación sirve para dar conocimiento a los trabajadores para realizar lo encomendado.

Gómez, Balkin, C. (2016), explica que, “la capacitación, normalmente se enfoca en ofrecer a los trabajadores, destrezas precisas o corregir deficiencias de capacidad”. (P.65); Con respecto a lo anterior los autores indican que al aprender nuevas maneras de realizar un trabajo puede corregir el déficit de habilidades así lograr los fines deseados. En definitiva, la capacitación busca que los colaboradores adquieran habilidades y destrezas, que le permitan desarrollar su labor de manera eficiente y productiva, a su vez que aporten valor a la empresa u organización.

Continuando con el estudio se detallaron las teorías del tema investigado, Se hizo mención de gestión del conocimiento, como el mecanismo que favorece el enlace de información y destrezas, a los trabajadores de una entidad, de modo ordenado y perdurable.

Respecto a lo anterior Andreu y Baiget (2016) sostiene que “Gestión del conocimiento es una serie de actividades programadas para asegurar el desarrollo y aplicación de todo tipo de conocimiento perteneciente a una organización, con la finalidad de optimizar su capacidad de respuesta a los problemas; diferenciándola

de las demás, haciéndolo sostenible a través del tiempo.”(p.105)el autor llega a considerar a la Gc, imprescindible para alcanzar metas en las organizaciones empresariales a través del tiempo.

Luego se mencionó la segunda variable; a Capacitación, al respecto Chiavenato (2017), la define como estrategias educativas de corto tiempo, las cuales, al ser aplicadas de manera metódica, y ordenada, ayudara a los individuos, a conseguir saberes, desarrollar destrezas, y aptitudes, permitiéndoles lograr objetivos específicos (pp.330-331), según este concepto el autor da a entender que la capacitación aumenta el saber y aptitudes de los individuos, ayudándoles en el desempeño de tareas, dentro de una empresa , es decir un personal bien capacitado tendrá un mínimo de errores.

III. METODOLOGÍA

Otero, Ortega, (2018, págs. 4,5). Dirigió la orientación cuantitativa recolectando antecedentes en base numeral; estadístico, de un acontecimiento real, determinando y, fijando, predicciones o modelos afines a incógnitas propuestas. La peculiaridad en la estadística es enunciar, la hipótesis, antes de recopilar la información, procesar, y analizar los datos con operaciones homogenizados que serán admitidos por la asociación investigativa.

En lo referente al nivel de indagación es descriptivo – correlacional, Asimismo, Hernández, et al (2018), indica que es correlacional por enlazan variables, a través del modelo predestinable describiendo tendencias grupales o multitudinales a manera específica. (pp. 92,93)

Teniendo dos variables, se busca vincular ambas, puntualizando en una muestra; poblacional, aquí la relación de las variables, definiendo las características de las variables, dimensiones e indicadores de igual forma, se buscará relacionar la variable X: Gestión del conocimiento y Y: La capacitación.

3.1. Sobre el Tipo y diseño de Investigación

Aplicada

Rodríguez (2005, p. 23) señala que, es la indagación, donde se utiliza conceptos básicos para explicar una situación concreta”. Por este motivo va a depender de los hallazgos elaborados. Así mismo, los conocimientos obtenidos se orientan al crecimiento, donde son expuestas la importancia de las variables gestión del conocimiento y capacitación. Llegando a las conclusiones y propuestas de resultados.

No experimental - transversal, debido a que no está sujeto a experimentos y referente al tiempo; transversal, es porque todas las exploraciones están establecidas en un momento preciso. Dicho de otra manera, se recogen datos en un momento dado. (Liu, 2008 y Tucker, 2004)

Según Hernández, et.al. (2018), la exploración es ejecutado sin maniobrar variables, permitiendo observar los fenómenos se presenten en ámbito espontáneo (p.152). lo que significa, que todas las circunstancias donde se lleva a cabo indagación, será voluntaria sin alteraciones.

3.2. Variables y Operacionalización

Se califican a las variables como vocablo, o distintivos que están ligadas a una transformación o modelo de un componente, en razón de una situación expuesta a manera definida.

Hernández, et al (2018) subraya que: “la variable es un dominio que puede variar y puede calibrarse y examinarse (p.123). expresado de otro modo, las variantes se pueden alterar y evaluar.

En la indagación presentada, se utilizaron dos variables: “Gestión del conocimiento” y Capacitación”.

Variable X: Gestión del Conocimiento

Definición Teórica

Andreu y Baiget (2016) sostiene que:

sostiene que “la gestión del conocimiento es un proceso constante; de aplicación de todo conocimiento, pertinente en una entidad, mejorando su capacidad de resolver interrogantes avalando el progreso, con cualidades sustentables” (p.105), expresado de otro modo el conocimiento debe ser perdurable en el tiempo

Definición conceptual:

La Gestión del conocimiento es un procedimiento que tiene por objeto, asistir al conocimiento propio, para subsistir consecuentemente y elaborar contribuciones valiosas, para el desarrollo de una organización, lo que contribuirá, al avance progresivo, en el futuro, haciéndose sostenible en el tiempo.

Definición Operacional:

La variable gestión del conocimiento presenta dimensiones e indicadores, que se detallaron en la indagación, y fueron medidos, en colaboradores de los respectivos puestos de tienda a investigar, ejecutándose por intermedio de la encuesta y fijándose un cuestionario de 30 preguntas, utilizando el SPSS24.

Dimensión 1: Estrategia empresarial

Según Andreu Baiget (2016), este término que ha sido utilizado para describir desde herramientas de manejo de banco de datos, hasta proposiciones de adiestramiento institucional, progresivamente serán ejecutados en el uso y experimentación de las TICs. (p. 83)

En base a lo anterior una estrategia empresarial es encontrar una forma distinta en recopilar ideas creativas, siendo utilizada; en la conducción; manejo y resolución de distintas facetas externa e interna que se presentan en las entidades.

Indicador 1: Innovación

Según Carballo (2015), La capacidad de crear un nuevo modelo empresarial, de tal manera que se revalorice para el cliente y confunda al competidor, generando nuevos beneficios; el despliegue de nuevas ideas diseños de gestión son fundamentales en una organización. (p.1)

Indicador 2: Desarrollo organizacional

Dessler y Varela (2017),” Es un proceso donde los colaboradores formulan e implementan el camino que se necesita, frecuentemente con asistencia de un perito, quien empleará estrategias y tácticas apropiadas para la ejecución del plan estratégico de la entidad”, (p.178)

Indicador 3: Toma de decisiones

Según Andreu y Baiget (2016), “La pericia de expertos en numerosos contenidos y guías en la praxis; es extraída y reservada a modo de conocimiento, buscando de esta manera equilibrar la emoción y razón, significando un medio de ayuda cuando se va a tomar determinaciones” (p.97).

Indicador 4: Capital Intelectual

Andreu y Baiget (2016),” El capital intelectual, incluye conocimientos y experiencias de los colaboradores, denominados activos intangibles, que pertenecen a una organización empresarial, que potencian y dan mayor valor a la organización, diferenciándola de las demás para su beneficio.” (p.87)

Indicador 5: Ventajas competitivas

Nos indica Dessler y Varela (2017),” Todas las circunstancias que permitan a una entidad; diferencie su producto o servicio de la competencia; establecerlas es tarea, de la planificación, y gestión organizativa, el objetivo primordial, es incrementar su distinción en el mercado (p.25)

Dimensión 2: TIC:

Andreu y Baiget (2016), Conjunto de políticas y técnicas (como una caja de herramientas) que las compañías “de alta tecnología”, comenzaron a implantar en respuesta a las principales presiones competitivas. (p.84)

Indicador 1: Sistemas de información

Valhondo (2015)” Las posibilidades de comunicación y almacenamiento; de información internas y externas reguladas, hacen de la tecnología; un facilitador en el procesamiento informativo, como tal; un elemento que bien aprovechado por las compañías, representan ventajas competitivas” (p.51)

Indicador 2: Herramientas de clasificación

Andreu y Baiget (2016), aduce; diseñar múltiples herramientas de software, servirá para facilitar los procesos, estas herramientas ampliarán el volumen de las simples bases de datos, esto servirá como un activo que impulse el mejoramiento institucional; realizando tareas más complejas, acertadas y en menor tiempo posible.” (p.95)

Indicador 3: Portales corporativos

Andreu y Baiget (2016), advierte, “el permitir y aprovechar la utilización de los diferentes modelos de ordenadores interconectados; uniendo los diferentes recursos de manejo de datos e información; para que los portales sean introducidos con éxito en la empresa, y puedan cumplir con sus tareas; estan sujetos a requisitos funcionales, organizativos y técnicos, para ello las empresas deberán contar con personal competente para el uso correcto. (p.96)

Indicador 4: Aplicativos digitales

Según Carballo (2015), permiten acceder fácilmente a la memoria o, a lo nuevo. Siendo un programa informático, destinado a ser usado en distintos dispositivos, electrónicos, realizando actividades específicas, su importancia radica en interactuar tecnológicamente con sus aplicaciones en el mundo productivo. (p.189)

Indicador 5: base de datos

Del Moral, Pazos (2015), la información estructurada, habitualmente está almacenada en base de datos, que viene a ser una agrupación de datos organizados, por lo general es presentado en formato digital; es utilizado actualmente, por su facilidad para obtener información. (p. 331)

Dimensión 3: experiencia humana

Andreu y Baiget (2016), la experiencia humana, está enlazada con el hábito colectivo, la cultura de la entidad empresarial, el aprendizaje organizacional y manejo de RRHH, Incorporado, el colaborador se compromete con la entidad, no solo cuando ejerce su labor; sino cuando aprende de ello. (p.83,84).

Indicador 1: Aprendizaje organizacional

Andreu y Baiget (2016), entiende el aprendizaje organizacional, como el acercamiento, de una sucesión de procesos de aprendizaje individual de cada miembro de un determinado grupo, diferenciándose como un aprendizaje autentico institucional. (p.63)

Indicador 2: Niveles de aprendizaje

Andreu y Baiget (2016), Establece la distinción entre aprendizaje de ciclo sencillo y de doble ciclo, otros introducen los conceptos a nivel inferior y a nivel superior. Siendo el primero de índole conductual, incompleto rutinario y el segundo nivel es de origen cognitivo, lo cual tendrá variaciones en el trayecto; afectando toda la institución. (p.68)

Indicador 3: Intercambio social

Andreu y Baiget (2016), "El conocimiento es transmitido en la organización y su alrededor, a través de procesos sociales, es un prototipo distintivo, porque no aplica un conocimiento propio, sino esta encausado holísticamente innovando el saber" (p.90)

Indicador 4: Esquema de coordinación

Andreu y Baiget (2016), permite armonizar las ocupaciones que los distintos integrantes institucionales, que deben realizar para resolver un dilema común concreto, con participación de todos quienes lo conforman, consecuentemente, se podrá observar la sincronización de la entidad. (p.142)

Indicador 5: Especialización

Andreu y Baiget (2016), Capacidades especializadas, y profesionales específicas tanto a nivel individual como a nivel colectivo. Toda organización deberá contar con personal idóneo, expertos destinados a las distintas áreas para las que serán asignados. (p.156)

Variable Y: Capacitación

Definición teórica

Chiavenato (2017), es la transferencia de valores y saberes, de breve lapso, sistematizado y organizado; donde los individuos, obtienen conocimientos. Generalmente, las organizaciones instruyen al personal, periódicamente a fin de contar con colaboradores aptos e idóneos para las funciones encomendadas. (pp. 330 - 331)

Definición conceptual

La capacitación es una fase de mejora continua, brindando apoyo al trabajador a mejorar sus destrezas en favor de la entidad. La preparación del colaborador está aplicándose frecuentemente en gran proporción en la mayoría de las organizaciones, debido a la gran competencia desencadenada en estos tiempos.

Definición operacional

La variable capacitación, en análisis presenta dimensiones e indicadores que serán medidos mediante una encuesta y cuestionario de 30 preguntas en los trabajadores de las distintas áreas de ventas de la tienda retail, en estudio, utilizando el SPS 24 Versión española.

Dimensión 1: Transmisión de información

Chiavenato (2017), es un grupo de conocimientos importantes a fin de que los colaboradores con una preparación apropiada, sepan: hacer, como, donde y en qué momento; Puede incluir nuevos conocimientos, se imparte regularmente según la función de cada colaborador, en las áreas asignadas, fomentando el progreso organizativo (p.323)

Indicador 1: Cultura Organizacional

Según Chiavenato (2017), viene a ser la agrupación de costumbres y creencias las que se fundamentan por medio de reglamentos, méritos, conductas y perspectivas, compartidas con todos los que componen las instituciones, de manera que impulsen el deber del quehacer, de quienes componen la entidad. (p. 72)

Indicador 2: Sistemas de información

Según Chiavenato (2017), Son los mecanismos mediante las cuales se acumulan datos para utilizarse más adelante, provienen del ámbito tanto, interior (organigramas, personal, puestos, producción, etc.) como exterior (comportamiento de mercado, competidores, proveedores, etc.) de gran importancia para la adecuada marcha institucional. (pp. 386-387)

Indicador 3: Conocimiento

Según Valhondo (2015), alude, como amalgama constante de prácticas, valores, datos contextuales, otorgando un límite a fin de evaluarse e insertarse de novedosas habilidades e información. Tiene como origen y usanza el entendimiento de individuos experimentados (p.50).

Dimensión 2: Desarrollo de Habilidades.

Según Chiavenato (2017), “consiste en adiestrar individuos, hacia la ejecución de labores, manipulación instrumental, dispositivos e implementos, su finalidad contar con un personal capacitado y competente, para el éxito empresarial”. (p. 331)

Indicador 1: Perfil ocupacional

Según Chiavenato (2017) considerado requerimientos intelectuales y corporales, donde el aspirante debe considerar, para ejercer de manera óptima, el puesto, cabe señalar, que todo personal, que integrará una organización, será evaluado según su perfil, para el área asignada siendo importante por la seguridad que le otorga al trabajador para la realización de sus tareas. (p.196)

Indicador 2: Proceso de inducción.

Según Chiavenato (2017) “Son exposiciones intensivas de adiestramiento designados a los recientes asistentes de la entidad. En toda organización, se imparte a los recientes trabajadores, a fin de que tengan un conocimiento general de la empresa”. (p.167)

Indicador 3: Rotación de puestos

Según Enrique Louffat (2017), el capacitado realiza prácticas en diversos puestos, para ganar experiencia y adquirir una visión general e integrada de las diferentes áreas, esto motiva al colaborador para cubrir todas las áreas requeridas y realizar su labor de manera eficiente. (p.153)

Indicador 4: Desempeño laboral

Según Chiavenato (2017) Agrupa cualidades (performance), o reacciones de conducta o respeto de una persona, agrupamiento u asociación, Es decir, refiere a la idoneidad con la cual el personal ejerce sus tareas, dentro y en beneficio de una entidad. (p .206).

Dimensión 3: Desarrollo de actitudes

Chiavenato (2017) menciona que se pueden cambiar posturas de rechazo,

por aceptadas, adquiriendo discernimiento para interrelacionarse, sensibilizase en torno a sus semejantes; considera que para tener mejores resultados se debe de cambiar de actitud. (p, 331)

Indicador 1: Motivación del personal

Según Chiavenato (2017), cita a Herzberg (Teoría de los dos factores, 1968) para quien el termino de motivación; concibe sensaciones de realizarse, desarrollarse y ser reconocido profesionalmente I manifestados cuando se cumplen labores, funciones y tienen reconocimiento en el quehacer institucional (p.45).

Indicador 2: Juego de roles

Según Enrique Louffat (2017) Manifiesta que es una técnica de capacitación que consiste en desarrollar una trama de tipo teatral sobre un tema específico, donde actúan cada participante representando a un personaje específico, dando solución de algún problema; sirve para mostrar las falencias y oportunidades que servirán para mejorar el desempeño laboral. (p.168)

Indicador 3: Coaching

Según Enrique Louffat (2017) son eventos de capacitación donde se capacita de manera individual o en equipo por medio de un capacitador, para desarrollar sus competencias personales y profesionales; para mejorar las habilidades profesionales y personales de un equipo laboral, se realizarán foros y seminarios. (p.171)

Indicador 4: Sensibilización del personal

Según Chiavenato (2017), direccionado a mejorar la adaptación de conducta colectiva de un individuo y de ser tolerante en relación con sus semejantes; esta técnica de capacitación trasciende a un nivel emocional mejorando las actitudes interpersonales y laborales. (p. ,363)

Dimensión 4 Desarrollo de conceptos

Según Chiavenato (2017), donde la disposición de conceptualizar, eleva la comprensión de nociones y filosofía, así facilita la aplicación de conceptos en el

ejercicio de la administración; a mayor aplicación de conceptos, obtenidos a través de la capacitación coadyuvará en tomar decisiones a fin de conseguir rendimientos destacados. (pp.331- 332)

Indicador 1: Filosofía empresarial

Según Chiavenato (2017) manifiesta que, son prácticas institucionales, las cuales son impartidas, a los integrantes, con el fin de, reforzar las convicciones para el trato hacia los asistentes y usuarios; identifica a todas las partes que integran la institución, desarrollando una forma organizada de trabajo, para ello se tendrá en cuenta los lineamientos que establece la entidad, y un ambiente adecuado donde los participantes puedan interactuar entre ellos, con clientes y proveedores. (p. 73)

Indicador 2: Estándares de liderazgo

Chiavenato (2017), señala en, distinguir y conducen a individuos hacia la excelencia aptos de encaminar al frente a la institución; lograr, así el éxito empresarial es necesario contar con personas que lideren la organización en sus distintas áreas de cara a un futuro mejor. (p.347)

Indicador 3: Ética profesional

Dessler y Varela (2017) son aquellas nociones de procederes que guían a personas individualmente o grupalmente de manera específica; como se ha dicho la ética regula el comportamiento en las actividades profesionales de los miembros que componen la empresa (p.368).

Indicador 4: Derechos y obligaciones del personal

Chiavenato (2017) “es una fase de intercambio. Las entidades elaboran medidas de por; y para el personal, remunerarlos, quien a su vez respalda, con labores y ocupaciones laborales”. (p.68)

Efectivamente, una relación laboral y empresarial conlleva deberes y derechos de ambas partes, las cuales quedan establecidas en un contrato de trabajo, y se basan en el Código sustantivo de trabajo. Así vez la empresa tiene un el RIT (Reglamento interno de trabajo) donde norma obligaciones adicionales de acuerdo s su requerimiento.

Tabla 1.

Matriz de Operacionalización de variable

TÍTULO: *Gestión del Conocimiento y la capacitación de los trabajadores de Maestro, sede Chorrillos. 2019*”

PROBLEMAS	DEFINICION TEORICA	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	
XI: Gestión del Conocimiento	Es una serie de actividades programadas para asegurar el desarrollo y aplicación de todo tipo de conocimiento perteneciente a una organización, con la finalidad de optimizar su capacidad de respuesta a los problemas; diferenciándola de las demás, haciéndolo sostenible a través del tiempo (Rafael Andreu, Jan Baiget ,2016 pag.105)	Para lograr los objetivos de la indagación las variables Gestión del conocimiento, presenta dimensiones, e indicadores; los cuales serán medidas mediante una encuesta y cuestionario, de 30 preguntas utilizando el SPS 24, versión española, La variable en análisis presenta dimensiones, indicadores como: la estrategia empresarial, TIC, y experiencia humana	Estrategia empresarial	Innovación	1,2	Ordinal El cuestionario está compuesto por 30 reactivos de opción múltiple	
				Desarrollo organizacional	3,4		
				Toma de decisiones	5,6		
				Capital intelectual	7,8		
				Ventajas competitivas	9,10		
				Sistema de Información	11,12		
			Tecnologías de la información y comunicación	Herramientas de clasificación	13,14		
				Portales corporativos	15,16		
				Aplicativas digitales	17,18		
				Base de datos	19,20		
			Experiencia Humana	Aprendizaje Organizacional	21,22		Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
				Niveles de aprendizaje	23,24		
				Intercambio social	25,26		
				Esquema de coordinación	27,28		
YI: Capacitación	Son estrategias educativas de corto tiempo, las cuales, al ser aplicadas de manera metódica, y ordenada, ayudara a los individuos, a conseguir saberes, desarrollar destrezas, y aptitudes, permitiéndoles lograr objetivos específicos (Idalberto Chiavenato .2017, pp.330-331)	Para lograr objetivos de la investigación y obtener resultados de la variable Capacitación relacionadas con las dimensiones e indicadores; serán medidas mediante una encuesta y cuestionario de 30 preguntas, utilizando el SPS 24, versión española. La variable en análisis presenta dimensiones: transmisión de la información, desarrollo de habilidades, desarrollo de actitudes, y desarrollo de conceptos.	Trasmisión de la información	Especialización	29,30	Ordinal El cuestionario está compuesto por 30 reactivos de opción múltiple	
				Cultura Organizacional	31,32,		
			Desarrollo de habilidades	Sistemas de comunicación	33,34		
				Conocimiento	35,36		
				Perfil Ocupacional	37,38		
				Proceso de inducción	39,40		
				Rotación de puestos	41,42		
				Desempeño Laboral	43,44		
			Desarrollo de actitudes	Motivación al personal	45,46		Nunca=1 Casi nunca =2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
				Juego de roles (Role Playing)	47,48		
Desarrollo de conceptos	Coaching	49,50					
	Sensibilización del personal	51,52					
	Filosofía de la empresa	53,54					
	Estándares de liderazgo	55,56					
	Ética profesional	57,58					

Fuente: Elaboración Propia

3.3 Respecto a Población, criterios, muestra, muestreo y unidad de análisis

Hernández, et al (2018), nos indica, que la población refiere: “totalidad, integra de sucesos, que coinciden en una gama diferenciada”. (p.174).es decir; que los componentes tienen que encajar con una serie de particularidades.

La población para Maestro Perú, sede, Chorrillos integrada por una totalidad de 120 asistentes en ventas, de la empresa directamente ligados a la investigación; formando una reducida población, utilizando el método censal.

Hernández, et. Al (2018) “denomina muestra a un grupo incorporado en una población, descrito en sus características al que llamamos población” (p.175). según lo indicado, es en la población donde realizaremos la muestra.

Fue utilizado, en la exploración, el método censal; porque tendremos el cien, por ciento, de la totalidad, siendo 120 vendedores, de la entidad Maestro Perú, con sede en el Distrito de Chorrillos. Al respecto Ramírez (1997), considera como; “muestra censal, todas aquellas; elementos de indagación que forman parte, en su totalidad.”

Según Hernández Ávila (2019), indica que, siendo una herramienta de investigación, cuyo propósito primordial va a fijar la población que se debe estudiar. La población en estudio inicialmente fue de 120 colaboradores de las diversas áreas, de la tienda, sin embargo, para este estudio se consideró al área de ventas con una población de 60 colaboradores.

3.4. En lo referente a Técnica e Instrumento de recolección de datos

Según, Hernández, et al (2018), recoger datos, conlleva, hacer un bosquejo minucioso, de técnicas, encausados a unir información, con interés concreto, donde se determina participantes, grupos, fenómenos, procesos, organizaciones, etc. Mediante la percepción, se obtienen las referencias, sondeo e informe. Utilizándose herramientas evidenciados legítimos y fiables en exploraciones previas o; sean de origen reciente; cimentados en la verificación literal, son evaluados y adaptados. Las interrogantes; ítems e indicadores

empleados; son concretos, con probabilidades de resultados, o resueltos con anticipación. (p.198)

La técnica a utilizar en la indagación: la encuesta; como instrumento de recabar datos; cuestionario con escala de Likert para los temas de estudio. Según Hernández, et al (2018) “cuestionario, viene hacer conjunto de interrogantes, en razón de más variables que puedan medirse” (p.217).

Esta técnica: encuesta se aplicará en el personal de ventas de Maestro, sede Chorrillos, en lo cual brindarán información objetiva a fin de precisar el vínculo existente, en gestión del conocimiento y capacitación, en dicho personal de la entidad.

En referencia al **Instrumento**, los autores: Hernández, et al (2018) refieren como un recurso, el cual es usado por el indagadora fin de asentar informaciones, de variables (p.199), el sondeo es usado como técnica que se adquirir datos ya sean apropiados o no, en tal razón se almacena la información precisa de individuos en indagación estudio Maestro, sede Chorrillos.

De igual modo **la Validez y Confiabilidad**, se corroboró la exploración, por el discernimiento de peritos, solicitándose el criterio de educadores con itinerario comprobado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, las cuales fueron rubricados dando fe de autenticidad, por cada uno de los suscritos.

Tabla 2:

Validación de expertos

Nº	Experto	Calificación
Experto 1	Dr. Edwin Arce Álvarez	Sí cumple
Experto 2	Dr. Nerio Janampa Acuña	Sí cumple
Experto 3	Dr. Edgar Lino Gamarra	Sí cumple

Fuente: elaboración las investigadoras

Hernández, et al (2018), la validación, es efectuado, por expertos en cuestión,

Hacia quienes recae el compromiso de confirmación ratificando el instrumento, considerado legitimo cuando alcanza viabilidad del instrumento, un

instrumento de recolección es legítimo cuando certifica la medición propuesta. (pp. 204).

En lo referente a **Confiabilidad del Instrumento**; Hernández, et al (2018), Se refiere al nivel de manejo donde el proceder continuo al sujeto mismo, u elemento, obteniendo se obtiene efectos similares. (p.200); la credibilidad del instrumento a medir, demarca como la destreza de otorgar cantidades, que atañe al dilema a explorar y su encausamiento a la verdad, mostrando solidez de las deducciones, tal es razón, para disponer del Alfa de Cronbach. Y para correlacionar se manejó con el método de Spearman.

Tabla 3.

Rangos de fiabilidad

ESCALA DE VALORES PARA DETERMINAR LA CONFIABILIDAD	
-Coeficiente alfa >.9 Es excelente	
-Coeficiente alfa >.8 Es bueno	FIABLE Y CONSISTENTE
-Coeficiente alfa >.7 Es aceptable	
-Coeficiente alfa >.6 Es cuestionable	
-Coeficiente alfa >.5 Es pobre	INCONSISTENTE
-Coeficiente alfa >.5 Es inaceptable	INESTABLE
-Coeficiente alfa de 0.1 a 0.49 baja confiabilidad	
-Coeficiente alfa 0 no confiable	NO CONFIABLE

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

Para efectuar la confiabilidad del instrumento, para gestión del conocimiento y capacitación, de igual modo, se sirvió, de Alfa de Cronbach en la fiabilidad de las encuestas, situando los datos al programa estadístico SPSS24, comprobada, la muestra concerniente a 120 colaboradores de las tiendas Maestro.

3.5. El Procedimiento:

Fue realizado en la empresa Maestro Perú, sede Chorrillos, se emitió una

solicitud dirigida a la jefa del Departamento de Recursos Humanos, una vez aceptado, se procedió a realizar la encuesta a los trabajadores del área de ventas, (anexo), una vez recogido las hojas con el cuestionario resuelto se procedió a procesamiento de los datos como sigue:

Tabla 4.

Procesamiento del Alfa de Cronbach

Resumen del procesamiento de los casos

Casos		N	%
Casos	Válidos	120	100.0
	Excluidos	0	.0
	Total	120	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Las investigadoras

Tabla 5.

Estadístico de Fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.927	60

Fuente: Las investigadoras

Interpretación: La tabla 6, muestra que el encausamiento estadístico de confiabilidad de 0.927, por lo que se afirma que es excelente y confiable.

3.6. Otro punto; **El Métodos de Análisis de Datos**, donde (Hernández, et al (2018), puntualiza al SPSS como; programa estadístico automatizado el cual

examina asequiblemente y veloz la big data, actualmente es bastante usado en la búsqueda científica; y otros, (p.410)

Coeficiente Alfa de Cronbach ideado por Cronbach J. L, este factor demandará de una única dirección, del instrumento obteniendo valores de cero a uno; su capacidad radica aplicando totalmente el instrumento, a medir sin dividir, ítems sencillamente calculando el sondeo del factor. (Hernández, et al. (2018)).

Recogiendo los obtenido del sondeo, se ejecutó con analizar SPSS 24, subiendo las cuentas de orientación cuantitativa inferencial y descriptivo; para las variables mencionadas, los datos fueron digitados en tablas y figuras conforme con los temas expuestos y dimensiones.

Siendo descriptivo, porque describe datos

Se denomina descriptiva los datos minuciosamente, los valores son encausados favorablemente, las tablas frecuenciales precisas obtenidas con el estadístico a cada variable. (Hernández, et.al. (2018), p. 282)

3.7. como Aspectos Éticos, la exploración se cimentó en el cumplimiento confiable de datos obtenidos, la veracidad de los resultados derechos del autor, el cual fueron citados a creadores, al indagar información, respetando el anonimato de los que fueron encuestados, sin revelar su identificación o datos afines de los encuestados.

IV. RESULTADOS

A este respecto se realizó **Análisis descriptivo de los datos.**

Tabla 6.

Dimensión: Estrategia empresarial

ESTRATEGIA EMPRESARIAL (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,7	1,7
	Casi Nunca	41	34,2	35,8
	A Veces	27	22,5	58,3
	Casi Siempre	28	23,3	81,7
	Siempre	22	18,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0

Fuente: *De Las investigadoras*

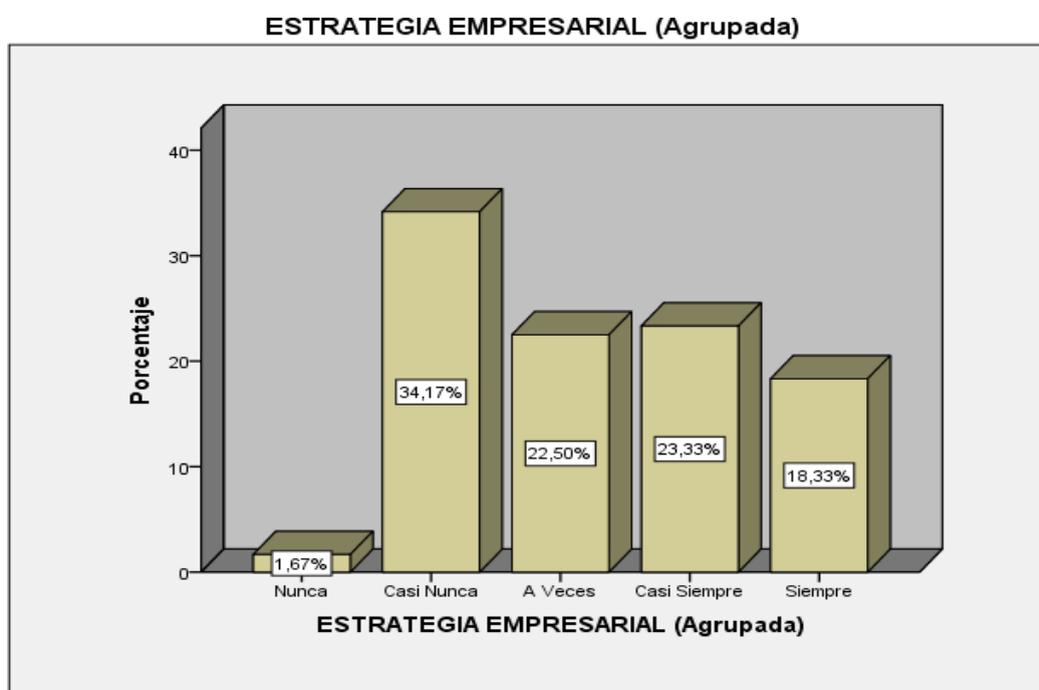


Figura 1: *Estrategia Empresarial*

Fuente: Elaboración de las investigadoras

¿Las alternativas elegidas logran los objetivos?

Interpretación: La Tabla 6, representada en la figura 1, alude que del íntegro, de 120, entrevistados, el 1.67% enunciaron que estrategia empresarial nunca tienen relación con capacitación, el 34.17% menciona que casi nunca la estrategia empresarial tienen relación con capacitación, el 22.50% indica que la

estrategia empresarial a veces tiene relación con capacitación, el 23.33% menciona que la estrategia empresarial casi siempre tiene relación con capacitación, y el 18.33% manifiesta que estrategia empresarial siempre tiene relación con la capacitación. Por lo tanto, que las alternativas elegidas logran los objetivos.

Tabla 7.

Dimensión: TIC

<i>TIC (Agrupada)</i>					
Frecuencia		Porcentaje		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	2,5	2,5	2,5
	A Veces	26	21,7	21,7	24,2
	Casi Siempre	88	73,3	73,3	97,5
	Siempre	3	2,5	2,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Las investigadoras

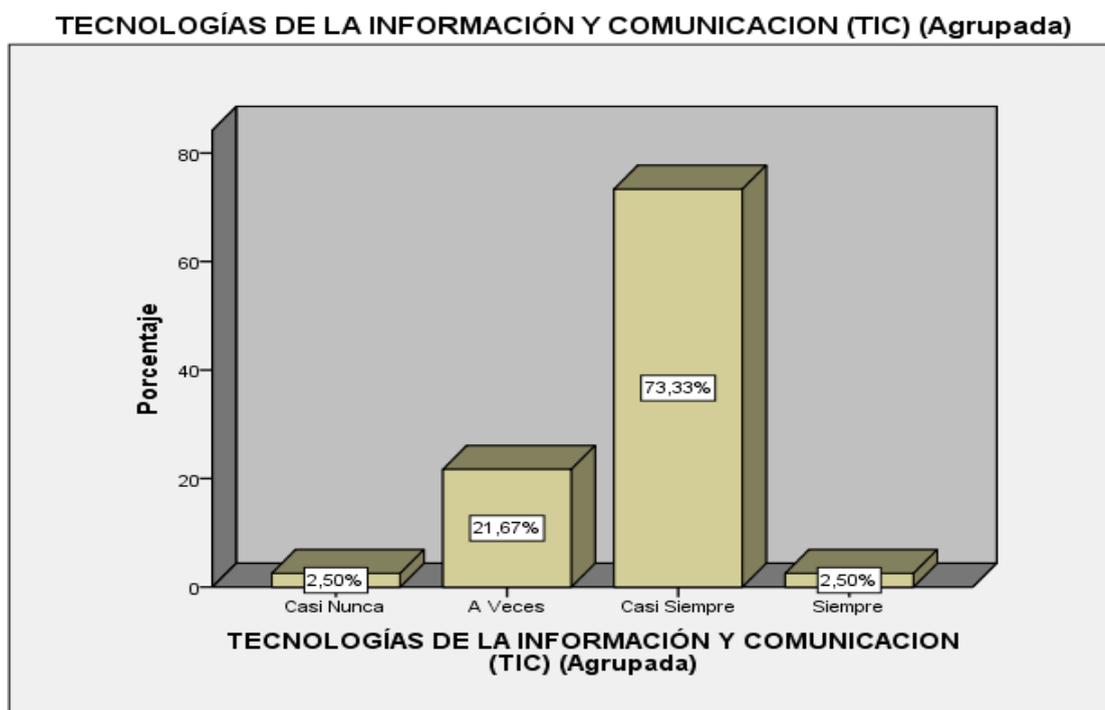


Figura 2: *TIC*

Fuente: Las investigadoras

¿La página web ayuda al incremento de ventas?

Interpretación: La Tabla 7, representada en la figura 2, aduce que de 120

sondeados, el 2.5% refiere a las TIC, casi; nunca tiende a relacionarse con capacitación, 21.67% menciona que a veces las TIC, se relacionan con capacitación, el 73.33% indica que TIC, casi siempre se relacionan con capacitación, 2.50% menciona que las TIC, siempre se relaciona con capacitación. Por lo tanto, la mayoría señala que la página web ayuda al incremento de ventas.

Tabla 8.

Dimensión: Experiencia humana

EXPERIENCIA HUMANA (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	,8	,8
	A Veces	44	36,7	37,5
	Casi Siempre	66	55,0	92,5
	Siempre	9	7,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0

Fuente: Las investigadoras

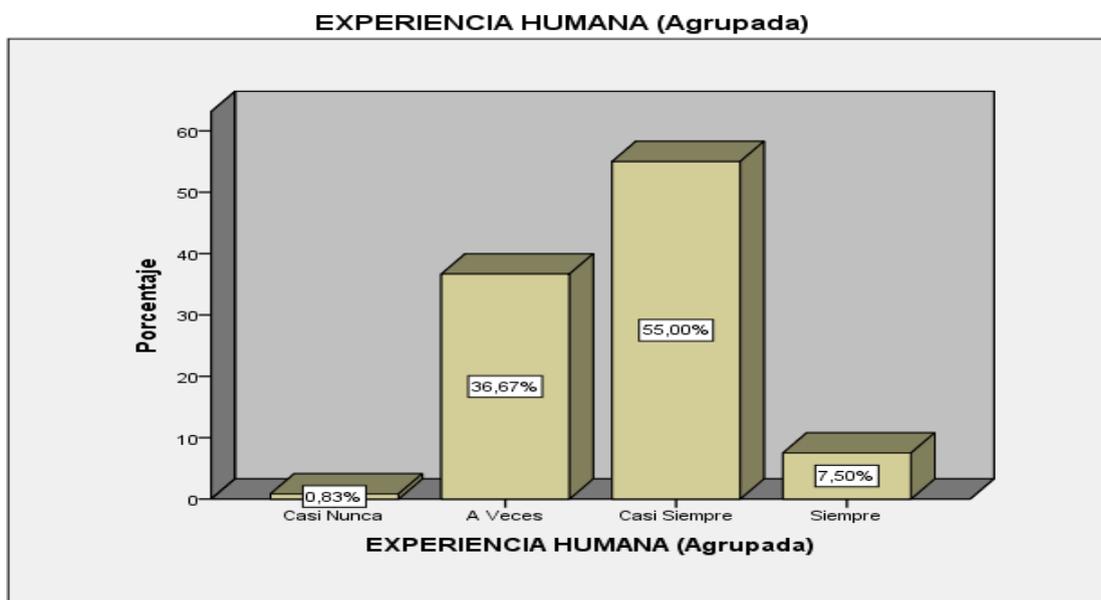


Figura 3: Experiencia Humana

Fuente: Las investigadoras

¿las experiencias laborales recibidas son compartidas en el área de ventas?

Interpretación: La Tabla, 8, representa la figura 3; aduce que, de 120 sondeados, el 0.83% manifiesta que casi nunca la experiencia humana tiene relación con capacitación, el 36.67% menciona que la experiencia humana casi

siempre tiene relación con capacitación, el 7.50% indican que siempre la experiencia humana tiene relación con capacitación. Por tanto, mayor parte de colaboradores, de Maestro, señalan las experiencias laborales recibidas son compartidas en la sección ventas.

Tabla 9.

Transmisión de la información

TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	2,5	2,5
	A Veces	41	34,2	36,7
	Casi Siempre	71	59,2	95,8
	Siempre	5	4,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0

Fuente: Las investigadoras

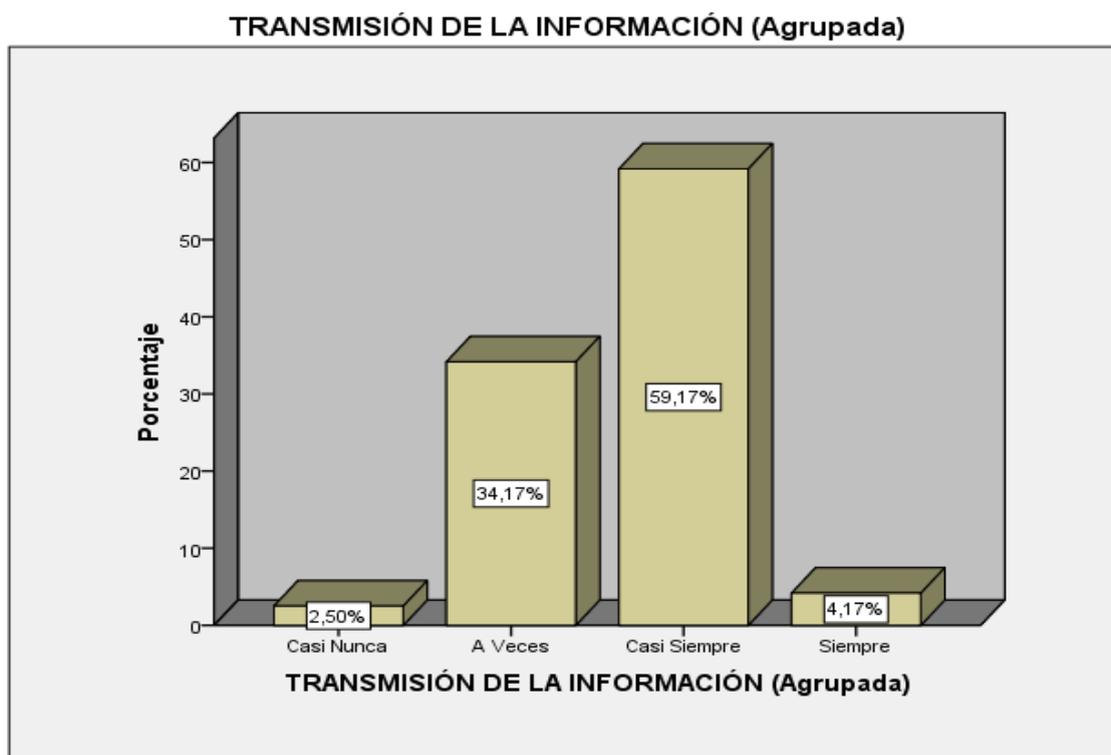


Figura 4: Transmisión de la información

Fuente: Las investigadoras

¿El uso de la tecnología multimedia ayuda a los objetivos de las ventas?

Interpretación: En la tabla 9, que representa la figura 4, de un total de 120 encuestados, el 2.5% manifiesta que casi nunca la transmisión de la información

se practica en Maestro, el 34.17% aduce: a veces la transmisión de la información, se aplicó en la empresa, el 59.17% indican que la transmisión de la información casi siempre se aplica a la empresa y el 4.17% de los encuestados la transmisión de la información siempre se aplica en la empresa.

Tabla 10.

Desarrollo de habilidades

DESARROLLO DE HABILIDADES (Agrupada)

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Nunca	1	0,8	0,8
A Veces	34	28,3	29,2
Casi Siempre	81	67,5	96,7
Siempre	4	3,3	100,0
Total	120	100,0	100,0

Fuente: las investigadoras

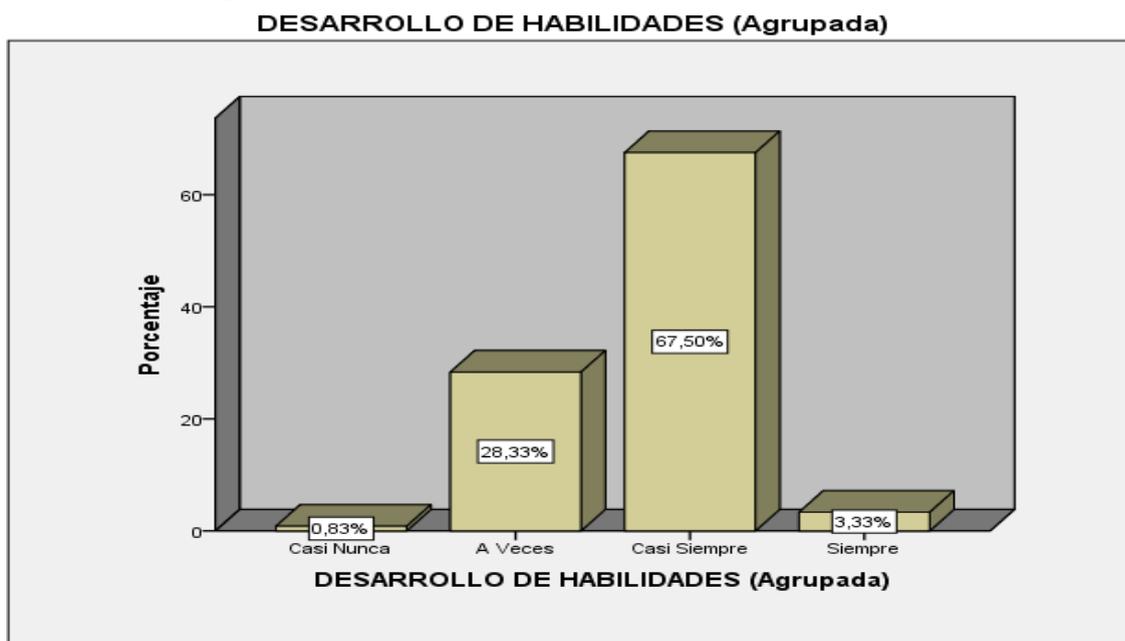


Figura 5: *Desarrollo de habilidades*

Fuente: las investigadoras

¿Cuentas con competencias para otros cargos que la empresa ofrece?

Interpretación: en la Tabla 10, representa, la figura 5 de un total de 120 encuestados, el 0.83%% manifiesta que casi nunca el desarrollo de habilidades es aplicado en la empresa, el 28.33% menciona que a veces, el desarrollo de

habilidades se aplicó en la empresa, el 67.50% indican que el desarrollo de habilidades casi siempre se aplica a la empresa y el 3.33% de los encuestados siempre el desarrollo de habilidades se aplica en Maestro.

TABLA 11.

Desarrollo de Actitudes

DESARROLLO DE ACTITUDES (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	6	5,0	5,0
	A Veces	42	35,0	40,0
	Casi Siempre	68	56,7	96,7
	Siempre	4	3,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0

Fuente: Las investigadoras

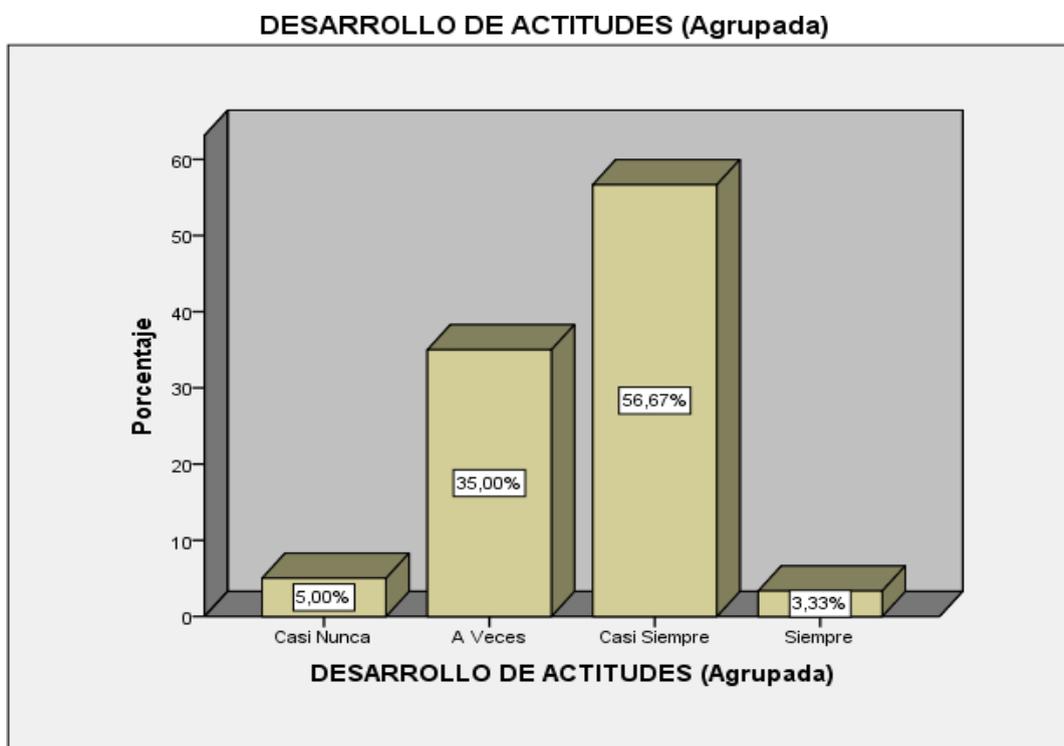


Figura 6: *Desarrollo de Actitudes*

Fuente: Las investigadoras

¿El entrenamiento recibido desarrolla sus habilidades para las ventas?

Interpretación: La tabla 11, representada en la figura 06, se observa; de 120 sondeados, el 5.00% aduce casi nunca el desarrollo de actitudes es aplicada en la empresa, el 35,00% menciona que a veces el desarrollo de aptitudes es aplicado en la empresa, el 56.67% indican que casi siempre el desarrollo de

actitudes es aplicado en la empresa, el 3.33% señalan que siempre el desarrollo de actitudes es aplicado en la empresa.

Tabla 12.

Desarrollo de conceptos

DESARROLLO DE CONCEPTOS (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	1,7	1,7
	A Veces	44	36,7	38,3
	Casi Siempre	66	55,0	93,3
	Siempre	8	6,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0

Fuente: Las investigadoras

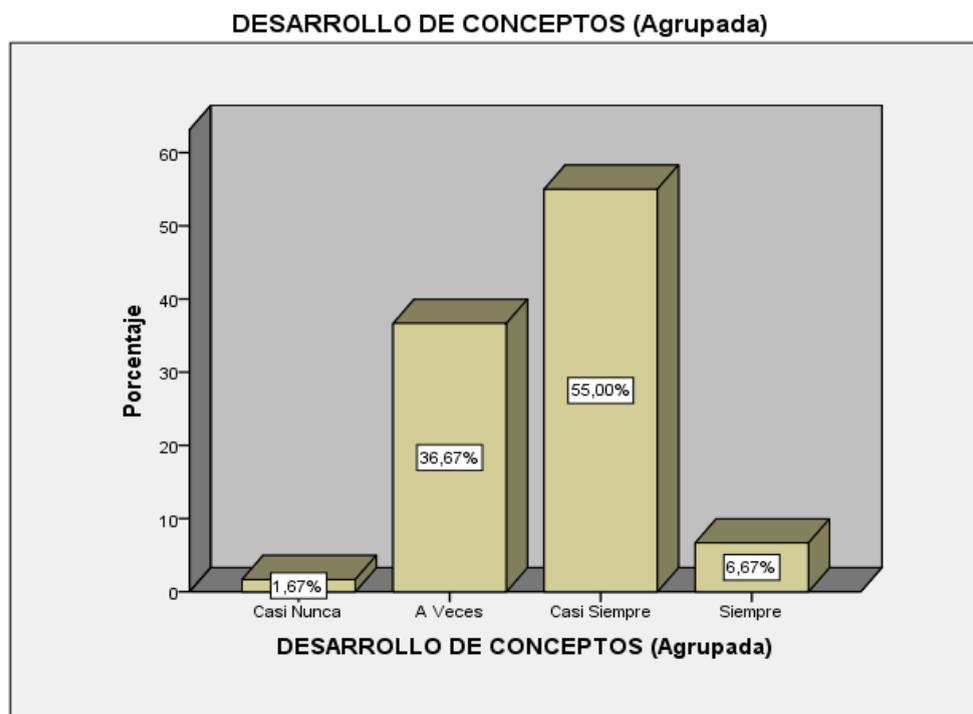


Figura 7: Desarrollo de conceptos

Fuente: Las investigadoras

¿Los líderes de la empresa resuelven los problemas oportunamente?

Interpretación: En la tabla 12, representa, la figura 7, de 120 encuestados, el 1.67% manifiesta que casi nunca el desarrollo de conceptos es aplicado en la empresa, el 36.67% mencionan que a veces el desarrollo de conceptos es

aplicado en la empresa, el 55.00% indican que casi siempre el desarrollo de conceptos es aplicado en la empresa, el 6,67% señalan que siempre el desarrollo de conceptos es aplicado en la empresa.

Sobre el **Análisis de los Datos Prueba de normalidad**

Según Hernández et al. (2018), “La prueba de normalidad es aplicada en la distribución muestral, siendo el grupo de cuentas, resultado de las probables modelos, del tamaño poblacional” (p.300) una vez demostrada la prueba, cose confirma la distribución de los datos recopilados, luego se ejecutó el estadístico: Kolmogorov – Smirnov; en Prueba de Normalidad.

Hipótesis General

Hg: Existe vínculo, entre Gestión del conocimiento y Capacitación de los trabajadores de la empresa MAESTRO, sede Chorrillos,

H0: No existe vínculo positivo entre Gestión del conocimiento y Capacitación de los trabajadores de la empresa MAESTRO sede Chorrillos.

H1: Existe vínculo, positiva entre Gestión del conocimiento y Capacitación de los trabajadores de la empresa MAESTRO sede Chorrillos,

Significación:

- a. Sig. < 0.05 por lo tanto se rechaza Ho.
- b. Sig. > 0.05 por lo tanto se acepta Ho

Tabla 13.

Prueba De Normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del conocimiento (Agrupada)	,309	120	,000	,743	120	,000
capacitacion (Agrupada)	,388	120	,000	,624	120	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Las investigadoras

Interpretación: Según los resultados obtenidos con el SPSS 24, refleja la tabla 13, representa los datos, de acuerdo con la prueba aplicada a gestión del conocimiento y capacitación; actuando con normalidad en la aplicación del estadígrafo, por tanto, se rechaza el Ho y acepta la H1 porque ambos temas de estudio tienen posición menor a 0.05.

Prueba de hipótesis

Tabla 14.

Grado de relación según coeficiente de correlación

<u>COEFICIENTE</u>	<u>CORRELACION</u>
-1	<i>Correlación negativa grande o perfecta</i>
-0.9	<i>Correlación negativa muy alta o muy fuerte</i>
-0.75	<i>Correlación negativa alta o considerable</i>
-0.5	<i>Correlación negativa moderada o media</i>
-0.25	<i>Correlación negativa baja o débil</i>
-0.1	<i>Correlación negativa muy baja o muy débil</i>
0	<i>No existe correlación alguna las variables o es nula</i>
0.1	<i>Correlación positiva muy baja o muy débil</i>
0.25	<i>Correlación positiva baja o débil</i>
0.50	<i>Correlación positiva moderada o media</i>
0.75	<i>Correlación positiva alta o considerable</i>
0.9	<i>Correlación positiva muy alta o muy fuerte</i>
1	<i>Correlación positiva grande y perfecta</i>

Fuente: Hernández et.al. (2014, p.305)

Hipótesis General

Se relaciona Gestión del conocimiento y Capacitación de los trabajadores de Maestro sede, Chorrillos. 2019

H0: se relaciona positivamente Gestión del conocimiento y Capacitación de los trabajadores de Maestro sede, Chorrillos. 2019

H1: Se relaciona positivamente Gestión del conocimiento y Capacitación de los trabajadores de Maestro sede, Chorrillos. 2019

Tabla 15.
Correlación Spearman para, Gestión del conocimiento y capacitación

Correlaciones					
		gestión del conocimiento(Agrupada)	capacitación (Agrupada)		
gestión del conocimiento(Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.494**		
	Sig. (bilateral)	.	.000		
	N	120	120		
capacitación (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.494**	1.000		
	Sig. (bilateral)	.000	.		
	N	120	120		

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

Fuente: Las investigadoras

Interpretación:

En la Tabla 15, representa datos obtenidos con el programa SPSS24 donde se observa, la resultante del coeficiente correlativo = a 0,494 puntos y con significancia de 0,000, en ambas variables, de confianza del 95 %, > p-valor = 0.000 < 0.05, comparado con la tabla 14, donde denota posteriormente realizado la investigación, una correlación **positiva moderada o media**, según la indagación; la resultante encontrada, se opta, rechazar la Ho y consecuentemente aprobar la Ha, por ende, correlaciona positivamente moderada o media entre gestión del conocimiento y capacitación, teniendo una población de 120.

HIPOTESIS ESPECIFICA 1

H0: No existe relación positiva entre estrategia empresarial y Capacitación de los

trabajadores de Maestro sede, Chorrillos. 2019.

H₁: Existe relación positiva entre estrategia empresarial y Capacitación de los trabajadores de Maestro sede, Chorrillos. 2019.

Tabla 16.

Correlación de Spearman para la estrategia empresarial y la capacitación

ESTRATEGIA EMPRESARIAL (Agrupada)		Capacitacion (Agrupada)	
ESTRATEGIA EMPRESARIAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.313**
	Sig. (bilateral)	.	.001
	N	120	120
Rho de Spearman			
capacitacion(Agrupada)	Coeficiente de correlación	.313**	1.000
	Sig. (bilateral)	.001	.
	N	120	120

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

Fuente: Las investigadoras

Interpretación

La tabla 16 simboliza datos resultantes, con el programa d SPSS 24, identificando que, existe un 95% de confianza el p-valor = 0.000 < $\alpha=0.05$, optando refutar, la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna, estrategia empresarial correlaciona moderadamente con capacitación. el resultante posterior al procesamiento de datos, con correlación de 0.313, para las variables, contrastando, los niveles correlativos resultantes de exploración, por ende, la tabla 14; denotando correlación positiva moderada o media; Teniendo una población 120.

HIPOTESIS ESPECIFICA 2

H₀: No existe relación positiva entre TIC y Capacitación de los trabajadores de Maestro sede, Chorrillos. 2019.

H₁: Existe relación positiva entre TIC y Capacitación de los trabajadores de Maestro sede, Chorrillos. 2019.

Tabla 17.

Correlación de Spearman para las TIC y la capacitación.

		Correlaciones	
		TIC (Agrupada)	Capacitación (Agrupada)
TIC (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.419**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	120	120
Rho de Spearman capacitacion (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.419**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	120	120

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

Fuente: Las investigadoras

Interpretación

La tabla 17 muestra, datos resultantes del programa SPSS 24, observándose 95% de confianza; $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$, optándose rechazar la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, las TIC, correlaciona moderadamente con capacitación, según el estudio realizado. Además, está representada, la resultante posterior al procesamiento de datos, correlaciona 0.419, contrastando los grados de correlación en la tabla 14; denotando, correlación positiva moderada o media; por ende; denota significancia bilateral de 0.000. con población de 120.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

H₀: No existe relación positiva entre experiencia humana y Capacitación de trabajadores de Maestro sede, Chorrillos. 2019

H₁: Existe relación positiva entre experiencia humana y Capacitación de los trabajadores de Maestro sede, Chorrillos. 2019

Tabla 18.

Correlación de Spearman para experiencia humana y la capacitación.

		Correlaciones		
			EXPERIENCIA HUMANA (Agrupada)	capacitacion (Agrupada)
Rho de Spearman	EXPERIENCIA HUMANA (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.680**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	120	120
	capacitacion (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.680**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	120	120

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

Fuente: Las investigadoras

Interpretación:

La Tabla 18 ; muestra los datos resultante del programa SPSS 24, apreciándose 95% de confianza $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$, por ende se rechaza la hipótesis nula y por ende se acepta hipótesis alterna, experiencia humana correlaciona moderadamente con capacitación ,en acuerdo a resultados de exploración ; mostrando correlación de 0.680, contrastando los grados de correlación obtenida posterior a la exploración, por ende, muestra la tabla 14: existe una correlación positiva media o moderada; se observa significancia bilateral encontrada de 0.000 con 120. De población.

V. DISCUSIÓN

Referente a Discusión por objetivos

La exploración determina relacionar; Gestión del Conocimiento y capacitación de los trabajadores de Maestro Perú, sede Chorrillos. 2019; siendo objetivo principal, como objetivo específico uno relacionar Estrategia Empresarial y capacitación, dos: relacionar las TIC, y; capacitación, En conformidad, correlación de Spearman muestra, el coeficiente $R= 0.494$, correlaciona positiva moderada o media, apropiado según metodología de Hernández, et.al. (2018). Además, se hace contrastaste de hipótesis general, obtenido como resultado, se presenta contraste de hipótesis general consiguiendo resultado = 0.000 de significancia, y expuesta en la tabla 14 por ende se deduce: hay relación tangible moderada o media de Gestión del conocimiento y Capacitación, conservando igualdad con lo obtenido exploratoriamente, habiéndose determinado la elación en el uno y el otro; resultados con correlación importante.

Concerniente a los efectos de la exploración, guardan cierto acercamiento, a lo enunciado por Benavides Marín (2018), efectuó la propuesta identificando la correlación entre: gestión del conocimiento y capacitación de docentes, empleó la metodología descriptiva, cuantitativo ,de muestra: 40 docentes, logrando la fiabilidad: 0.928 en alfa de Cronbach, en correlación, de Pearson es de 0.753 concordando los grados de correlación de la tabla: 14 correlacionando positiva alta; oobservándose una significancia de 0.000, siendo >0.05 , existiendo significativa relación en las variables indagadas, Aquí se evidencia , influencia que tiene: conocimiento, lo cual siempre estarán unidas a las capacitaciones que imparten las organizaciones a sus integrantes, de todas las áreas, que estarán sincronizadas para obtener resultados óptimos y competentes.

El resultado de la indagación de 0.928 es mayor que el obtenido por Velásquez Pajuelo (2018), cuyo valor de correlación de Pearson fue de 0.615 la significancia de $P= 0.000$ siendo $>$ a 0,05 presentando una correlación es

moderada y positiva, entre GC, y efectividad organizacional lo que va a semejar a la relacion de variables en estudio.

Del mismo modo la exploración, está acorde con los resultados de Vega (2017), la que expone relacion significativa entre gestión del conocimiento y capacidades competitivas, por ende, ambas variables estan enlazadas, para el logro de los objetivos empresariales.

Analizando de manera similar todas las vinculaciones alcanzadas en la inicial dimensión, de gestión del conocimiento, observando a los colaboradores, la idea que tienen sobre las estrategias, Tics, y su experiencia es la correcta y todas se relacionan entre sí; ratificándose ambas hipótesis del estudio, así la definición teórica es conforme

Discusión por Hipótesis

Las variables Gestión del conocimiento y capacitación en la empresa Maestro sede Chorrillos, estan relacionadas, lo que se ve: como hipótesis especifica; uno la Estrategia Empresarial se correlacionan positivamente, con la capacitacion, segunda: las Tics y capacitacion se relacionan positivamente, tercera: se relacionan positivamente la experiencia humana con la capacitación, asi se consiguió mostrar que los resultados de la hipótesis de esta indagación , fueran aceptados, se puede comprobar la conexión que existe entre las dos variables percibiéndose un % de cifras concentradas, en colaboradores de la entidad quienes establecen que gestión del conocimiento tiende a ser habitual, la capacitacion es constante admitiendo correlación de ambas. Es consecuente en la definición de Andreu Baiget (2016), las estrategias empresariales estan ligadas con el uso de las tecnologías, y la experiencia humana, y mediante las capacitaciones se irán constantemente fortaleciéndose.

la hipótesis es similar a lo propuesto por Chacón Cruz, (2017), donde la Gc, forma parte de las estrategias, de una organización, empresarial, por ser un proceso, que se apropia de los saberes, habilidades, acciones, emociones, etc, que tienen los colaboradores, con la finalidad de lograr los fines organizacionales, existe, relacion entre las dimensiones expuestas.

Se encuentra afinidad con Granobles Marín,(2014), en cuya hipótesis, establece la relación, entre la capacitación y las Tics; el personal reclutado, es capacitado y ubicado en las diferentes áreas de servicio, demostrando que el uso de las Tecnologías es un factor que influye altamente en la calidad de atención al cliente, siendo primordial robustecer las destrezas y habilidades específicas, de los colaboradores para cumplir con éxito la labor encomendada, lo que permite comprobar la Hipótesis de la investigación planteada para ambos estudios ratificando lo expuesto en los resultados de la hipótesis.

Referente a Discusión por métodos

El método aplicado en el estudio es equivalente a la indagación realizada por Palacios, Sánchez (2016), dado que ambos utilizan en mismo marco Metodológico: descriptivo y no experimental. Gestión del conocimiento permite transmitir información a través de capacitación en los trabajadores de la empresa Maestro, lográndose mejorar el proceso de aprendizaje, optimizando la eficiencia de los trabajadores encargado de servicio a los clientes de la empresa. Habiéndose verificado métodos similares quedan corroborados.

Acerca de Discusión por teorías

La discusión admite a gestión del conocimiento como una variable que no muestra dependencia a capacitación de modo que esta si depende a la anterior; siendo temas trascendentales de estudio, se utilizó los conceptos de diferentes autores entre los cuales se destacan:

Según Andreu y Baiget (2016); "Gestión del conocimiento es una serie de actividades programadas para asegurar el desarrollo y aplicación de todo tipo de conocimiento perteneciente a una organización, con la finalidad de optimizar su capacidad de respuesta a los problemas; diferenciándola de las demás, haciéndolo sostenible a través del tiempo". (p.105) el autor llega a considerar a la Gc, imprescindible para alcanzar metas en las organizaciones empresariales a través del tiempo. La misma que tiene coherencia con lo determinado por Carballo (2015), quien menciona que se debe identificar cuáles son los conocimientos que se necesitan con el fin de llevar a cabo de forma excelente las actividades de la empresa, considerando ambos conceptos se deduce que gestión del

conocimiento es indispensable para lograr objetivos empresariales. coincidiendo con Emil Hajric (2018), aduce que viene hacer un proceso estructurado, que incluye, participaciones, tácticas, etc, obteniéndose una selección de datos, los que serán evaluados, distribuidos creando conocimiento muy útil para la organización., por ende, estas teorías se aceptan por su valioso aporte.

Idalberto Chiavenato (2017), Lo define como estrategias educativas de corto tiempo, las cuales, al ser aplicadas de manera metódica, y ordenada, ayudara a los individuos, a conseguir saberes, desarrollar destrezas, y aptitudes, permitiéndoles lograr objetivos específicos (pp..330-331), la misma que concuerda con Louffat (2017) quien considera que la capacitación como actividades planificadas de mejoramiento continuo de formación; que facilita el crecimiento ; tanto en la empresa como en sus trabajadores. (p.37), considerando estos conceptos, de los autores se deduce que la capacitación mejora la eficiencia de los trabajadores ayudando a obtener mejores resultados en la organización. Lo que es similar a Gómez, Balkin, C. (2016), argumenta que la capacitacion tiene por objetivo brinda a los colaboradores, aumentar sus destrezas, o enmendar deficiencias de que se presentan en las labores, para ser bastante eficientes en el logro de los objetivos empresariales.

VI. CONCLUSIONES

Referente a la primera conclusión Se ha precisado que existe correlación Positiva baja con un Rho: 0.494, entre gestión del conocimiento y Capacitación, debido a que la capacitación beneficiara con los saberes, habilidades y aptitudes; que se imparte facilitando resolución a conflictos contribuyendo a la sostenibilidad de sus ventajas competitivas.

Referente a la 2da. Conclusión, se ha precisado que existe correlación Positiva baja con Rho: 0.313 en Estrategia empresarial con capacitación de los colaboradores; puesto que es necesario implementar herramientas que permita mejorar sus conocimientos, para que los trabajadores logren competitividad y resultados.

Referente a la 3ra. Conclusión se ha precisado que existe correlación Positiva baja con Rho: 0.419, en TIC y capacitación, dado que el sistema de información sistematizada brindada información oportuna, segura y clara a los trabajadores para el uso en su labor diaria a través de los portales corporativos (páginas web, aplicativos)

Respecto a la 4ta. Conclusión se ha precisado que existe correlación Positiva moderada con Rho: 0.680 en experiencia humana, y capacitación de los trabajadores, dado que la cultura organizacionales fuente de conocimientos y aprendizaje que facilita una mejor especialización en su desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda mejorar continuamente el conocimiento y capacitación, con el uso de Tics; en todas las áreas, a fin de acrecentar los saberes habilidades y aptitudes de colaboradores; organizando programas, seminarios, talleres, coaching, en las diferentes áreas de trabajo; incrementando la motivación y cualificación de sus colaboradores.

Se recomienda renovar las Estrategias de capacitación, haciendo seguimiento de las mismas, con evaluaciones periódicas en todas las áreas de ventas, con profesionales de amplia gama de experiencia, tanto para los jefes de cada departamento, y personal, dándole retroalimentación al trabajador de manera constante, lo cual optimizara las labores a realizar.

Con las nuevas tecnologías, a implementar, se logrará mejorar la productividad en los asesores de venta, de las diferentes areas, brindando información oportuna, segura y clara, con resultados de alta calidad en atención al cliente.

Dentro de la tienda se recomienda difundir programas de desarrollo en competencias, habilidades blandas y destreza del personal. Para fomentar una cultura de aprendizaje en la organización logrando que las capacitaciones dictadas sean fluidas y tengan acceso rápido por el personal.

Se recomienda compartir conocimiento, de los asesores más antiguos a los asesores que están en procesos de inducción, promoviendo la creatividad donde todos los participantes interactúen y sea más dinámica la capacitación.

REFERENCIAS

- Andreu, R. y Baiget, J. (2016). Gestión del Conocimiento y competitividad. Ediciones Universidad de Navarra S.A. Eunsa
- Arellano Morales, M. F. (enero – abril de 2015). Gestión del conocimiento como estrategias para lograr ventajas competitivas en las organizaciones petroleras Orbi. Revista Científica Ciencias Humanas. Vol. 10 (núm. 30), pp. 31-47. <https://n9.cl/ov5fm>
- Agudelo Ceballos, E. J., & Valencia Arias, A. (2018). La gestión del conocimiento, una política organizacional para la empresa de hoy. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería. 26(4), pp. 673-684. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052018000400673>
- Bermúdez Carrillo, L. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las PYMES. InterSedes: Revista de las Sedes Regionales. Vol. XVI (núm. 33), pp. 1-25. <https://n9.cl/emspb>
- Benavides D. (2018) Gestión del Conocimiento y Su Influencia en la Capacitación de Docentes del Centro Educativo “Perú -Italia” N° 5170, Puente Piedra, Lima 2018 Universidad Cesar Vallejo
- Burbano N. Alejandro H. (2016) Liderazgo de Rango Total y Gestión del Conocimiento: Situación Actual y Perspectivas de Desarrollo (Tesis Pregrado) Universidad del Rosario
- Cordova, K., Lezameta, U. y Gusukuma, E. (2015). Plan de desarrollo de la gestión de conocimiento de una empresa de consultoría en tecnología. [Tesis de Maestría]. Universidad del Pacífico. <https://n9.cl/awsnd>
- Carballo R. (2015). Innovación y Gestión del Conocimiento. Ediciones Diaz de Santos Impreso España
- Cáceres Rosell, A. (9 de enero de 2017). Gestión del Conocimiento para Mejorar la

Economía. Universidad Privada del Norte. <https://n9.cl/euvowj>

Carla Mares, gerente de Tax Education Services de EY, ED.22/11/2015
<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/objetivos-organizacion-sustentados-gestion-conocimiento-105460-noticia/>

Cota Luévano, Jesús Alberto José Luis Rivera Martínez Publisher: Técnica Administrativa - Volumen: 16, Number: Publisher: 2; 2017-04-15
URL: www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm

Chacón Cruz, E., Tamayo, A. M., & Cruz Cabezas, M. A. (2017). Gestión del conocimiento organizacional en la universidad: un enfoque de dirección centrado en el capital humano. Roca. Revista científico - Educacional De La Provincia Granma, 13(2), 121-135.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6759764>

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. (9na ed.). McGraw-Hill Interamericana de España S.L.

Dávalos Reategui, M. A. (2018) Proceso de capacitación del personal y su influencia en el desempeño laboral en una empresa del sector bancario Lima, 2018. [Tesis de licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/25183>

Anselmo Del Moral Bueno, Juan Pazos Sierra, Esteban Rodríguez Fernández, Alfonso Rodríguez-Paton Aradas, Sonia Suarez Garaboa (2015) 1ra. Impresión 2da, Reimpresión Editorial: Paraninfo Impreso en España

Dessler y Varela. (2017). Administración de Recursos Humanos. (6ª ed.). Pearson México

Díaz Chávez, K. M. (2016). La Capacitación del Personal y su relación con la Productividad de la empresa Maestro Perú S.A., Independencia lima, 2016.

[Tesis de Licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo. <https://n9.cl/y0qbl>

Forum, M. (2018) Inspire the extraordinary gestión del conocimiento y gestión documental: herramientas para pymes. <https://n9.cl/ieubg>

Freitas, V. y Yaber, G. (2015) Gecontec: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología. Vol.3 (1). <https://n9.cl/0b6nn>

Fábrica futura (10 de abril de 2015) Innovación: enfoque en la gestión del conocimiento. Plm - product lifecycle management. <https://www.fabbricafuturo.it/innovazione-puntare-sulla-gestione-della-conoscenza/>

Fischer, Caroline: Cómo los empleados públicos comparten sus conocimientos en el lugar de trabajo, el estado moderno - dms: Journal for Public Policy, Law and Management, 2-2018, pp. 285-307. <https://doi.org/10.3224/dms.v11i2.04> <https://www.budrich-journals.de/index.php/dms/article/view/32417>

Granobles Cardona, E y Marín Vélez, E. (2018). Plan de capacitación para los asesores de venta de la empresa Superservicios del Centro del Valle S.A. Universidad del Valle

Granobles, E. y Marín. (2014). Plan de capacitación para los asesores de venta de la empresa superservicios del centro del valle s.a. Universidad Del Valle. <https://n9.cl/o6wiw>

Gómez Mejía, L. R., Balkin, D., Cardy R. (2016) Gestión de Recursos Humanos (8ª edición) Pearson Educación A.

Gutiérrez, C. (2016). La gestión del conocimiento y su relación en la productividad laboral en las operaciones de jefatura de auditoría operacional de la empresa atento en Perú. [Tesis pregrado]. Universidad Ricardo Palma.

<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/4227>

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p;

Hernández-Ávila, C. E., & Carpio Escobar, N. A. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. Alerta, Revista científica Del Instituto Nacional De Salud, 2(1 (enero-junio), 75–79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Knowledge Management System and Practices. La Cámara de la CCL (10 al 16 de febrero de 2014) N.º 612, p.10.

Louffat, E. (2017). Capacitando al personal. 1ra. Edición PEARSON EDUCATION

Louffat, E. (2017). Evaluando el desempeño del personal. 1RA. EDICION PEARSON EDUCATION

Maslov A. V. (2015). Gestión del conocimiento en la organización // International Journal of Applied and Fundamental Research. – (№ 6-3), Pág. 489-491.

Moneo, A. (16 marzo de 2017) Por qué las empresas deben invertir en gestionar su conocimiento. BID Mejorando Vidas. <https://n9.cl/ay6fd>

Muñoz Zapata, D. E.; Valencia Rey, J. E. (2015). Gestión del conocimiento organizacional: un encuentro necesario entre plataformas digitales, comunicación, dedicación y cultura. Revista Lasallista de Investigación, vol. 12. (núm. 2), pp. 105-111.

Nowell, C. (2015). Capacitación y servicio al cliente (Estudio realizado en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango). Universidad Rafael Landívar

Nobili, A. (20 de abril de 2017). ¿Por qué la Gestión del Conocimiento es una oportunidad para las empresas? Marketing Arena. <https://n9.cl/v8e9d>

Omodei, M. (07 de marzo de 2017). 5 utili suggerimenti per sviluppare il knowledge management aziendale. Work Together Intranet Software. <https://n9.cl/927j5>

Otero Ortega, (2018) Enfoques cuantitativos disponible en https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/EN_FOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf

Parra-Penagos, C. & Rodríguez-Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. Reinvesting. Desarro. Innov, 6(2), 131-143 <https://doi.org/10.19053/20278306.4602>

Palacios M. Sánchez A. (2016). Programa de gestión del conocimiento en la optimización de la eficiencia laboral de Sanna – 2014. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Carrera de Administración de Empresas. Lima, Perú: Universidad Autónoma del Perú.

Pedraza B. A. (2018) Estrategia de Gestión del Conocimiento <https://www.gestiopolis.com/estrategia-de-gestion-del-conocimiento/#autores>

Pérez, B. (2016). Gestión de Conocimiento Automatizada de los Procesos de Negocios de la Unidad de Sistemas Tributarios en el departamento de informática de la Dirección General de Ingresos, basado en el modelo Nonaka y Takeuchi.

Pérez Triguero, J. y Hernández Machín, O. (2016). La capacitación para el

mejoramiento del desempeño profesional de los especialistas en Gestión de los Recursos Humanos de las Organizaciones Empresariales. Rev. Mendive [online]. vol.14, (n.3), pp.213-219.

Pinchao, S. (2015). Análisis de los procesos de capacitación y su impacto en la productividad del personal de las medianas empresas del Cantón Milagro. Universidad Estatal del Milagro. <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/>

Polanco (2017). Nivel de capacitación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Lideres en Servicios S.A.C.

Revista Entrepeneur, (julio 26, 2014) 3 /4 pasos para capacitar a tus empleados.

Sánchez P. (2014). Programa de gestión del conocimiento en la optimización de la eficiencia laboral de Sanna [Tesis pregrado].

Silva-López, Á. Y. (2017). Plan de negocio de una empresa de gestión del conocimiento en Colombia. Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería Industrial. Bogotá, Colombia

Torres K. Lamenta, P. (2015) La gestión del conocimiento y los sistemas de información en las organizaciones, (núm 32) pág 3-20. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78246590001>

Técnica Administrativa (2019); Four benefits of having a successful knowledge management strategy. Vol.16 (Núm 2). blog-four-benefits-of-having-a-successful-knowledge-management-strategy.

Universidade Federal de São Carlos - UFSCar, Rodovia Washington Luís, Km. 235, SP 310, São Carlos, SP, Brasil, 2017, Brasil Gest. Pinchar. vol.24 no.2 São Carlos abr./jun.

Valhondo Solano, D. (2015) Gestión del conocimiento: del mito a la realidad. Ediciones Díaz de santos S.A. Albanz.2 España

Valencia Flores, C. H., Isaac Godínez, C. L., & Brito Vallina, M. L. (2017). Programa de capacitación a micro empresarios del centro histórico de Quito. *Universidad y Sociedad*, 9(4), 70-74.

Vargas, A. E. & León, L. (2016). La Gestión del conocimiento respecto a la organización que aprende, enfocado por teorías y tendencias a nivel nacional e Internacional. *Ciencia y Poder Aéreo*, 11 (1), 106-121. Dol: <http://dx.doi.org/10.18667/cienciaypoderaereo.528>

Vega s. (2018) La gestión del conocimiento y su relación con el crecimiento empresarial de las Miymes exportadoras del sector calzado de la ciudad de Trujillo, año 2017 Universidad Cesar Vallejo

Velásquez I. (2018), Gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018 Universidad Autónoma del Perú, 2018-08 Working Papers (24 mayo 2017). Gestión del conocimiento en la gestión de proyectos.

Universidade Federal de São Sarlos - ufscar, Rodovia Washington Luis, km. 235, S/N 310, São Carlos, P, Brasil, 2017, Brasil Gest. Pinchar. vol.24 N°.2 São Carlos abr./jun.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION.

TITULO: Gestión del Conocimiento y la capacitación de los trabajadores de la empresa Maestro Perú, sede Chorrillos. 2019

AUTORA (s): Liz Roció de la Torre Mondragón y Ana Gladys Díaz Bernuy

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL
¿Cómo se relaciona la Gestión del Conocimiento y la capacitación de los trabajadores de Maestro Perú, sede Chorrillos. 2019?	Determinar la relación de la Gestión del Conocimiento y la capacitación de los trabajadores de Maestro Perú, sede Chorrillos. 2019	La Gestión del Conocimiento se relaciona con la capacitación de los trabajadores de Maestro Perú, sede Chorrillos. 2019
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICO.
¿Cómo se relaciona la Estrategia Empresarial y la capacitación de los trabajadores de Maestro Perú, sede Chorrillos. 2019?	Determinar la relación de la Estrategia Empresarial con la capacitación de los trabajadores de Maestro Perú, sede Chorrillos. 2019	La Estrategia Empresarial se relaciona positivamente con la capacitación de los trabajadores de Maestro Perú, sede Chorrillos. 2019
¿Cómo se relacionan las Tecnologías de la información y telecomunicaciones y la capacitación de los trabajadores de Maestro Perú, sede Chorrillos. 2019?	Determinar la relación de las Tecnologías de la información y telecomunicaciones con la capacitación de los trabajadores de Maestro Perú, sede Chorrillos. 2019	Las Tecnologías de la información y comunicación se relacionan positivamente con la capacitación de los trabajadores de Maestro Perú, sede Chorrillos. 2019
¿Cómo se relacionan la experiencia humana y la capacitación de los trabajadores de Maestro Perú, sede Chorrillos. 2019?	Determinar la relación de la experiencia humana con la capacitación de los trabajadores de Maestro Perú, sede Chorrillos. 2019	La experiencia Humana se relaciona positivamente, con la capacitación de los trabajadores de Maestro Perú, sede Chorrillos. 2019

FUENTE: Las Investigadoras

ANEXO 2:
CUESTIONARIO PARA ENCUESTAS AL PERSONAL DE LA EMPRESA MAESTRO PERU, SEDE CHORRILLOS. 2019

Edad: _____ Sexo: _____ Fecha: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- S** = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

N.º	PREGUNTAS	S	C S	AV	C N	N
1	Las nuevas estrategias metodológicas implementadas facilitan tu aprendizaje					
2	Se aplican nuevos métodos en la empresa					
3	La empresa promueve el desarrollo humano dinamizando los procesos					
4	La empresa promueve una línea de carrera permanente					
5	Las alternativas elegidas logran los objetivos					
6	El proceso de toma de decisiones mejora los planes de venta					
7	Considera importante la formación académica de los vendedores en la empresa					
08	Las mejores prácticas ayudan al cumplimiento de los objetivos de la empresa					
09	Adquirir nuevos conocimientos le ha permitido destacar en el puesto que ocupa					
10	Los productos que ofrece la empresa se diferencian de otros productos en el mercado					
11	Los nuevos aplicativos de medición facilitan la eficiencia del vendedor en tienda					
12	La tecnología utilizada en la empresa facilita consultar los precios de los productos					
13	Se cuenta con un programa de capacitación mensual					
14	Se cuenta con un modelo de evaluación de monitores					

15	La página web ayuda al incremento de ventas					
16	El aplicativo de la pechera facilita las respuestas al cliente					
17	El aplicativo del cliente se mantiene actualizado los datos de los clientes					
18	Los clientes registradores obtienen información directa de promociones de ventas					
19	Los precios de los bienes y servicios se encuentran actualizados					
20	La página virtual brinda la información requerida por el cliente					
21	Considera usted que su aprendizaje en la empresa le ayuda a cumplir los objetivos de ventas					
22	Aprendes cuando trabajas en equipo					
23	En el proceso de inducción desarrollas destrezas para el trabajo					
24	El conocimiento adquirido facilita la atención al cliente					
25	La participación de sus compañeros en su área permite realizar mejor su labor					
26	Las experiencias laborales recibidas son compartidas en el área de ventas					
27	Los reclamos de los clientes son resueltos oportunamente					
28	Los colaboradores están preparados para resolver los problemas					
29	Se considera Usted proactivo dentro del área de ventas					
30	La empresa realiza cursos de especialización					
31	La empresa brinda todas las herramientas necesarias para realizar su labor asignada.					
32	La empresa tiene una cultura de capacitación constante					
33	Es frecuente la comunicación por correo electrónico en la empresa					
34	El uso de la tecnología multimedia ayuda a los objetivos de las ventas					
35	El expositor (MONITOR) transmite con claridad el tema expuesto					
36	Son prácticas y dinámicas los temas expuestos a capacitar					
37	El monitor posee habilidades de exposición.					
38	Fomenta la capacitación involucrando a los participantes					
39	La inducción para el puesto asignado aborda temas específicos					
40	Consideras el tiempo dedicado a la inducción es apropiado					
41	Cuentas con competencias para otros cargos que la empresa ofrece					
42	Consideras que la línea de carrera es oportuna					
43	El conocimiento técnico que adquieres en la labor diaria ayuda en el desempeño					
44	Las habilidades que posees ayudan al logro de las ventas					

45	La empresa incentiva por mayores ventas.						
46	Las capacitaciones son pagadas por la empresa						
47	La dinámica grupal utilizada en la empresa motiva asumir posiciones.						
48	El juego de roles implementada en la empresa mejora en la atención al cliente						
49	El entrenamiento del personal ejecutivo en la empresa facilita la eficacia en su labor.						
50	El entrenamiento recibido desarrolla sus habilidades para las ventas						
51	Al cliente se sensibiliza mediante campañas con marcas propias de la empresa						
52	Bajo los programas del techo propio la empresa ayuda a las personas de bajos recursos						
53	La tienda promueve el conocimiento de la misión						
54	La tienda promueve el conocimiento de la visión						
55	La empresa promueve trabajo en equipo						
56	Los líderes de la empresa resuelven los problemas oportunamente						
57	Se promueve el respeto entre personas y clientes						
58	El programa confianza brinda apoyo al trabajador cuando lo necesita						
59	Conoce usted el RIT						
60	Conoce usted el Manual de seguridad ocupacional						

ANEXO 3:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión del conocimiento y Capacitación

N.º	X1 GESTION DEL CONOCIMIENTO / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: ESTRATEGIA EMPRESARIAL														
1	Las nuevas estrategias metodológicas implementadas facilitan tu aprendizaje			X				X				X		
2	Se aplican nuevos métodos en la empresa			X			X					X		
3	La empresa promueve el desarrollo humano dinamizando los procesos			X			X				X			
4	La empresa promueve una línea de carrera permanente			X			X				X			
5	Las alternativas elegidas logran los objetivos			X			X				X			
6	El proceso de toma de decisiones mejora los planes de venta			X			X				X			
7	Considera importante la formación académica de los vendedores en la empresa			X			X				X			
8	Las mejores prácticas ayudan al cumplimiento de los objetivos de la empresa			X			X				X			
9	Adquirir nuevos conocimientos le ha permitido destacar en el puesto que ocupa			X			X				X			
10	Los productos que ofrece la empresa se diferencian de otros productos en el mercado			X			X				X			
DIMENSIÓN 2: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES														
11	Los nuevos aplicativos de medición facilitan la eficiencia del vendedor en tienda			X			X				X			
12	La tecnología utilizada en la empresa facilita consultar los precios de los productos			X			X				X			
13	Se cuenta con un programa de capacitación mensual			X			X				X			
14	Se cuenta con un modelo de evaluación de monitores			X			X				X			
15	La página web ayuda al incremento de ventas			X			X				X			
16	El aplicativo de la pechera facilita las respuestas al cliente			X			X				X			
17	El aplicativo del cliente se mantiene actualizado los datos de los clientes			X			X				X			
18/	Los clientes registradores obtienen información directa de promociones de ventas			X			X				X			
19	Los precios de los bienes y servicios se encuentran actualizados			X			X				X			
20	La página virtual brinda la información requerida por el cliente			X			X				X			
DIMENSIÓN 3: EXPERIENCIA HUMANA														
21	Considera usted que su aprendizaje en la empresa le ayuda a cumplir los objetivos de ventas			X			X				X			
22	Aprendes cuando trabajas en equipo			X			X				X			
23	En el proceso de inducción desarrollas destrezas para el trabajo			X			X				X			
24	El conocimiento adquirido facilita la atención al cliente			X			X				X			
25	La participación de sus compañeros en su área permite realizar mejor su labor			X			X				X			
26	Las experiencias laborales recibidas son compartidas en el área de ventas			X			X				X			
27	Los reclamos de los clientes son resueltos oportunamente			X			X				X			
28	Los colaboradores están preparados para resolver los problemas			X			X				X			
29	Se considera Usted proactivo dentro del área de ventas			X			X				X			
30	La empresa realiza cursos de especialización			X			X				X			

ANEXO 4:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

N.º	Y2 CAPACITACION / Ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSIÓN 1: TRANSMISIÓN DE LA INFORMACION										
31	La empresa brinda todas las herramientas necesarias para realizar su labor asignada.			X			X				X
32	La empresa tiene una cultura de capacitación constante			X			X			X	
33	Es frecuente la comunicación por correo electrónico en la empresa			X			X			X	
34	El uso de la tecnología multimedia ayuda a los objetivos de las ventas			X			X			X	
35	El expositor (MONITOR) transmite con claridad el tema expuesto			X			X			X	
36	Son prácticas y dinámicas los temas expuestos a capacitar			X		X				X	
	DIMENSIÓN 2: DESARROLLO DE HABILIDADES										
37	El monitor posee habilidades de exposición.			X			X			X	
38	Fomenta la capacitación involucrando a los participantes			X			X			X	
39	La inducción para el puesto asignado aborda temas específicos			X			X			X	
40	Consideras el tiempo dedicada a la inducción es apropiado			X			X			X	
41	Cuentas con competencias para otros cargos que la empresa ofrece			X			X			X	
42	Consideras que la línea de carrera es oportuna			X		X				X	
43	El conocimiento técnico que adquieres en la labor diaria ayuda en el desempeño			X			X			X	
44	Las habilidades que posees ayudan al logro de las ventas			X							
	DIMENSIÓN 3: DESARROLLO DE ACTITUDES										
45	La empresa incentiva por mayores ventas.			X			X			X	
46	Las capacitaciones son pagadas por la empresa			X			X			X	
47	La dinámica grupal utilizada en la empresa motive asumir posiciones.		X				X		X		
48	El juego de roles implementada en la empresa mejora en la atención al cliente		X				X			X	
49	El entrenamiento del personal ejecutivo en la empresa facilita la eficacia en su labor.		X				X			X	
50	El entrenamiento recibido desarrolla sus habilidades para las ventas		X			X				X	
51	Al cliente se sensibiliza mediante campañas con marcas propias de la empresa			X			X			X	
52	Bajo los programas del techo propio la empresa ayuda a las personas de bajos recursos			X			X			X	
	DIMENSIÓN 4: DESARROLLO DE CONCEPTOS										
53	La tienda promueve el conocimiento de la misión			X			X			X	
54	La tienda promueve el conocimiento de la visión			X			X			X	
55	La empresa promueve trabajo en equipo			X			X			X	
56	Los líderes de la empresa resuelven los problemas oportunamente			X			X			X	
57	Se promueve el respeto entre personas y clientes			X			X			X	
58	El programa confianza brinda apoyo al trabajador cuando lo necesita		X			X			X		
59	Conoce usted el RIT			X			X			X	
60	Conoce usted el Manual de seguridad ocupacional.			X			X			X	

ANEXO 5:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: EDGAR LINO GAMARRA DNI: 32650876

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

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

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

27 de abril del 2019

Firma del Experto Informante.
Especialidad

ANEXO 6:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: Aplica

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

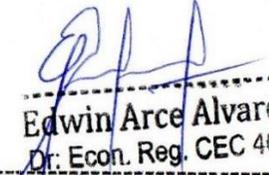
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Edwin Arce Alvarez DNI: 73833025

Especialidad del validador: Dr. Administración

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

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

.....de abril del 2019



Edwin Arce Alvarez
Dr. Econ. Reg. CEC 404

Firma del Experto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

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

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

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

30 de abril del 2019



Firma del Experto Informante.

Especialidad

ANEXO 8: Opciones para la encuesta en SPSS 24 (parte 1)

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	N Numérico	8	0	1.- ¿Las nuevas estrategias metodológicas implementadas facilitan ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	N Numérico	8	0	2.- ¿Se aplican nuevos métodos en la empresa?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	N Numérico	8	0	3.- ¿La empresa promueve el desarrollo humano dinamizando los pr...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	N Numérico	8	0	4.- ¿La empresa promueve una línea de carrera permanente?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	N Numérico	8	0	5.- ¿Las alternativas elegidas logran los objetivos?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	N Numérico	8	0	6.- ¿El proceso de toma de decisiones mejora los planes de venta?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	N Numérico	8	0	7.- ¿Considera importante la formación académica de los vendedore...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	N Numérico	8	0	8.- ¿Las mejores prácticas ayudan al cumplimiento de los objetivos...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	N Numérico	8	0	9.- ¿Adquirir nuevos conocimientos le ha permitido destacar en el p...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	N Numérico	8	0	10.- ¿Los productos que ofrece la empresa se diferencian de otros ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	N Numérico	8	0	11.- ¿Los nuevos aplicativos de medición facilitan la eficiencia del v...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	N Numérico	8	0	12.- ¿La tecnología utilizada en la empresa facilita consultar los pre...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	N Numérico	8	0	13.- ¿Se cuenta con un programa de capacitación mensual?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	N Numérico	8	0	14.- ¿Se cuenta con un modelo de evaluación de monitores?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	N Numérico	8	0	15.- ¿La página web ayuda al incremento de ventas?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	N Numérico	8	0	16.- ¿El aplicativo de la pechera facilita las respuestas al cliente?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	N Numérico	8	0	17.- ¿El aplicativo del cliente se mantiene actualizado los datos de ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	N Numérico	8	0	18.- ¿Los clientes registrados obtienen información directa de pro...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	N Numérico	8	0	19.- ¿Los precios de los bienes y servicios se encuentran actualiza...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	N Numérico	8	0	20.- ¿La página virtual brinda la información requerida por el cliente?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	N Numérico	8	0	21.- ¿Considera usted que su aprendizaje en la empresa le ayuda a...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	N Numérico	8	0	22.- ¿Aprendes cuando trabajas en equipo?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	N Numérico	8	0	23.- ¿En el proceso de inducción desarrollan destrezas para el trab...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	N Numérico	8	0	24.- ¿El conocimiento adquirido facilita la atención al cliente?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	N Numérico	8	0	25.- ¿La participación de sus compañeros en su área permite realiz...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

ANEXO 9: Opciones para la encuesta en SPSS 24 (parte 2)

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	P25	N Numérico	8	0	25.- ¿La participación de sus compañeros en su área permite realiz...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	N Numérico	8	0	26.- ¿Las experiencias laborales recibidas son compartidas en el ár...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	N Numérico	8	0	27.- ¿Los reclamos de los clientes son resueltos oportunamente?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	N Numérico	8	0	28.- ¿Los colaboradores están preparados para resolver los problemas?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P29	N Numérico	8	0	29.- ¿Se considera Usted proactivo dentro del área de ventas?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P30	N Numérico	8	0	30.- ¿La empresa realiza cursos de especialización?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	P31	N Numérico	8	0	31.- ¿La empresa brinda todas las herramientas necesarias para re...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	P32	N Numérico	8	0	32.- ¿La empresa tiene una cultura de capacitación constante?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	P33	N Numérico	8	0	33.- ¿Es frecuente la comunicación por correo electrónico en la em...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	P34	N Numérico	8	0	34.- ¿El uso de la tecnología multimedia ayuda a los objetivos de la...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	P35	N Numérico	8	0	35.- ¿El expositor (MONITOR) transmite con claridad el tema expue...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	P36	N Numérico	8	0	36.- ¿Son prácticas y dinámicas los temas expuestos a capacitar?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	P37	N Numérico	8	0	37.- ¿El monitor posee habilidades de exposición?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	P38	N Numérico	8	0	38.- ¿Fomenta la capacitación involucrando a los participantes?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	P39	N Numérico	8	0	39.- ¿La inducción para el puesto asignado aborda temas específic...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	P40	N Numérico	8	0	40.- ¿Consideras el tiempo dedicada a la inducción es apropiado?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	P41	N Numérico	8	0	41.- ¿Cuentas con competencias para otros cargos que la empresa...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	P42	N Numérico	8	0	42.- ¿Consideras que la línea de carrera es oportuna?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	P43	N Numérico	8	0	43.- ¿El conocimiento técnico que adquieres en la labor diaria ayud...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
44	P44	N Numérico	8	0	44.- ¿Las habilidades que posees ayudan al logro de las ventas?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
45	P45	N Numérico	8	0	45.- ¿La empresa incentiva por mayores ventas?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
46	P46	N Numérico	8	0	46.- ¿Las capacitaciones son pagadas por la empresa?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
47	P47	N Numérico	8	0	47.- ¿La dinámica grupal utilizada en la empresa motiva asumir pos...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
48	P48	N Numérico	8	0	48.- ¿El juego de roles implementada en la empresa mejora en la at...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
49	P49	N Numérico	8	0	49.- ¿El entrenamiento del personal ejecutivo en la empresa facilita...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

ANEXO 10: Opciones para la encuesta en SPSS 24 (parte 3)

ANA DIA2 09-05-19.sav [Conjunto de datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
49	P49	Númérico	8	0	49 - ¿El entrenamiento del personal ejecutivo en la empresa facilita ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
50	P50	Númérico	8	0	50 - ¿El entrenamiento recibido desarrolla sus habilidades para las ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
51	P51	Númérico	8	0	51 - ¿Al cliente se sensibiliza mediante campañas con marcas pro...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
52	P52	Númérico	8	0	52 - ¿Bajo los programas del techo propio la empresa ayuda a las p...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
53	P53	Númérico	8	0	53 - ¿La tienda promueve el conocimiento de la misión?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
54	P54	Númérico	8	0	54 - ¿La tienda promueve el conocimiento de la visión ?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
55	P55	Númérico	8	0	55 - ¿La empresa promueve trabajo en equipo?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
56	P56	Númérico	8	0	56 - ¿Los líderes de la empresa resuelven los problemas oportunam...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
57	P57	Númérico	8	0	57 - ¿Se promueve el respeto entre personas y clientes?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
58	P58	Númérico	8	0	58 - ¿El programa confianza brinda apoyo al trabajador cuando lo n...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
59	P59	Númérico	8	0	59 - ¿Conoce usted el RIT ?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
60	P60	Númérico	8	0	60 - ¿Conoce usted el Manual de seguridad ocupacional ?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
61	Suma	Númérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
62	SumEstr	Númérico	8	2	Estrategía empresarial	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
63	SumTecn	Númérico	8	2	Tecnologías de la información y comunicación (TIC)	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
64	SumExpe	Númérico	8	2	Experiencia humana	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
65	Var1	Númérico	8	2	GESTION DEL CONOCIMIENTO	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
66	SumTran	Númérico	8	2	Transmisión de la Información	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
67	SumDhab	Númérico	8	2	Desarrollo de Habilidades	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
68	SumDact	Númérico	8	2	Desarrollo de actitudes	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
69	SumDcon	Númérico	8	2	Desarrollo de conceptos	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
70	Var2	Númérico	8	2	CAPACITACION	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
71	ESTR	Númérico	8	2	ESTRATEGIA EMPRESARIAL	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
72	TECN	Númérico	8	2	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACION (TIC)	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
73	EXPE	Númérico	8	2	EXPERIENCIA HUMANA	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

ANEXO 11: Opciones para la encuesta en SPSS 24 (parte 4)

ANA DIA2 09-05-19.sav [Conjunto de datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
70	Var2	Númérico	8	2	CAPACITACION	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
71	ESTR	Númérico	8	2	ESTRATEGIA EMPRESARIAL	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
72	TECN	Númérico	8	2	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACION (TIC)	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
73	EXPE	Númérico	8	2	EXPERIENCIA HUMANA	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
74	varinde	Númérico	8	2	gestion del conocimiento	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
75	TRAN	Númérico	8	2	TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
76	DHAB	Númérico	8	2	DESARROLLO DE HABILIDADES	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
77	DACT	Númérico	8	2	DESARROLLO DE ACTITUDES	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
78	DCON	Númérico	8	2	DESARROLLO DE CONCEPTOS	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
79	vardepe	Númérico	8	2	capacitacion	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
80	AGRUPESTR	Númérico	5	0	ESTRATEGIA EMPRESARIAL (Agrupada)	{1, Nunca}...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
81	AGRUPTECN	Númérico	5	0	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACION (TIC) (...)	{1, Casi Nu...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
82	AGRUPEXPE	Númérico	5	0	EXPERIENCIA HUMANA (Agrupada)	{1, Casi Nu...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
83	AGRUPVA...	Númérico	5	0	gestion del conocimiento (Agrupada)	{1, Casi Nu...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
84	AGRUPTRAN	Númérico	5	0	TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN (Agrupada)	{1, Casi Nu...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
85	AGRUPDHAB	Númérico	5	0	DESARROLLO DE HABILIDADES (Agrupada)	{1, Casi Nu...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
86	AGRUPDACT	Númérico	5	0	DESARROLLO DE ACTITUDES (Agrupada)	{1, Casi Nu...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
87	AGRUPDCON	Númérico	5	0	DESARROLLO DE CONCEPTOS (Agrupada)	{1, Casi Nu...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
88	AGRUPVA...	Númérico	5	0	capacitacion (Agrupada)	{1, A Veces...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
89											
90											
91											
92											
93											
94											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

ANEXO 12:

ANA DIA2 09-05-19.sav [Conjunto de datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

1: P1 5

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

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

ANEXO 13: Resultados de la encuesta (parte 2)

ANA DIA2 09-05-19.sav [Conjunto de datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

1: P1 5

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

ANEXO 16: Resultados de la encuesta (parte 5)

SPSS Statistics Editor de datos

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

1: P1 5

Visible: 88 de 88 variables

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

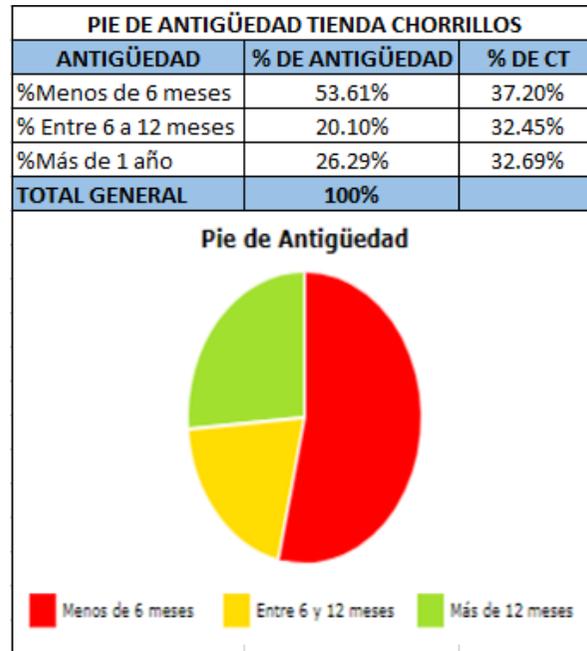
Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

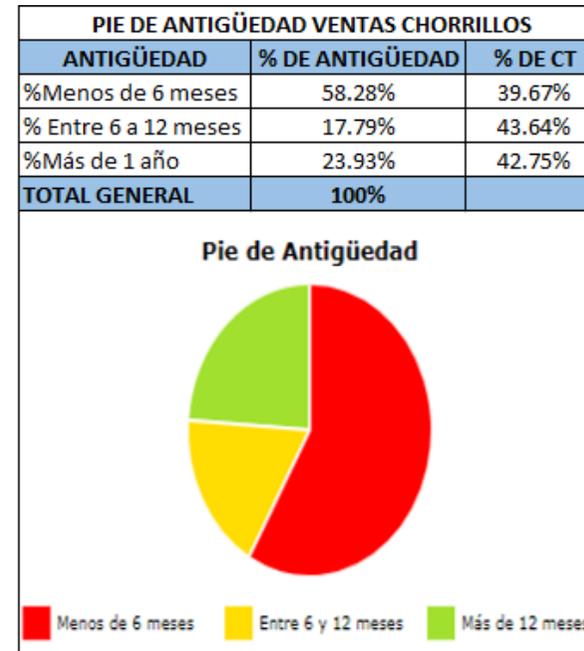
ANEXO 17

CUADRO COMPARATIVO DE EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO TÉCNICO

AÑO 2017

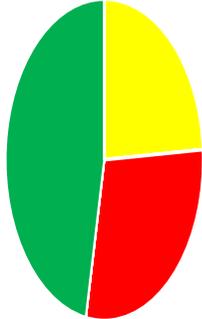


AÑO 2018



Fuente: Maestro Perú Área: Recursos Humanos

**ANEXO
18**

DEPARTAMENTO	CODIGO	ASESOR	MODALIDAD	FECHA DE INGRESO	FECHA DE INGRESO AL DEPARTAMENTO	MONITOR	PRUEBA TECNICA	% ANTIGÜEDAD			
SALA 1	8320574	CHUNGA SAAVEDRA, ALONDRA PAULA	FT	01/09/2017	01/09/2017	NO	94.90%	%	Entre 6 y 12 meses	20%	
	8378465	FERNANDEZ PALIZA, JEAN PIERRE	PT	14/09/2017	14/09/2017	NO	90.00%		Entre 6 y 12 meses		
	8364457	RODRIGUEZ SOTO, JULIO AXEL	FT	01/02/2018	01/02/2018	NO	73.20%		Entre 6 y 12 meses		
	8381469	SARMIENTO URBANO, JOSE ANTONIO	PT	06/08/2018	06/08/2018	NO	NA	%	Menos de 6 meses	33%	
		MAYHUA LOPEZ EDITH TANIA	PT	06/08/2018	06/08/2018	NO	NA		Menos de 6 meses		
	8381378	LA TORRE PALOMINO SERGEI MARTIN	PT	14/06/2018	14/06/2018	NO	NA		Menos de 6 meses		
	8073611	CHAMORRO MENDOZA EDSON ALBERT	FT	04/07/2018	04/07/2018	NO	NA	%	Menos de 6 meses	47%	
	8347239	UTURUNCO PERALTA, YANINA YAQUEL	PT	16/08/2017	04/06/2018	NO	93.30%		Menos de 6 meses		
	8310757	CAYCHO CANCHARIS, ANA PAOLA	PT	16/01/2017	16/01/2017	NO	96.70%		Más de 12 meses		
	8328155	HANCCO ALVAREZ, CARLOS ENRIQUE	FT	19/04/2017	19/04/2017	SI	86.60%	%	Más de 12 meses	47%	
	10027118	ALVAREZ CHAMBI, JULIA	FT	01/11/2016	18/08/2017	SI	90.00%		Más de 12 meses		
	10025246	VALDERRAMA DAMIAN, EUDOCIO ALEJ	FT	29/12/2014	29/12/2014	SI	80.00%		Más de 12 meses		
	8329799	APARICIO ORMEÑO, ALVARO TADEO	PT	02/05/2017	02/05/2017	NO	95.00%		Más de 12 meses		
	10019469	HEREDIA ESCOBAL, JUAN ALBERTO	FT	20/05/2013	20/05/2013	SI	95.00%	%	Más de 12 meses	47%	
10004091	CORILLOCLA MONTES, ANTERO DANIE	JV	07/05/2007	07/05/2007	NO	81.30%	Más de 12 meses				

**INFORMACION DE BASE DE DATOS DE TIENDA CHORRILLOS
DEPARTAMENTOS QUE COMPREDEN SALA 01:**

- BAÑOS
- GASFITERIA
- MUEBLES

Fuente: Maestro Perú Área: Recursos Humanos

ANEXO 19

DEPARTAMENTO	CODIGO	ASESOR	MODALIDAD	FECHA DE INGRESO	FECHA DE INGRESO AL DEPARTAMENTO	MONITOR	PRUEBA TECNICA	% ANTIGÜEDAD				
SALA 2	8378150	CHONATE TORRES, WILSON STALIM	FT	04/09/2017	04/09/2017	NO	73.30%	%	Entre 6 y 12 meses	27%		
	8341430	LOPEZ ESPIRITU, JUANA AMALIA	PT	13/07/2017	22/01/2018	NO	75.00%		Entre 6 y 12 meses			
	10015172	PILCO HUARANCCA, LUIS ENRIQUE	FT	12/03/2012	15/11/2017	SI	81.60%		Entre 6 y 12 meses			
		CORDOVA CONZA CARMEN ROCIO	PT	04/06/2018	04/06/2018	NO	NA	%	Menos de 6 meses	27%		
		VARGAS VALENCIA LILU KARINA	PT	04/06/2018	04/06/2018	NO	NA		Menos de 6 meses			
		COTRINA CONDORI STEVEN OSWALDO	PT	12/06/2018	12/06/2018	NO	NA		Menos de 6 meses			
		8310781	NINAPAYTAN LEON, SANDIBEL HEYDI	PT	16/01/2017	16/01/2017	NO	88.30%	%	Más de 12 meses		46%
		10006252	LOPEZ PEREZ, JULIO CESAR	FT	01/07/2008	01/07/2008	SI	86.60%		Más de 12 meses		
		8337867	PUGLISEVICH AQUION DE CABRERA, JU	FT	16/06/2017	16/06/2017	NO	48.30%		Más de 12 meses		
		10020971	DELGADO SANTA FE, FRIDA	FT	18/11/2013	18/11/2013	SI	95.00%		Más de 12 meses		
		10011865	REYES ATaurIMA, ZULAY LIZETH	FT	21/03/2011	31/05/2016	SI	93.30%	%	Más de 12 meses		

INFORMACION DE BASE DE DATOS DE TIENDA CHORRILLOS

DEPARTAMENTOS QUE CONFORMAN LA SALA 02:

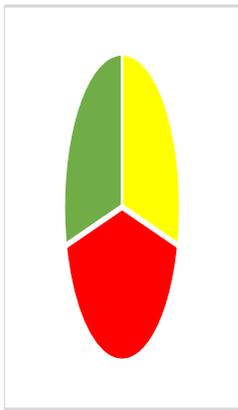
ELECTRICIDAD

➤ ELECTRICIDAD

➤ ILUMINACION

Fuente: Maestro Perú Área: Recursos Humanos

ANEXO 20

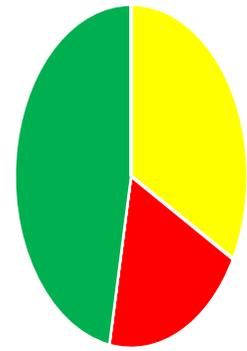
DEPARTAMENTO	CODIGO	ASESOR	MODALIDAD	FECHA DE INGRESO	FECHA DE INGRESO AL DEPARTAMENTO	MONITOR	PRUEBA TECNICA	% ANTIGÜEDAD			
SALA 3	8379323	CESPEDES CISNEROS, MARIA DEL PILAR	FT	04/12/2017	04/12/2017	NO	93.10%	%	Entre 6 y 12 meses	29%	
	8364606	GONZALES VELAZCO JUAN BRYAN	PT	12/02/2018	12/02/2018	NO	91.70%		Entre 6 y 12 meses		
	8379182	PEREZ LEYVA, GABRIELA ALEJANDRA	PT	06/11/2017	04/06/2018	NO	51.70%	%	Menos de 6 meses	42%	
	8379455	OCAÑA RAMOS, CRISTIAN JOAN	PT	04/01/2018	06/08/2018	NO	76.70%		Menos de 6 meses		
	8275547	MOTTA ESTEBAN, RONY OCTAVIO	FT	14/03/2016	30/08/2018	NO	74.80%		Menos de 6 meses		
	8337909	ESCOBAR SALINAS, ERNESTO GABRIEL	PT	16/06/2017	16/06/2017	NO	94.80%	%	Más de 12 meses	29%	
	10026053	SANCHEZ CARHUANCO, LILLIAN GISSSEL	FT	01/05/2016	04/05/2016	SI	90.00%		Más de 12 meses		

DEPARTAMENTOS QUE CONFORMAN SALA 03:

- **JARDIN**
- **ASEO**
- **TEMPORADA**

Fuente: Maestro Perú Área: Recursos Humanos

ANEXO 21

DEPARTAMENTO	CODIGO	ASESOR	MODALIDAD	FECHA DE INGRESO	FECHA DE INGRESO AL DEPARTAMENTO	MONITOR	PRUEBA TECNICA	% ANTIGÜEDAD			
SALA 4	8378184	BARCA SALDAÑA, YERIKA SOLANGE AL	PT	04/09/2017	04/09/2017	NO	86.60%	Yellow	% Entre 6 a 12 meses	33%	
	8379299	ZAVALA LARA, DIANA PAOLA	FT	04/12/2017	04/12/2017	NO	76.70%		% Entre 6 a 12 meses		
	8379232	AROSTEGUI SANCHEZ, JOSE CARLOS	PT	01/04/2018	17/11/2017	NO	96.70%		% Entre 6 a 12 meses		
	8389223	PIMENTEL SANDOVAL GUSTAVO JESUS	PT	15/01/2018	15/01/2018	NO	85.00%	% Entre 6 a 12 meses			
	8378960	BEDON TORRES, DERICK JOSE	PT	16/10/2017	16/10/2017	NO	76.60%	% Entre 6 a 12 meses			
	8364416	PACHAS GOMEZ KEILA NELLY	FT	01/02/2018	04/06/2018	NO	81.70%	Red	% Menos de 6 meses	20%	
		TORRES HUAMAN ALEXIS PRAXEDES	PT	04/06/2018	04/06/2018	NO	NA		% Menos de 6 meses		
	8308934	TORRES ÑUFLO, GUSTAVO ALONSO	FT	01/08/2017	30/05/2018	SI	90.00%	% Menos de 6 meses			
	8308918	SINCHE RAMOS, JONATHAN WILLIAM	FT	01/01/2018	16/02/2017	NO	93.30%	Green	% Más de 12 meses	47%	
	10013225	BLANCO CHAVEZ, JORGE GABRIEL	FT	01/10/2011	01/10/2011	SI	86.70%		% Más de 12 meses		
	10025927	OLIVOS LUYO, LESLIE STEPHANIE	FT	06/04/2015	06/04/2015	SI	98.30%		% Más de 12 meses		
	8320566	CERNA MILLA, RODRIGO JOSE	PT	02/03/2017	02/03/2017	NO	90.00%		% Más de 12 meses		
	10005235	CERVANTES ULLOA, LIZ MABEL	FT	01/01/2008	01/01/2008	SI	95.00%		% Más de 12 meses		
	10012270	DIAZ DE LA CRUZ, LUIS ALBERTO	FT	01/06/2011	01/06/2011	SI	86.70%		% Más de 12 meses		
	8281149	FERNANDEZ MANYARI, RENE HERNAN	FT	18/04/2016	18/04/2016	NO	99.90%		% Más de 12 meses		

INFORMACION DE BASE DE DATOS DE TIENDA CHORRILLOS

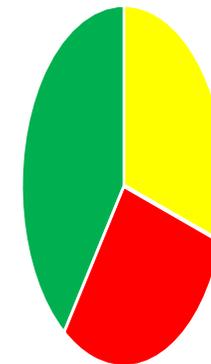
DEPARTAMENTOS QUE CONFORMAN SALA 04:

- **PINTURAS**
- **PISOS**

Fuente: Maestro Perú Área: Recursos Humanos

ANEXO 22

DEPARTAMENTO	CODIGO	ASESOR	MODALIDAD	FECHA DE INGRESO	FECHA DE INGRESO AL DEPARTAMENTO	MONITOR	PRUEBA TECNICA	% ANTIGÜEDAD			
SALA 5	8347262	DAVILA SANDOVAL, SUSANA DE JESUS	FT	01/12/2017	02/01/2018	NO	91.70%	30%	%	Entre 6 a 12 meses	
	8389207	SANCHEZ VALVERDE JULIANA	PT	15/01/2018	15/01/2018	NO	98.30%			Entre 6 a 12 meses	
	8364580	PERAMAS LIZA ANA MARIA	FT	12/02/2018	12/02/2018	NO	78.30%			Entre 6 a 12 meses	
	8378473	ABURTO OLIVA, KRISBETH JOHANA	PT	14/09/2017	13/08/2018	NO	86.70%	30%	%	Menos de 6 meses	
	8381584	CABEZAS MALLQUI, GABRIELA	PT	15/08/2018	15/08/2018	NO	NA			Menos de 6 meses	
	8380529	ROJAS VILCHEZ, MAYRA YASMIN	PT	02/04/2018	02/04/2018	NO	NA			Menos de 6 meses	
	10025785	BENITES REYES, MIRIAM JANET	FT	09/03/2015	09/03/2015	SI	95.00%	40%	%	Más de 12 meses	
	10012040	CRISOSTOMO CALDERON, CARLOS MAN	FT	01/05/2011	04/02/2016	SI	90.00%			Más de 12 meses	
	10011492	DURAND PERLECHE, VALENTIN	FT	01/03/2011	01/03/2011	SI	90.00%			Más de 12 meses	
	8329815	PAZ DE COSSIO, FERNANDO MANUEL	PT	02/05/2017	02/05/2017	NO	93.30%			Más de 12 meses	



INFORMACION DE BASE DE DATOS DE TIENDA CHORRILLOS

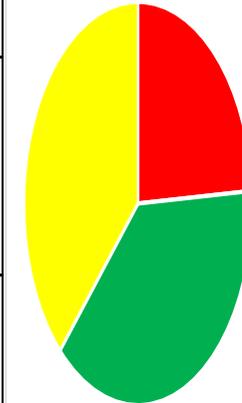
DEPARTAMENTOS QUE CONFORMAN SALA 05:

- HERRAMIENTAS
- FERRETERIA
- AUTOMOTRIZ

Fuente: Maestro Perú Área: Recursos Humanos

ANEXO 23

SALA/DEPARTAMENTO	CODIGO	ASESOR	MODALIDAD	FECHA DE INGRESO	FECHA DE INGRESO AL DEPARTAMENTO	MONITOR	PRUEBA TECNICA	% ANTIGÜEDAD		
CONSTRUCCION	8308959	VILLACORTA AYBAR, LEONARDO JUNIO	FT	05/01/2017	30/05/2018	SI	95.00%	24%	% Menos de 6 meses	
	8308942	FELIPA OBREGON, ABRAHAN SAUL	FT	05/01/2017	13/08/2018	SI	96.50%		% Menos de 6 meses	
	8380511	CALDERON VERGARA, HEBERT ALEXAN	PT	02/04/2018	02/04/2018	NO	NA		% Menos de 6 meses	
	10025963	HENRIQUEZ RODRIGUEZ, JORGE VICTOR	FT	06/04/2015	06/04/2015	SI	78.30%	38%	% Más de 12 meses	
	10027453	PEREYRA GONZALES, CARLOS MEDARD	FT	01/09/2015	01/09/2015	SI	68.30%		% Más de 12 meses	
	8308926	URIARTE RAMIREZ, ELIAS STUARDO	FT	05/01/2017	05/01/2017	SI	86.50%		% Más de 12 meses	
	8301855	VARGAS HUAYTA, JHAIR ALEJANDRO	FT	01/03/2017	01/03/2017	SI	95.00%		% Más de 12 meses	
	10011873	ZARATE HUAMAN, JULIO FRED	FT	21/03/2011	17/05/2017	SI	96.70%	38%	% Más de 12 meses	
	8325920	LEYVA RIOS, EDZON PAUL	FT	03/04/2017	04/12/2017	SI	96.60%		% Entre 6 y 12 meses	
	8364465	CHAVEZ ALVAREZ, YANFRANCO	FT	01/02/2018	01/02/2018	NO	75.00%		% Entre 6 y 12 meses	
	8364473	SALAS BOZA, ROBERTHA GISELE	PT	01/02/2018	01/02/2018	NO	43.10%	38%	% Entre 6 y 12 meses	
	10004087	BOBADILLA CHANG, MARCOS EDUARDO	JV	07/05/2007	02/01/2018	SI	91.85%		% Entre 6 y 12 meses	
	8274367	URRUTIA CASTILLO, JESSICA STEPHANIE	FT	07/03/2016	02/01/2018	SI	96.70%		% Entre 6 y 12 meses	



INFORMACION DE BASE DE DATOS DE TIENDA CHORRILLOS

Fuente: Maestro Perú Área: Recursos Humanos

ANEXO 24

REPORTE DE CONOCIMIENTO SETIEMBRE 2018 - MAESTRO CHORRILLOS														
	CHORRILLOS	CONSTRUCCION	MADERAS	BAÑOS Y COCINAS	GASFITERIA	MUEBLES	ELECTRICIDAD	ILUMINACION	JARDIN	ASEO	PINTURA	PISOS	HERRAMIENTAS	PUERTAS Y VENTANAS
DOTACION TOTAL	194	13	13	15	15	15	10	10	7	7	15	15	10	10
FT	119	10	10	9	9	9	5	5	3	3	11	11	5	5
FT PCD	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PT	74	3	3	6	6	6	5	5	4	4	4	4	5	5
PT PCD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% HORAS REALIZADAS MENSUAL CAPACITACION	136.5%	160.5%	160.5%	126.1%	126.1%	126.1%	163.0%	163.0%	135.0%	135.0%	147.8%	147.8%	112.5%	112.5%
HORAS REQUERIDAS	561	38	38	46	46	46	27	27	20	20	45	45	24	24
HORAS ASISTIDAS	766	61	61	58	58	58	44	44	27	27	66.5	66.5	27	27
% CUMPLIMIENTO MENSUAL CAPACITACION ASISTENCIA CAPACITACION	96.8%	100.0%	100.0%	88.3%	88.3%	88.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
HORAS PROGRAMADAS	1088	80	80	90	90	90	61	61	39	39	88.5	88.5	49	49
HORAS ASISTIDAS	766	61	61	58	58	58	44	44	27	27	66.5	66.5	27	27
PROMEDIO NOTA EVALUACION CONOCIMIENTO TECNICO	86.8%	74.6%	74.6%	88.3%	95.6%	88.3%	74.4%	86.2%	94.0%		86.6%	86.6%		
% ASESORES EVALUADOS	21.6%	46.2%	46.2%	33.3%	20.0%	33.3%	30.0%	40.0%	28.6%	0.0%	26.7%	26.7%		
PIE DE ANTIGÜEDAD														
MENOS DE 6 MESES	53.6%	53.8%	53.8%	60.0%	66.7%	60.0%	50.0%	50.0%	71.4%	71.4%	66.7%	66.7%	60.0%	60.0%
ENTRE 6 Y 12 MESES	20.1% 82.6%	23.1% 71.6%	23.1% 71.6%	20.0% 90.0%	6.7% 95.0%	20.0% 90.0%	30.0% 48.3%	20.0% 78.3%	14.3% 93.1%	14.3% 93.1%	20.0% 82.8%	20.0% 82.8%	10.0%	10.0%
MÁS DE 12 MESES	26.3% 90.2%	23.1% 77.7%	23.1% 77.7%	20.0% 87.2%	26.7% 95.8%	20.0% 87.2%	20.0% 87.4%	30.0% 94.2%	14.3% 94.8%	14.3% 94.8%	13.3% 98.3%	13.3% 98.3%	30.0%	30.0%
% Cobertura de Monitores	60.00%	37.50%	37.50%	42.86%	87.50%	42.86%	36.36%	83.33%	50.00%	75.00%	60.00%	60.00%	87.50%	87.50%
#Proyectos cubiertos	60	3	3	6	7	6	4	5	3	3	6	6	7	7
Total Proyectos	100	8	8	14	8	14	11	6	6	4	10	10	8	8
% CUMPLIMIENTO POR PERSONA	97.9%	100.0%	100.0%	93.3%	93.3%	93.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
NPS (CONOCIMIENTO ASESOR)	61.8%	61.8%	61.8%	61.8%	61.8%	61.8%	61.8%	61.8%	61.8%	61.8%	61.8%	61.8%	61.8%	61.8%
% Horas Técnicas Ventas (Departamento + Otros Departamentos)	58.0%	54.1%	54.1%	63.8%	63.8%	63.8%	70.5%	70.5%	66.7%	66.7%	63.2%	63.2%	81.5%	81.5%
Horas Técnicas Ventas	444	33	33	37	37	37	31	31	18	18	42	42	22	22
% Horas Técnicas Ventas (Departamento)	18.1%	34.4%	34.4%	24.1%	19.0%	24.1%	40.9%	11.4%	14.8%	14.8%	22.6%	22.6%	22.2%	22.2%
% Horas Técnicas Ventas (Otro Departamento)	39.8%	19.7%	19.7%	39.7%	44.8%	39.7%	29.5%	59.1%	51.9%	51.9%	40.6%	40.6%	59.3%	59.3%
% Horas Técnicas Operaciones (Departamento + Otros Departamentos)	10.2%	0.0%	0.0%	1.7%	1.7%	1.7%	0.0%	0.0%	3.7%	3.7%	3.0%	3.0%	0.0%	0.0%
Horas Técnicas Operaciones	78	0	0	1	1	1	0	0	1	1	2	2	0	0
% Horas Técnicas Operaciones (Departamento)	7.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
% Horas Técnicas Operaciones (Otro Departamento)	3.0%	0.0%	0.0%	1.7%	1.7%	1.7%	0.0%	0.0%	3.7%	3.7%	3.0%	3.0%	0.0%	0.0%
% Horas no Técnicas (Auditable + DP + Evalu. + Transversales)	31.9%	45.9%	45.9%	34.5%	34.5%	34.5%	29.5%	29.5%	29.6%	29.6%	33.8%	33.8%	18.5%	18.5%

Fuente: Maestro Perú Área: Recursos Humanos

REPORTE DE CONOCIMIENTO POR DEPARTAMENTO TOMADO A LOS ASESORES DE VENTA EL MES DE SETIEMBRE 2018

Marca	Maestro	Maestro Perú	Historico de Notas	2018- 1	2017- 2	2017- 1	2016- 3		- 1.8%	Cambio 2017- 2 vs 2018- 1
Tienda	CHORILLOS			88.0%	89.8%	86.8%	83.0%			
Notas por Posición				Notas por Anticüedad				Aprobados VS Desaprobados		
Aseo 96.0%			Cafetería 86.6%			Muebles 79.4%				
F01: Limpieza industrial 95.6% F02: Instalación de tendedores de ropa 96.4% F03: Limpieza de pisos y vidrios 97.2% F04: Deshumidador 95.0%			F01: Sistema de Abastecimiento de Agua 88.9% F02: Red de Agua Fría 88.9% F03: Red de Saneamiento 82.5% F04: Red de Agua Caliente 96.8% F05: Instalación de Equipos para Reciclaje 100.0% F06: Bombas de Agua y Presurización 80.4% F07: Purificación de Agua 85.7% F08: Bocanillos 69.6%			F01: Muebles de Cocina 72.2% F02: Muebles de Dormitorio 87.0% F03: Organización de Garajes 83.3% F04: Sala de Estar 87.0% F05: Estantería 77.8% F06: Seguridad para Bebés 77.8% F07: Cuarto de Juegos 70.8%				
Baños y Cocinas 87.0%			Herramientas 88.2%			Pinturas 85.3%				
F01: Instalación de Sanitarios 85.6% F02: Instalación de Lavatorios y Grifería 88.9% F03: Instalación de Grifería de Cocina 84.4% F04: Instalación de Termas Eléctricas 84.4% F05: Instalación de Duchas Eléctricas 88.9% F06: Instalación de Termas a Gas 77.5% F07: Instalación de Muebles de Cocina 91.7% F08: Instalación de Lavavajillas 75.0% F09: Instalación de Termas solares 86.1% P10: Instalación de Muebles de Baños 91.7% P11: Instalación de Tinas Hidromasaje 100.0% P12: Instalación de extractores de aire 83.3% P13: Instalación de Lavaderos de Cuir 88.9% P14: Instalación de Cabinas de Duchas 91.7%			F01: Demolición 84.1% F02: Maquinarias de Construcción 81.0% F03: Herramientas Eléctricas para Madereros 85.7% F04: Soldaduras y Soldaduras 90.5% F05: Taladros y Tornillerías 89.3% F06: Herramientas para Madera 85.7% F07: Generadores 89.3% F08: Limpieza y Mantenimiento 100.0%			F01: Preparación de Superficies 81.7% F02: Pintar con Latex 83.1% F03: Pintar con Esmaltes y Oleomate 88.3% F04: Barnizado para Piso de Madera 91.7% F05: Adhesivos y Sellantes 81.7% F06: Pintura con Aerosol 90.0% F07: Pintura Epóxica para metal o pisos 88.1% F08: Micromento y Estucado 75.0% F09: Matizar Pintura 85.7% P10: Barnizado de Muebles 86.7%				
Construcción 76.5%			Iluminación 89.0%			Pisos 91.8%				
R01: Construcción de Corrietos 65.4% R02: Construcción de Vidas, Columnas 67.5% R03: Vaciado de Techo 77.9% R04: Instalación de techos diversos 82.5% R05: Instalación de Cielo Raso 82.1% R06: Instalación de Construcción en Saco 87.9% R07: Instalación de Tejas 81.4% R08: Instalación de Techos de Polícarb. 67.1%			F01: Instalación de SPCIS y Downlight 88.3% F02: Lámparas de Interior domésticas 90.0% F03: Lámparas de Exteriores y Baños 84.4% R04: Instalación de ventiladores de techo 95.0% R05: Elección del foco ideal 86.1% R06: Iluminación Comercial 90.0%			F01: Pisos y Paredes de Forclanato 95.8% F02: Pisos y Paredes de Laminado 100.0% F03: Pisos y Paredes de Vinílico 87.5% F04: Pisos y Paredes de Cerámicos 88.9% F05: Tapzones y Alfombras 89.1% F06: Baldosas de concreto y Piedra 92.2% F07: Instalación de Pasto sintético 89.1%				
Electricidad 81.6%			Jardín 94.0%			Puertas y Ventanas 92.2%				
E01: Red Eléctrica 80.2% E02: Sistema de Puesta a Tierra 80.2% E03: Instalación de Placas 85.9% E04: Canalización 78.6% E05: Videovigilancia, Alarmas y Sistema de Seguridad 77.7% E06: Instalación de circuitos y vidrios 85.7% E07: Enchufes y tomas industriales 85.7% E08: Estabilizadores UPS y Red de Cálculo 85.7%			F01: Corta y Roca de Jardines y Paro. 98.3% F02: Cuidado de jardines 95.0% F03: Control de Plagas 83.3% F04: Instalación de Pasto 92.6% F05: Riego 100.0% F06: Mantenimiento de piscinas 95.0%			F01: Instalación de puertas Interiores 89.3% F02: Instalación de puertas Exteriores 95.0% F03: Productos de Muebles 91.7% F04: Gases Fuertes y Cerdados 91.0% F05: Equipos Levadores 91.0% F06: Artículo Musista 91.0% F07: Instalación de Ventanas 95.2% F08: Instalación de Block de vidrio 95.2%				
			Maderas 93.2%							
			M01: Armado de Muebles 97.3% M02: Madera para Construcción 95.5% M03: Muebles de Madera Comercial 86.9%							

Fuente: Maestro Perú Área: Recursos Humanos

ANEXO 26

ESTATUS DE MONITORES 01 HASTA MARZO 2019

ESTATUS DE MONITORES SALA 01

Apellido Materno	Nombres	DNI	Marca Monitor	Tienda Monitor	Departamento del Monitor	Curso	Perfiles
SANTA FE	FRIDA	10173060	Maestro	CHORRILLOS	Iluminación	P06: Iluminación Comercial	Monitor
PEREZ	JULIO CESAR	41736314	Maestro	CHORRILLOS	Electricidad	P05-B: Sistema de Alarma y Prevención	Monitor
PEREZ	JULIO CESAR	41736314	Maestro	CHORRILLOS	Electricidad	P06: Instalación de citofonía y videoportero	Monitor
PEREZ	JULIO CESAR	41736314	Maestro	CHORRILLOS	Iluminación	P02: Lamparas de Interior domésticas	Monitor
PEREZ	JULIO CESAR	41736314	Maestro	CHORRILLOS	Iluminación	P04: Instalación de ventiladores de techo	Monitor
PEREZ	JULIO CESAR	41736314	Maestro	CHORRILLOS	Electricidad	P02: Sistema de Puesta a Tierra	Monitor
PEREZ	JULIO CESAR	41736314	Maestro	CHORRILLOS	Electricidad	P03: Instalación de Placas	Monitor
ATAURIMA	ZULAY LIZETH	43469613	Maestro	CHORRILLOS	Iluminación	P01: Instalación de SPOTS y Downlights	Monitor
ATAURIMA	ZULAY LIZETH	43469613	Maestro	CHORRILLOS	Iluminación	P03: Lamparas de Exteriores y Baños	Monitor
ATAURIMA	ZULAY LIZETH	43469613	Maestro	CHORRILLOS	Iluminación	P04: Instalación de ventiladores de techo	Monitor

Fuente: Maestro Perú Área: Recursos Humanos

ANEXO 27

ESTATUS DE MONITOR SALA 02

Apellido Materno	Nombres	DNI	Marca Monitor	Tienda Monitor	Departamento del Monitor	Curso	Perfiles
CHAMBI	JULIA	29363318	Maestro	CHORRILLOS	Baños y Cocinas	P05: Instalación de Duchas Electricas	Monitor
CHAMBI	JULIA	29363318	Maestro	CHORRILLOS	Baños y Cocinas	P06: Instalación de Termas a Gas	Monitor
MONDRAGON	LIZ ROCIO	40063867	Maestro	CHORRILLOS	Baños y Cocinas	P06: Instalación de Termas a Gas	Monitor
MONDRAGON	LIZ ROCIO	40063867	Maestro	CHORRILLOS	Muebles y Organizadores	P01: Muebles de Oficina	Monitor
MONDRAGON	LIZ ROCIO	40063867	Maestro	CHORRILLOS	Muebles y Organizadores	P02: Muebles de Dormitorio	Monitor
MONDRAGON	LIZ ROCIO	40063867	Maestro	CHORRILLOS	Muebles y Organizadores	P04: Sala de Estar	Monitor
MONDRAGON	LIZ ROCIO	40063867	Maestro	CHORRILLOS	Muebles y Organizadores	P07: Cuarto de Juegos	Monitor
ALVAREZ	CARLOS ENRIQUE	76405350	Maestro	CHORRILLOS	Baños y Cocinas	P10: Instalación de Muebles de Baños	Monitor
ESCOBAL	JUAN ALBERTO	41961323	Maestro	CHORRILLOS	Baños y Cocinas	P12: Instalación de extractores de aire	Monitor
HUARANCCA	LUIS ENRIQUE	09491178	Maestro	CHORRILLOS	Baños y Cocinas	P01: Instalación de Sanitarios	Monitor
HUARANCCA	LUIS ENRIQUE	09491178	Maestro	CHORRILLOS	Baños y Cocinas	P02: Instalación de Lavatorios y grifería de baños	Monitor
DAMIAN	EUDOCIO ALFONSO	09489491	Maestro	CHORRILLOS	Baños y Cocinas	P02: Instalación de Lavatorios y grifería de baños	Monitor
ARIAS	ROBERT EDSON	44026868	Maestro	CHORRILLOS	Baños y Cocinas	P06: Instalación de Termas a Gas	Monitor

Fuente: Maestro Perú Área: Recursos Humanos

ANEXO 28

ESTATUS DE MONITOR SALA 03

Apellido Materno	Nombres	DNI	Marca Monitor	Tienda Monitor	Departamento del Monitor	Curso	Perfiles
CHAVEZ	JORGE GABRIEL	06729399	Maestro	CHORRILLOS	Pintura	P02: Pintar con Latex	Monitor
CHAVEZ	JORGE GABRIEL	06729399	Maestro	CHORRILLOS	Pintura	P03: Pintar con Esmaltes y Oleomate	Monitor
CHAVEZ	JORGE GABRIEL	06729399	Maestro	CHORRILLOS	Pintura	P07: Pintura Epóxica para metal o piscina	Monitor
CHAVEZ	JORGE GABRIEL	06729399	Maestro	CHORRILLOS	Pintura	P08: Microcemento y Estucado	Monitor
ULLOA	LIZ MABEL	19413449	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	P01: Pisos y Paredes de Porcelanato	Monitor
ULLOA	LIZ MABEL	19413449	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	P02: Pisos y Paredes de Laminado	Monitor
ULLOA	LIZ MABEL	19413449	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	P04: Pisos y Paredes de Cerámicos	Monitor
ULLOA	LIZ MABEL	19413449	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	P05: Tapizones y Alfombras	Monitor
ULLOA	LIZ MABEL	19413449	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	P06: Baldosas de concreto y Piedra	Monitor
ULLOA	LIZ MABEL	19413449	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	P07: Instalación de Pasto sintético	Monitor
ULLOA	LIZ MABEL	19413449	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	CM - BALDOSAS DE CONCRETO Y PIEDRA	Monitor
ULLOA	LIZ MABEL	19413449	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	CM - INSTALACION DE PASTO SINTETICO	Monitor
ULLOA	LIZ MABEL	19413449	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	CM - PISOS Y PAREDES DE CERAMICOS	Monitor
ULLOA	LIZ MABEL	19413449	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	CM - PISOS Y PAREDES DE LAMINADO	Monitor
ULLOA	LIZ MABEL	19413449	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	CM - PISOS Y PAREDES DE PORCELANATO	Monitor
ULLOA	LIZ MABEL	19413449	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	CM - PISOS Y PAREDES DE VINILICO	Monitor
ULLOA	LIZ MABEL	19413449	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	CM - TAPIZONES Y ALFOMBRAS	Monitor
CHIPANA	GEORGE	45816228	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	P01: Pisos y Paredes de Porcelanato	Monitor
DE LA CRUZ	LUIS ALBERTO	44903439	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	P01: Pisos y Paredes de Porcelanato	Monitor
DE LA CRUZ	LUIS ALBERTO	44903439	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	P02: Pisos y Paredes de Laminado	Monitor
DE LA CRUZ	LUIS ALBERTO	44903439	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	P06: Baldosas de concreto y Piedra	Monitor
DE LA CRUZ	LUIS ALBERTO	44903439	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	P04: Pisos y Paredes de Cerámicos	Monitor
DE LA CRUZ	LUIS ALBERTO	44903439	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	P07: Instalación de Pasto sintético	Monitor
MANYARI	RENE HERNAN	41546411	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	P02: Pisos y Paredes de Laminado	Monitor
MANYARI	RENE HERNAN	41546411	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	P04: Pisos y Paredes de Cerámicos	Monitor
MANYARI	RENE HERNAN	41546411	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	P07: Instalación de Pasto sintético	Monitor
MANYARI	RENE HERNAN	41546411	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	P01: Pisos y Paredes de Porcelanato	Monitor
MANYARI	RENE HERNAN	41546411	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	P03: Pisos y Paredes de Vinilico	Monitor
LUYO	LESLIE STEPHANIE	77308407	Maestro	CHORRILLOS	Pintura	P01: Preparación de Superficies	Monitor
LUYO	LESLIE STEPHANIE	77308407	Maestro	CHORRILLOS	Pintura	P03: Pintar con Esmaltes y Oleomate	Monitor
LUYO	LESLIE STEPHANIE	77308407	Maestro	CHORRILLOS	Pintura	P05: Adhesivos y Sellantes	Monitor
LUYO	LESLIE STEPHANIE	77308407	Maestro	CHORRILLOS	Pintura	P02: Pintar con Latex	Monitor
LUYO	LESLIE STEPHANIE	77308407	Maestro	CHORRILLOS	Pintura	P07: Pintura Epóxica para metal o piscina	Monitor
RAMOS	JONATHAN WILLIAM	72811392	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	P04: Pisos y Paredes de Cerámicos	Monitor
RAMOS	JONATHAN WILLIAM	72811392	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	P01: Pisos y Paredes de Porcelanato	Monitor
RAMOS	JONATHAN WILLIAM	72811392	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	P03: Pisos y Paredes de Vinilico	Monitor
RAMOS	JONATHAN WILLIAM	72811392	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	P02: Pisos y Paredes de Laminado	Monitor
RAMOS	JONATHAN WILLIAM	72811392	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	P05: Tapizones y Alfombras	Monitor
RAMOS	JONATHAN WILLIAM	72811392	Maestro	CHORRILLOS	Pisos y Muros	P07: Instalación de Pasto sintético	Monitor
OCHOA	MARTHA ESTHER	47160277	Maestro	CHORRILLOS	Pintura	P01: Preparación de Superficies	Monitor
OCHOA	MARTHA ESTHER	47160277	Maestro	CHORRILLOS	Pintura	P03: Pintar con Esmaltes y Oleomate	Monitor
OCHOA	MARTHA ESTHER	47160277	Maestro	CHORRILLOS	Pintura	P06: Pintura con Aerosol	Monitor

Fuente: Maestro Perú Área: Recursos Humanos

ANEXO 29

ESTATUS DE MONITOR DE SALA 04

Apellido Materno	Nombres	DNI	Marca Monitor	Tienda Monitor	Departamento del Monitor	Curso	Perfiles
REYES	MIRIAM JANET	40676174	Maestro	CHORRILLOS	Puertas y Ventanas	P01: Instalación de puertas Interiores	Monitor
REYES	MIRIAM JANET	40676174	Maestro	CHORRILLOS	Puertas y Ventanas	P02: Instalación de puertas Exteriores	Monitor
CHANG	MARCOS EDUARDO	06636278	Maestro	CHORRILLOS	Puertas y Ventanas	P05: Equipos Levadizo	Monitor
CHANG	MARCOS EDUARDO	06636278	Maestro	CHORRILLOS	Puertas y Ventanas	P08: Instalación de Block de vidrio	Monitor
CALDERON	CARLOS MANUEL	07027641	Maestro	CHORRILLOS	Corral de herramientas	P01: Demolición	Monitor
CALDERON	CARLOS MANUEL	07027641	Maestro	CHORRILLOS	Corral de herramientas	P04: Soldadoras y Soldaduras	Monitor
CALDERON	CARLOS MANUEL	07027641	Maestro	CHORRILLOS	Corral de herramientas	P06: Herramientas para Madera	Monitor
CALDERON	CARLOS MANUEL	07027641	Maestro	CHORRILLOS	Corral de herramientas	P08: Limpieza y Mantenimiento	Monitor
DE LA CRUZ	LUIS ALBERTO	44903439	Maestro	CHORRILLOS	Puertas y Ventanas	P08: Instalación de Block de vidrio	Monitor
SAMANEZ	JORGE	41628290	Maestro	CHORRILLOS	Puertas y Ventanas	P05: Equipos Levadizo	Monitor
PERLECHE	VALENTIN	08365714	Maestro	CHORRILLOS	Corral de herramientas	CM - DEMOLICIÓN	Monitor
PERLECHE	VALENTIN	08365714	Maestro	CHORRILLOS	Corral de herramientas	CM - GENERADORES	Monitor
PERLECHE	VALENTIN	08365714	Maestro	CHORRILLOS	Corral de herramientas	CM - HERRAMIENTAS ELECTRICAS PARA METAL MECANICA	Monitor
PERLECHE	VALENTIN	08365714	Maestro	CHORRILLOS	Corral de herramientas	CM - HERRAMIENTAS PARA MADERA	Monitor
PERLECHE	VALENTIN	08365714	Maestro	CHORRILLOS	Corral de herramientas	CM - LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO	Monitor
PERLECHE	VALENTIN	08365714	Maestro	CHORRILLOS	Corral de herramientas	CM - MAQUINARIAS DE CONSTRUCCIÓN	Monitor
PERLECHE	VALENTIN	08365714	Maestro	CHORRILLOS	Corral de herramientas	CM - SOLDADORAS Y SOLDADURAS	Monitor
PERLECHE	VALENTIN	08365714	Maestro	CHORRILLOS	Corral de herramientas	CM - TALADROS Y ATORNILLADORES	Monitor
PERLECHE	VALENTIN	08365714	Maestro	CHORRILLOS	Corral de herramientas	P02: Maquinarias de Construcción	Monitor
PERLECHE	VALENTIN	08365714	Maestro	CHORRILLOS	Corral de herramientas	P03: Herramientas Eléctricas para Metal Mecánica	Monitor
PERLECHE	VALENTIN	08365714	Maestro	CHORRILLOS	Corral de herramientas	P04: Soldadoras y Soldaduras	Monitor
PERLECHE	VALENTIN	08365714	Maestro	CHORRILLOS	Corral de herramientas	P05: Taladros y atornilladores	Monitor
PERLECHE	VALENTIN	08365714	Maestro	CHORRILLOS	Corral de herramientas	P06: Herramientas para Madera	Monitor
PERLECHE	VALENTIN	08365714	Maestro	CHORRILLOS	Corral de herramientas	P07: Generadores	Monitor
PERLECHE	VALENTIN	08365714	Maestro	CHORRILLOS	Corral de herramientas	P08: Limpieza y Mantenimiento	Monitor
PERLECHE	ENRIQUE OSCAR	10531402	Maestro	CHORRILLOS	Puertas y Ventanas	P01: Instalación de puertas Interiores	Monitor
PERLECHE	ENRIQUE OSCAR	10531402	Maestro	CHORRILLOS	Puertas y Ventanas	P05: Equipos Levadizo	Monitor
HUAMAN	JULIO FRED	72895766	Maestro	CHORRILLOS	Puertas y Ventanas	P02: Instalación de puertas Exteriores	Monitor

Fuente: Maestro Perú Área: Recursos Humanos

ANEXO 30

ESTATUS DE MONITOR DE SALA 05

ESTATUS DE MONITOR CONSTRUCCION.

Apellido Materno	Nombres	DNI	Marca Monitor	Tienda Monitor	Departamento del Monitor	Curso	Perfiles
REYES	MIRIAM JANET	40676174	Maestro	CHORRILLOS	Puertas y Ventanas	P01: Intalación de puertas Interiores	Monitor
REYES	MIRIAM JANET	40676174	Maestro	CHORRILLOS	Puertas y Ventanas	P02: Intalación de puertas Exteriores	Monitor
CHANG	MARCOS EDUARDO	06636278	Maestro	CHORRILLOS	Puertas y Ventanas	P05: Equipos Levadizoa	Monitor
CHANG	MARCOS EDUARDO	06636278	Maestro	CHORRILLOS	Puertas y Ventanas	P08: Instalación de Block de vidrio	Monitor
DE LA CRUZ	LUIS ALBERTO	44903439	Maestro	CHORRILLOS	Puertas y Ventanas	P08: Instalación de Block de vidrio	Monitor
SAMANEZ	JORGE	41628290	Maestro	CHORRILLOS	Puertas y Ventanas	P05: Equipos Levadizoa	Monitor
LAVADO AGURTO	ENRIQUE OSCAR	10531402	Maestro	CHORRILLOS	Puertas y Ventanas	P01: Intalación de puertas Interiores	Monitor
LAVADO AGURTO	ENRIQUE OSCAR	10531402	Maestro	CHORRILLOS	Puertas y Ventanas	P05: Equipos Levadizoa	Monitor
ESTEBAN	RONY OCTAVIO	09151952	Maestro	CHORRILLOS	Construcción	CURSO DE TECLE - TEORIA	Monitor
ESTEBAN	RONY OCTAVIO	09151952	Maestro	CHORRILLOS	Construcción	CURSO DE TECLE - PRACTICA	Monitor
GONZALES	CARLOS MEDARDO	07507721	Maestro	CHORRILLOS	Construcción	P03: Vaciado de Techo	Monitor
RAMIREZ	ELIAS STUARDO	76474913	Maestro	CHORRILLOS	Construcción	P06: Instalación de Construcción en Seco	Monitor
RAMIREZ	ELIAS STUARDO	76474913	Maestro	CHORRILLOS	Construcción	P07: Instalación de Tejas	Monitor
HUAMAN	JULIO FRED	72895766	Maestro	CHORRILLOS	Puertas y Ventanas	P02: Intalación de puertas Exteriores	Monitor

Fuente: Maestro Perú Área: Recursos Humanos

TIENDAS DEL MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A.

MAESTRO

CONSTANCIA DE INVESTIGACION

La tienda Maestro Chorrillos autoriza a **LIZ ROCIO DE LA TORRE MONDRAGON** con **DNI 40063867** quien ocupa el cargo de **JEFE DE DEPARTAMENTO EXPERTO I** para realizar en su departamento la investigación como parte del desarrollo de su tesis.

Se extiende el presente documento a solicitud del interesado para los fines que considere pertinentes.

Lima, 06 de Julio del 2019


JULIANA DE LA CRUZ
Sub Gerente Administrativo
MAESTROS S.A.

Subgerente de Tienda
Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A.