



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**Líneas de Formación Profesional Para la Gestión Comercial Dirigido al
Personal de Ventas de la Organización Sumipan Carabobo C.A.,**

Autor: Lic. Sadowsky Vargas
Tutor: Msc. Freddy Carrasquero

Valencia, Mayo 2025



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**Líneas de Formación Profesional Para la Gestión Comercial Dirigido al
Personal de Ventas de la Organización Sumipan Carabobo C.A.,**

Autor: Lic.Sadowsky Vargas
Tutor: Msc. Freddy Carrasquero

Trabajo especial de Grado presentado
ante la Comisión Coordinadora del
programa de Gerencia Avanzada en
Educación, Dirección de Postgrado de la
Facultad de Ciencias de la Educación de la
Universidad de Carabobo, como requisito
para optar al grado académico de Magíster
en Gerencia Avanzada en Educación.

Valencia, Mayo 2025



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ESTUDIANTILES



ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 137, 138 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo de Grado titulado:

**LÍNEAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL PARA LA GESTIÓN COMERCIAL
DIRIGIDO AL PERSONAL DE VENTAS DE LA ORGANIZACIÓN SUMIPAN
CARABOBO C.A**

Presentado para optar al grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA
AVANZADA EN EDUCACIÓN** por el aspirante:

SADOWSKY VIRANGEL VARGAS MEDINA
C.I.: V- 14.516.666

Realizado bajo la tutoría del profesor **FREDDY CARRASQUERO**, cédula de identidad N° V- 15.088.647

Una vez evaluado el trabajo presentado, se decide que el mismo está **APROBADO.**

En Bárbula, a los veintidós días del mes de mayo del año dos mil veinticinco.

Prof. Freddy Carrasquero
C.I.: V- 15.088.647
Fecha: 22-05-2025

Profa. Lisbeth Castillo
C.I.: V-11.154.381
Fecha: 22-05-2025

GB/km



Profa. Altamira Tariba
C.I.: V- 13.103.493
Fecha: 22-05-2025

Universidad de Carabobo, Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación
Ciudad Universitaria Bárbula, Edif. FaCE www.postgrado.uc.edu.ve

TG-20-25



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



AUTORIZACION DEL TUTOR

Yo, Magister Freddy Carrasquero titular de la cédula de identidad No. 15.088.647, en mi carácter de tutora del trabajo de Maestría titulado **Líneas de Formación Profesional Para la Gestión Comercial Dirigido al Personal de Ventas de la Organización Sumipan Carabobo C.A.**, presentado por Sadowsky Vargas, titular de la cédula de identidad No. V-14.516.666, para optar al título de Magister en Educación mención Gerencia Avanzada en Educación, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Bárbula a los 30 días del mes de Octubre del año 2023

Msc. Freddy Carrasquero.

C.I. 15.088647



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



INFORME DE ACTIVIDADES

Participante: Lic. Sadowsky Vargas

Tutor: Msc. Freddy Carrasquero

Correo Electrónico del Participante: sadowsky78@gmail.com

Título del Trabajo: **Líneas de Formación Profesional Para la Gestión Comercial Dirigido al Personal de Ventas de la Organización Sumipan Carabobo C.A**

Línea de Investigación: Procesos Gerenciales

SESIÓN	FECHA	HORA	ASUNTO TRATADO	OBSERVACIÓN
1	17-01-2023 al 21-03-2023	5:30 a 6:30 pm	Capítulo I Planteamiento del Problema y Objetivos.	
2	03-04-2023 al 09-06-2023	5:30 a 6:30 pm	Capítulo II Antecedentes y Bases Teóricas.	
3	14-06-2023	5:30 a 6:30 pm	Capítulo III Marco Metodológico.	
4	19-10-2023	5:30 a 6:30 pm	Instrumento.	
5	03-11-2023	5:30 a 6:30 pm	Validez Confiabilidad del Instrumento.	
6	17-11-2023	5:30 a 6:30 pm	Análisis e Interpretación de los datos.	

7	08-12-2023	5:30 a 6:30 pm	Conclusiones y Propuestas	
8	15-12-2023	5:30 a 6:30 pm	Matriz	
9	15-12-2023	5:30 a 6:30 pm	Revisión Preliminar	
10	15-12-2023	5:30 a 6:30 pm	Revisión Final	

Título del Definitivo: Líneas de Formación Profesional Para la Gestión Comercial Dirigido al Personal de Ventas de la Organización Sumipan Carabobo C.A.

Comentarios finales acerca de la investigación: _____

Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de Dirección del Trabajo de Grado arriba mencionado.



Msc. Freddy Carrasquero
C.I.: V-15.088.647



Lic. Sadowsky Vargas
C.I.: V- 14.516.666



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN
EDUCACIÓN



VEREDICTO

Nosotros miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo Especial de Grado titulado **Líneas de Formación Profesional Para la Gestión Comercial Dirigido al Personal de Ventas de la Organización Sumipán Carabobo C.A.**, presentado por el ciudadano Sadowsky Vargas, para optar al título de MAGÍSTER EN GERENCIA AVANZADA DE LA EDUCACIÓN, estimamos que el mismo reúne requisitos para ser considerado como:

Nombre y Apellido	C.I.	Firma del Jurado
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Mayo, de 2025



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



DEDICATORIA

Especialmente a Dios quien me brindo por medio de sus gracias dedicación, fe, conocimientos, palabras correctas para la realización de este trabajo y por vernos con una obra completa.

A mi madre Carmen Virginia Medina, que Dios la tenga en la gloria; por la educación y formación que me dio basado en valores a través de su ejemplo, por estar a mi lado en todo momento y lugar, por ser el ser más maravilloso que Dios me pudo dar en la vida.

A mi mujer Manar Wahab, por su paciencia y dedicación como también junto a ti he ido logrando cada objetivo de mi vida para así alcanzar con éxito mi otro título de Postgrado en Gerencia Avanzada de Educación. Te amo. Tú eres una de las razones más importante de mi vida. A mis dos (02) hijas Siarelys Vargas y Aslam Vargas, por ser parte de mi vida,

Un reconocimiento para Sra. Egylda Conde de Racamonde, por sus consejos y también estar presente brindándome apoyo y comprensión; a los diferentes docentes que profesionalmente impartieron sus conocimientos durante el programa de la maestría en Gerencia Avanzada de Educación, la cual hoy en día ha sido mi mayor y más grande satisfacción.

Sadowsky Vargas



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



AGRADECIMIENTO

Siempre agradecido con mi Dios Todopoderoso, por darme la vida, salud y energías para cumplir con todas las metas trazadas, aportando a mi existencia terrenal y espiritual ese verdadero sentido de pertenencia por la educación.

Al Msc. Freddy Carrasquero, tutor de la presente investigación, por su valiosa guía y orientación, durante la elaboración de este Trabajo Especial de Grado.

A la Msc. Lisbeth Castillo por tener mucha paciencia conmigo, por sus consejos, guía y apoyo incondicional.

A Sumipan Carabobo C.A., por brindarme confianza para la realización de este trabajo de grado.

Por último agradeciendo a la Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias de la Educación, Dirección de Postgrado, por brindarme las herramientas necesarias para el crecimiento académico en los niveles de postgrado.

Sadowsky Vargas



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



Líneas de Formación Profesional Para la Gestión Comercial Dirigido al
Personal de Ventas de la Organización Sumipan Carabobo C.A.,

Autor: Lic. Sadowsky Vargas

Tutor: Msc. Freddy Carrasquero

RESÚMEN

El presente estudio tiene como propósito Generar Líneas de Formación Profesional Para Gestión Comercial Dirigido al Personal de Ventas de la Organización Sumipan Carabobo, C.A.. En su realización, se recopila información para el diagnóstico fundamentada en la teoría del enfoque de Vygotsky (1987), y la teoría de la gestión de Peter Drucker (1909-2005), la investigación está enmarcada en un estudio tipo descriptivo con un diseño de campo no experimental. La población objeto de estudio estará constituida por 18 vendedores adscritos al departamento de venta de Sumipan Carabobo, en donde la muestra será la misma población por ser relevante para la investigación. La información será a través de un cuestionario como instrumento dirigido a los vendedores el cual estará constituido por 10 preguntas cerradas dicotómicas (dos alternativas de respuestas SI-NO); las cuales serán evaluadas para la validación mediante el juicio de expertos. La confiabilidad se aplicara a través del coeficiente de Kuder y Richardson, quedando 0.76. Para el análisis de los resultados se utilizara distribuciones de frecuencias absolutas y porcentuales de acuerdo a la respuesta de cada ítem, con la aplicación de un programa estadístico. Los resultados reflejados por los encuestados son los insumos necesarios para la actualización del personal.

Palabras clave: Formación Profesional, Gestión Comercial, Ventas.

Línea de Investigación Gerencia Educativa, Gestión y Trabajo.

Temática: Formación Profesional. Subtematica: Gestión Comercial



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



Líneas de Formación Profesional Para la Gestión Comercial Dirigido al
Personal de Ventas de la Organización Sumipan Carabobo C.A.,

Autor: Lic. Sadowsky Vargas

Tutor: Msc. Freddy Carrasquero

ABSTRACT

The purpose of this study is to generate professional training lines for commercial management aimed at the sales staff of the Sumipan Carabobo, C.A. organization. In its implementation, information is collected for the diagnosis based on the theory of Vygotsky's approach (1987), and the management theory of Peter Drucker (1909-2005), the research is framed in a descriptive study with a non-experimental field design. The population under study will consist of 18 sellers assigned to the sales department of Sumipan Carabobo, where the sample will be the same population because it is relevant to the research. The information will be through a questionnaire as an instrument directed to the sellers which will consist of 10 dichotomous closed questions (two alternative answers YES-NO); which will be evaluated for validation through expert judgment. Reliability will be applied through the Kuder and Richardson coefficient, remaining 0.76. For the analysis of the results, absolute and percentage frequency distributions will be used according to the response to each item, using a statistical program. The results reported by the respondents are the necessary input for staff development.

Keywords: Vocational Training, Commercial Management, Sales. English

INDICE

Resumen.....	vi
Introducción.....	15
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA.	
Planteamiento de Problema.....	17
Objetivos de la Investigación.....	21
Importancia.....	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
Antecedentes.....	24
Bases Teóricas.....	31
Formación Profesional.....	35
Formación Profesional: Administrador de Empresa.....	36
Determinación de las Tendencias históricas del Proceso de Formación	
Profesional y su dinámica.....	37
EL Aprendizaje: Factor Vinculante a la Formación Profesional.....	42
El Saber ser, el Saber Conocer, y el Saber Hacer en el Proceso de Formación...	45
La Formación Profesional Como Instrumento Clave De Las Competencias	
En El Campo Laboral.....	47
Propósito Estratégicos de la Formación Profesional.....	48
Gestión Comercial.....	51
Bases Legales.....	52
Cuadro de Operacionalización de Variables.....	55
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
Paradigma de Investigación.....	56
Tipo de Investigación.....	56
Diseño de Investigación.....	57
Población y Muestra.....	58
Técnicas de Recolección de Datos.....	59

Validez y Confiabilidad.....	60
CAPÍTULO IV.	
ANALISIS E INTERPRERTACION DE RESULTADOS.....	62
CAPÍTULO V.	
Hallazgos Reflexivos.....	71
Referencias Bibliográficas.....	75
Anexos.....	81

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribución porcentual de la Preparación Laboral.....80

Gráfico 2. Distribución porcentual de la Competencia Institucional..... 82

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Distribución de la Población.....	60
Cuadro 2. Interpretación de la Confiabilidad.....	65
Cuadro 3. Distribución de frecuencias y porcentajes de la Dimensión Preparación Laboral	64
Cuadro4. Distribución de frecuencias y porcentajes de la Competencia Institucional.....	67
Cuadro 5. Operacionalización de variables.....	87

INTRODUCCION

Desde los tiempos de la globalización se alude en los distintos escenarios a un cambio de paradigma que es el efecto del producto de las nuevas economías que se han desarrollado sobre la base de los procesos gerenciales administrativos, los cuales se han caracterizado por la implantación de las tecnologías, las nuevas formas de organización del trabajo, y también por la llamada sociedad del conocimiento. Ante esta realidad de transformaciones multidimensionales, el contexto productivo, organizativo, cultural e institucional de nuestro país Venezuela se han transformado profundamente. La revolución tecnológica ha marcado una nueva economía que ha llevado a las distintas organizaciones a ser más competitivas.

En este sentido, es necesario destacar que la formación profesional para la gestión comercial es un eje fundamental para los diferentes sectores, tanto educativo como empresarial, donde sus estructuras y los alcances que se deriven de estas nuevas exigencias tecnológicas, y también la emergente necesidad de ser competitivo a través de la gente. Por tanto, surge en la gran mayoría de las instituciones y organizaciones la revisión de los modelos de gestión de los recursos humanos como parte importante del desarrollo en el siglo XXI.

En consecuencia, la capacitación y las actualizaciones en el talento humano impulsa al desarrollo de las distintas actividades que intervienen en el funcionamiento de la Organización Sumipan Carabobo C.A., en la cual su personal adscrito al departamento de ventas necesita fortalecer la interacción que deben tener con los clientes para concretar y seguir con las estrategias que ayuden a mejorar la relación entre proveedor y clientes.

su pertinencia del mundo empresarial y educativo, concreta que las distintas organizaciones hoy en día deben emerger hacia las modalidades que permitan surgir

el renacimiento de las nuevas tendencias que invocan al cambio y las transformaciones que llevan a las actualizaciones en todo los sistemas que guardan relación con lo ante descrito.

La estructura de esta investigación, está conformada por capítulos, cada uno contentivo de aspectos determinados que definen la temática de estudio de la siguiente manera:

Capítulo I: El cual corresponde el contexto situacional, objetivo de la investigación y su importancia.

Capítulo II: Se refiere al marco teórico, el cual comprende los antecedentes, las bases teóricas, bases conceptuales, fundamentos teóricos, bases legales.

Capítulo III: Se presenta la metodología utilizada, el tipo y diseño de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Capítulo IV: se procede a realizar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos, así como su contrastación con las teorías que sustentan la presente investigación para así abordar a las conclusiones del diagnóstico.

Capítulo V: Hallazgos Reflexivos al contenido de las Líneas de Formación Profesional Para la Gestión Comercial Dirigido al Personal de Ventas en la Organización Sumipan Carabobo C.A.

Por último la bibliografía referencial, así como los anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Develando el Contexto Situacional

Las organizaciones sociales presentan cambios y modificaciones de los procesos constantemente y de manera dinámica. Por ello, es necesario que las estrategias organizacionales no se mantengan estáticas, es decir, deben estar en paralelo a las tendencias actuales; en consecuencia es, primordial desarrollar mecanismos que permitan adaptar su estructura interna, sus procesos, y por supuesto a su recurso humano que se dirijan hacia la formación y el desarrollo de su potencial, con el fin de aprovechar al máximo las diferentes posibilidades que se obtienen de los avances tecnológicos, logrando así extender la productividad de los empleados.

Según Mathison, Gándara, Primera y García (2007), las organizaciones se encuentran inmersas en una amplia gama de posibilidades de mercados globalizados y virtuales, bienes y servicios altamente diversificados, entre varios otros elementos que les permiten diferenciarse de sus principales competidores. Antes la economía estaba regida por empresas que solo tenían metas enfocadas en la producción y buscaban cumplir con los parámetros de productos terminados, pero en la actualidad la economía y los mercados han cambiado, entre otras cosas porque existe más acceso a la información y al conocimiento, y una simple estandarización de procesos no es suficiente para diferenciarse realmente de los competidores y poseer una ventaja competitiva.

Pero no obstante, a pesar de todo lo que pueda generar a la empresa, este proceso conlleva a una inversión, que a largo plazo podemos visualizar los resultados y sobre todo el cumplimiento de las metas trazadas en la organización.

Dada la importancia que representa el área comercial para una organización, y la escasez relativa de estudios que permita actualizar los manejos científicos en este campo, es conveniente observar cuáles son los factores y modelos relevantes para lograr incrementos en la productividad de ventas en general. Se puede decir que la gestión comercial se constituye en una parte importante del sistema de dirección en las organizaciones, lo que posibilita conocer el mercado, la competencia y adaptarse a las nuevas y cambiantes condiciones del entorno, sustentándose la toma de decisiones en la opinión de los clientes reales y/o potenciales como requisito indispensable para el éxito organizacional.

Es así como, la formación profesional y el proceso laboral en las organizaciones se ha convertido en una de las fundamentales herramientas para los trabajadores teniendo en cuenta que una empresa que invierte en su formación y crecimiento aumenta las posibilidades de lograr los objetivos a corto y largo plazo, como también ayuda a generar valor e identidad en los empleados. Sin embargo, en los últimos años muchas empresas ven esta inversión como un gasto innecesario y prefieren contratar profesionales con hojas de vida sobresalientes en los principales cargos pensando que de esta manera cubren las situaciones que se generen en el día a día, situación bastante alejada de la realidad de cualquier empresa. La formación debe ser un proceso permanente teniendo en cuenta que nos encontramos en un mundo cambiante y más aún si nos referimos a los aspectos comerciales en los cuales hasta la manera de ofrecer un producto y servicio se convierte en un proceso dinámico teniendo en cuenta la tecnología, las comunicaciones entre personas y los procesos que no paran de cambiar y desarrollarse.

Por consiguiente, es importante resaltar que a nivel internacional, muchas organizaciones tanto públicas como privadas, están en constante actualización para fortalecer los desempeños laborales. **Organización Internacional del Trabajo (2020)** En este sentido se extrajo contenido de importancia al tema en mención; en marzo del 2020 se dio una alerta sanitaria mundial, debido a la variante del coronavirus SARS-CoV-2, que se había desencadenado en China a mediados del mes

de octubre del año 2019; desde allí comenzó a propagarse por varios países europeos, asiáticos, africanos y americanos, afectando a toda la humanidad. Por esta razón, se emitieron ciertas consignas sobre la seguridad de la salud pública y para la prevención del contagio; en referencia podemos describir sobre la publicación basada Panorama Laboral en tiempos de la COVID-19; formación profesional en la respuesta a la crisis y en las estrategias de recuperación y transformación productiva post COVID-19.

Según nota técnica de la Organización Internacional del Trabajo (2020), Cabe destacar que La pandemia definida como la enfermedad del coronavirus (COVID-19) y las consecuentes medidas sanitarias que obstruyeron la formación profesional, al igual que las demás actividades educativas para América Latina y el Caribe, durante la peor parte, cerca de un 85% de los participantes en cursos y programas debieron continuar su formación a distancia. Ello significó un enorme reto también para la gestión de los programas, para los docentes y para facilitar el acceso a conexión, medios y equipos digitales. Pero más allá de las consecuencias inmediatas y de la ágil respuesta de las instituciones de formación en la región, se vislumbran ya las nuevas configuraciones en el mundo del trabajo y de la formación.

Dado la circunstancia a la salida de este periodo se estarán reconfigurando muchas ocupaciones y se conocerán nuevos planes y estrategias para impulsar el desarrollo productivo. La demanda por nuevas habilidades crecerá y se requerirán programas para reconvertir, recalificar y reinsertar trabajadores en las nuevas actividades. Allí la formación profesional enfrenta un nuevo desafío para responder a esta rápida reconfiguración que tendrá lugar y será también impulsada por las políticas de desarrollo productivo y transformación que acompañarán las nuevas demandas.

Por otra parte, el Movimiento de Educación Popular y Promoción Social Fe y Alegría preocupado por la escolarización de los jóvenes de Venezuela se planteó atenderlos y capacitarlos en un oficio, esto con el fin de mantener el sistema de formación activo mediante cursos que combinen el trabajo con el

desarrollo personal. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Condiciones de **Vida (Encovi) (2019-2020)**; el 44% de los jóvenes en edades productivas que se encuentran en el país no trabaja ni estudia; el camino hacia la productividad se ve cada vez con más obstáculos.

El ente de formación Fe y Alegría Capacitación el cual esta dice presente ante esta realidad, programó dar respuesta a estos jóvenes y adultos, en especial aquellos que tienen entre 15 y 25 años de edad quienes no poseen un empleo digno y no están estudiando, lo que con lleva la motivación para que estos se inscriban en cursos de capacitación donde puedan desarrollar sus potencialidades y competencias a través de la formación en oficios de diversas áreas como: hogar y manualidades; bienes y servicios; industrial y agropecuaria.

Asimismo, Fe y Alegría formación profesional busca ampliar su impacto en la sociedad estableciendo alianzas con las empresas privadas e instituciones públicas para condicionar a los jóvenes, el aporte será destinado a seguir brindando oportunidades a nuestros participantes, he incidiendo en las comunidades más vulnerables.

Dada la proyección a lo ante expuesto en referencia a La pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19) ha provocado una crisis sin precedentes en todos los ámbitos. En la esfera de la educación, esta emergencia ha dado lugar al cierre masivo de las actividades presenciales de instituciones educativas y comerciales; en donde varias organizaciones tomaron el interés de aplicar los mecanismos tecnológicos para seguir con las distintas actividades. Exigiéndoles que aplicaran la enseñanza en línea y la educación virtual.

En consonancia con lo expresado anteriormente, esta problemática no es diferente en la organización Sumipan Carabobo, ubicada en el sector industrial del municipio San Diego, dedicada al ramo de consumo masivo para la distribución de las panaderías, pastelerías y reposterías, fue objeto de estudio en el desenvolvimiento de las distintas actividades y la principal es la gestión comercial que va de la mano a la atención al público que genera la fuerte cartera de clientes, en el estado Carabobo;

donde a través de la observación se evidencia el mal desenvolvimiento al momento de realizar la captación de los nuevos clientes y la asesoría con relación a los productos que se comercializan en la empresa. Lo que demuestra que el personal no está formado profesionalmente ni preparado para el uso adecuado del sistema organizacional, ni para el manejo de las otras áreas inherentes a la organización. El personal de ventas de la organización Sumipan Carabobo C.A. son los responsables de velar por el funcionamiento y la representación de la empresa como medio o enlace hacia los agentes externos (clientes). Luego de expresarse la problemática observada, surgen las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuál es el escenario que evidencie el discernimiento y las competencias del personal de ventas de la organización Sumipan Carabobo C.A.?
2. ¿Cuántos recursos materiales, financieros, humanos y tecnológicos son necesarios para que las líneas de formación profesional se ejecuten en la organización Sumipan Carabobo C.A.?
3. ¿Qué argumento y estructura será competente para satisfacer las necesidades de desarrollo y de actualización del personal de ventas?

Objetivo General

Generar Líneas de Formación Profesional Para la Gestión Comercial Dirigido al Personal de Ventas en la Organización Sumipan Carabobo C.A.

Objetivos específicos

- Diagnosticar los factores presentes en la formación profesional para la gestión comercial dirigido al personal de ventas en la organización Sumipan Carabobo C.A.
- Describir los constructos que fundamentan la formación profesional para la gestión comercial dirigido al personal de ventas en la organización Sumipan Carabobo C.A.
- Analizar la opinión de los encuestados referente a la formación profesional para la gestión comercial dirigido al personal de ventas en la organización Sumipan Carabobo C.A.

Justificación de la Investigación

La formación profesional y la gestión comercial tienen como propósito, certificar la calidad técnica y profesional de los empleados, en la ejecución de sus funciones; además, de ello depende el logro de los objetivos y un acercamiento a la visión y misión de la organización. Por ello, la satisfacción de necesidades del personal es de gran importancia, siendo ideal la implementación de estrategias innovadoras y de medios diversos para formar al talento humano de la presente empresa en cuestión, logrando así un crecimiento general para todo el personal involucrados; además, de servir para un futuro de propuesta en las líneas de formación profesional y como modelo para otras organizaciones.

De igual manera, esta investigación permitirá complementar los conocimientos en el plano de la gestión de las relaciones con los clientes, valorando la importancia que reviste para el desarrollo y crecimiento futuro, aportando a las organizaciones ideas y herramientas para fortalecer los objetivos y mantener la calidad de servicio al consumidor.

Asimismo, el proyecto aportará métodos y formas prácticas de relacionar los conocimientos, experiencias ganadas por el desempeño laboral de manera informal, identificando variables derivadas del contexto teórico vigente sobre el tema, permitiendo al autor poner en práctica las competencias adquiridas durante la formación académica universitaria, y suministrar a su Alma Mater un recurso de información que servirá de antecedente a otros investigadores.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

En la actualidad la formación profesional es la herramienta primordial para cualquier organización, ya que proporciona muchos beneficios en cuanto al desempeño laboral de los empleados de distintas áreas; es de suma importante que se esté en constante actualización a las diversas formas de trabajo, debido que ayudaría alcanzar los objetivos establecidos consiguiendo un alto nivel de competitividad.

La educación alineada por la definición de capacitación laboral y de formación laboral ha implicado para las distintas organizaciones iniciar procesos de reforma en sus sistemas de educación; para modernizar las formas de capacitación de sus trabajadores, ajustándolas a los cambios en el desarrollo de la productividad; y para el individuo, adaptarse a nuevos perfiles ocupacionales, al trabajo en equipo y al desarrollo de competencia laboral, mediante la adquisición y modernización continua de conocimientos como habilidades que le permitan lograr un desempeño eficiente y de buena calidad, acorde a los requerimientos planteado en los distintos centros de trabajo.

Reseña Histórica De La Empresa Sumipan Carabobo C.A.

Sumipan Carabobo inicia actividades comerciales el 11 de junio de 2012, fecha en que emite su primera factura. Sumipan nace del sueño de tres emprendedores amigos, que trabajaban juntos en empresas similares como vendedores. En donde esta se dedica a la distribución de consumo masivo para las panadería, pastelería y repostería.

Inicio operaciones en un área de 500 m², y actualmente cuenta con más de 1.500 m² de área de oficina y almacenes y con más de un millar de ítems para la

venta. Además cuenta con un equipo humano emprendedor y dispuesto a seguir a la par del desarrollo y crecimiento de la organización.

Antecedentes de La Investigación

La investigación se realizó a través de las fuentes más resaltantes con información que guardaban relación con el tema, ya sean primarias o secundarias. En este caso se refieren a datos secundarios, ya que, se trata de trabajos previos relacionados con el estudio en mención, los cuales aportarán una referencia estratégica y/o metodológica importante para el estudio. En ese sentido se comprende lo acotado por Arias (2005), en cuanto a que “los estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones relacionadas anteriormente y que guardan vinculación con nuestros estudios” (p.15), por consiguiente, los antecedentes de la investigación que se exponen a continuación reflejan la situación con el estudio. Los trabajos de grados que se utilizaron serán relacionados de acuerdo al tema de la investigación, entre ellos se encuentran:

Contexto Internacional

Erazo K. (2023), El presente trabajo de investigación cuyo título es **“La Gestión Comercial y las Ventas de la Empresa Ferretería Galápagos, en la ciudad de Riobamba”, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba Ecuador;** tiene como objetivo determinar la incidencia de la Gestión Comercial en las ventas de la Empresa Ferretería Galápagos de la ciudad de Riobamba. Es una investigación del modelo hipotético deductivo se partió de premisas generales para finalizar con particularizaciones, se utilizó la investigación exploratoria - descriptiva para detallar las características y observar el comportamiento del fenómeno en estudio de manera adecuada. Para la recolección de los datos se aplicó la encuesta a través del cuestionario, el mismo que se aplicó a una muestra aleatoria de 326 clientes. Se concluyó que existe una relación entre las ventas y la gestión comercial, pues a medida que se logre mejorar los procesos administrativo los cuales originan los

cambios en las distintas organizaciones con mira al progreso y el mejor funcionamiento en la gestión comercial; en donde se aplicaría las teorías correspondiente en aporte a la investigación con la organización para implementar nuevas estrategias que estén alineadas a las estructuras, como también implementar nuevas tecnologías y hacer uso eficiente de la que poseen finalmente el factor humano pues se propone una serie de puntos constantes con el fin de lograr el compromiso de los colaboradores con la empresa y por ende que poco a poco se vayan adaptando a los cambios y logren habituarse a las nuevas tendencias que siempre se darán a medida que pasen los años.

En este sentido, la presente investigación guarda relación con una de las variables que sustenta el proyecto de investigación, es decir, genera mayor peso de manera positiva en las teorías al argumento de la Gestión Comercial. Aunado a esto se puede entender que el contenido aporta la mayor seguridad y firmeza al resto del tema.

Arana N. y Peralta S. (2021), en la tesis titulada **Formación profesional e inserción laboral de los estudiantes de la especialidad de Tecnología del Vestido, promoción 2012, en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima Perú**. Teniendo como objetivo estudiar la apreciación de los estudiantes en la realidad bajo la cual fueron formados profesionalmente y su futura inserción laboral. Teniendo como referente al teórico de La concepción que se tiene sobre la formación profesional por parte Peñaloza W. (2005), quien resalta por la amplitud de las universidades que se limitan a la insulsa de la formación profesional, limitándose exclusivamente a ello donde se ven incremento cada día. De igual manera el tipo de investigación es cualitativa, aplicando la técnica de recolección de datos empleada como encuesta que a su vez empleó al cuestionario como instrumento. Los resultados revelan que existe una relación altamente significativa entre la formación profesional y la inserción laboral, La muestra lo conformaron 31 egresados. Los resultados revelan que existe una relación altamente significativa entre la formación profesional

y la inserción laboral, pero no necesariamente en buenos términos. En consecuencia, se concluye que existen deficiencias en la formación profesional las cuales se derivan en una inserción laboral.

Esta investigación guarda relación con la investigación de la formación profesional del trabajo en mención que sostiene procesos que guardan relación al contexto para el fortalecimiento y rendimiento académico, asimismo logra afianzar y darle peso al contenido que desarrolla la investigación con los referentes teórico. Se debe tomar en cuenta que las respectivas investigaciones o citas bibliográficas son de gran importancia a la hora de partir con los antecedentes.

Contexto Nacional

Idrovo F. (2020) trabajo con el mérito de **Formación por Competencias y educación Tecnológica en la Provincia del Cañar-Ecuador: Retos y Perspectivas de Desarrollo en el Tercer Milenio, Caracas-Venezuela**. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general: Analizar el modelo de formación por competencias en los institutos tecnológicos de la Provincia del Cañar -Ecuador, sus enfoques, y perspectivas de desarrollo en el tercer milenio, período 2014 –2018. Universidad Católica Andrés Bello. Fue necesario abordar el estudio desde distintas teorías y diferentes aristas como son el estado del arte de la formación por competencias, los procesos didácticos que desarrollan los docentes en el ejercicio de su práctica docente, así como, la proyección de los institutos de la Provincia, frente a las perspectivas y retos de la educación técnica y tecnológica en el tercer milenio. El tipo de investigación se desarrolló bajo el enfoque mixto, por cuanto, se aplicó y a su vez combino las fortalezas de los datos cuantitativos y cualitativos; se utilizó el diseño de campo y el nivel de investigación fue descriptiva.

Para la selección de los informantes clave se consideró a los docentes de los institutos de la Provincia del Cañar, así como sus autoridades académicas; vicerrectores, directores de carrera, directores pedagógicos, El proceso de recolección

de la información se desarrolló por tres fuentes: entrevistas semi estructuradas para las autoridades académicas de los institutos tecnológicos, encuestas por medio de cuestionario para los docentes de los seis institutos de la Provincia; paralelo a este proceso de recolección de la información, se realizó un proceso de análisis documental por medio de fichas de observación a los documentos académicos desarrollados en cada uno de los institutos superiores tecnológicos.

Con la información recopilada, en donde se realizó una triangulación de estos datos con la finalidad de analizar las variables que se desprendieron de los objetivos de investigación. De los datos analizados se pudo observar que de acuerdo con el 68% de los encuestados la infraestructura de los institutos es inadecuada para su funcionamiento; en cuanto a lo académico, el 51% afirma utilizar la clase magistral en su ejercicio docente; referido a la relación de los planes, programas y políticas con los planes nacionales de desarrollo, el 58% expresa que se no se ha logrado vincular de manera efectiva. La presente investigación además incluye un marco estratégico teórico como propuesta para los institutos tecnológicos de la Provincia del Cañar para la implementación de un modelo de Formación por competencias en sus carreras tecnológicas con miras a enfrentar los retos del tercer milenio entorno a las formas del aprendizaje, el aprendizaje asistido, la educación en línea, y otras formas de aprender para los nativos de la sociedad digital.

Este aporte se relaciona con la presente investigación, sobre la formación por competencia que determina el perfil académico que representa el profesional en la era digital para un nuevo milenio. Lo que permitirá avanzar en la modalidad de ciencia y tecnología. Resultando un complemento a la respectiva investigación que participa en los escenarios de la modalidad formativa.

Rodríguez F. (2021) en su trabajo titulado: **Formación Profesional Del Administrador De Empresas: De La Teoría A La Praxis**, el objetivo de la presente investigación fue analizar la formación profesional del Administrador de Empresas,

desde la teoría y la praxis, a partir de los referentes de los docentes, estudiantes y egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander (UFPS), Instituto Pedagógico Rural "Gervasio Rubio" Estado Táchira, Venezuela, lo que permitió generar contribuciones teóricas para fortalecer la propuesta de formación y desarrollo del Proyecto Educativo del Programa (PEP)., pensados con cierta universalidad (Teoría) y, con el cumplimiento de ciertas prácticas (Teóricamente, se asumió la Administración de Empresas desde un conjunto de reglas, de principios Praxis), desde la visión ontológica, epistemológica y axiológica. Mientras la Investigación fue abordada desde el paradigma interpretativo, aplicando como método la Teoría Fundada; además, usó el análisis documental hermenéutico, que permitió comparar teóricamente los referentes nacionales e internacionales con la propuesta de la UFPS, en la formación del Administrador de Empresas.

Participaron en el estudio: 10 docentes; 10 egresados, 10 estudiantes de último semestre y 10 que cursaban entre sexto a séptimo semestre, a quienes se les entrevistó desde los elementos fundamentales de la formación profesional, enfatizando en la relación teoría-praxis. Los hallazgos arrojaron como categorías de análisis, *Procesos Educativos del Programa, *Desarrollo Académico, *Aptitud del Educando, *Desarrollo componente Práctico del Programa y Procesos Académicos. De las categorías, emergieron códigos que permitieron definir sus relaciones, triangulando las percepciones de los diferentes actores con el análisis de los lineamientos promulgados por agencias nacionales e internacionales para la formación profesional del Administrador de Empresas. Los términos de encuentro refieren a los procesos académicos, formación en competencias, empoderamiento del estudiante, fortalecimiento del Plan de Estudios, desde una visión ética, con proyección empresarial, proponiendo elementos teóricos para el mejoramiento del PEP, enfatizando en la articulación en la malla curricular, las reglas y principios de la Administración (teoría) con las prácticas (praxis).

Como evidencia, la investigación ante descrita fue tomada como antecedentes en la presente investigación ya que tiene relación con las posibles causas o factores

que influye en la formación profesional en las empresas, sin tomar en cuenta las ventajas y desventajas que origina el de capacitar al personal en las organizaciones.

Contexto Regional

Miguel Rangel R. (2023) **Estrategias De Gestión Comercial Para El Impulso De Las Ventas En La Empresa William Productos, F.P.; Universidad José Antonio Páez, San Diego Edo. Carabobo.** La presente investigación tuvo como objetivo principal proponer estrategias de gestión comercial para el impulso de las ventas en la empresa William Productos, F.P. Esta propuesta benefició al mercado local de Barinas tomando en consideración las variables de gestión comercial, ventas y mercadeo. Se contó con el apoyo de un antecedente local, dos nacionales y tres internacionales referentes al tema diseño de plan de mercadeo, estrategias de comercialización, gestión comercial y gestión de ventas para darle mayor calidad a la investigación. Estuvo enmarcada metodológicamente bajo el diseño de investigación de campo, con un nivel descriptivo. La población estuvo representada por dieciséis (16) trabajadores de la empresa William Productos, F.P, debido a que es una población accesible y finita de elementos con los que trabajar. Para la investigación se utilizó como instrumento tipo cuestionario dieciséis (16) preguntas cerradas de tipo dicotómico aplicado a los trabajadores. Se diseñaron las estrategias pertinentes. Concluyéndose que es necesario utilizar estrategias de gestión comercial para el impulso de las ventas en la empresa William Productos, F.P

Esta investigación presenta similitud con el estudio en mención, por cuanto expone que las Estrategias para la Gestión Comercial son parte fundamental para el crecimiento de las ventas y el mejoramiento profesional, en pro de elevar los conocimientos de los vendedores para aplicar los registros de clientes.

García A, González A, y Alviarez M. (2022) trabajo de investigación titulado **Plan de reforzamiento de la gestión comercial de una empresa de autopartes del**

estado Carabobo usando la creatividad e innovación como estrategias para la venta y distribución de sus productos; Universidad de Carabobo FACES,. El objeto de esta investigación es proponer un plan de reforzamiento para mejorar la eficiencia en la venta y distribución de productos de una empresa de autopartes del estado Carabobo, ya que en los últimos períodos económicos se ha observado un descenso notable en la colocación de dichos productos en el mercado, situación generada, básicamente, por la inmovilidad de los vehículos en la pandemia y luego, por la problemática del combustible, pues los vehículos permanecen estacionados y se mueven lo menos posible a razón de ahorrar combustible, de modo que cualquier falla que requiera el reemplazo de un repuesto puede ser pospuesta de manera indefinida, siendo necesario que se activen estrategias, procedimientos y funciones para que se cumpla adecuadamente la actividad comercial de este importante sector comercial.

El enfoque teórico se desveló en lo práctico que se le da estudio de las herramientas administrativas y comerciales para la puesta en marcha a los procesos gerenciales. El estudio fue desarrollado en el marco de una investigación de enfoque cualitativo en la modalidad de proyecto factible, contemplando en el proceso de indagación la encuesta como técnica de recolección de datos, donde se consultó a una muestra constituida por personal de la misma empresa, quienes aportaron información de gran interés investigativo. Entre las conclusiones del trabajo se determinó la factibilidad de implementar estrategias que permitan a esa empresa de autopartes disponer de un proceso que permita efectuar los despachos y entregas en forma más dinámica y atractiva para el cliente, estimulando así las ventas en línea.

Finalmente este aporte está muy relacionado con dicha investigación, debido a que hace énfasis en el reforzamiento en la gestión comercial de una empresa que busca mejorar y reforzar el servicio y su imagen dentro y fuera del mercado.

Asimismo propone un modelo a seguir con la formación de los vendedores de autopartes para poder estar actualizado en las distintas marcas de productos.

BASES TEÓRICAS

Fundamentación Teórica

La fundamentación teórica de la investigación comprende las teorías que sustentan el trabajo de investigación, los cuales son estudios realizados, que marcan una pauta a seguir, debido a la relevancia de los resultados. Cabe considerar que, según lo planteado por Padrón, J. (2004): “Tanto la construcción como la evaluación de Teorías dependen fundamentalmente del Enfoque Epistemológico previamente adoptado, ya que es éste el que contiene los parámetros para concebir la naturaleza, la función y la estructura de las Teorías. De ese modo, el concepto de Teoría cambia según cada Enfoque Epistemológico” (p.71).

Teoría de la Formación Profesional; “Llerena Companioni, O. (2015)”

El enfoque histórico-cultural defendido por Vigotski (1987), se sustenta en una concepción filosófica dialéctica y materialista, que permite realizar un análisis del desarrollo humano diferente al propuesto por otras teorías y supuestos que le antecedieron (Fariñas, 2005). Se convierte así, en una herramienta teórica-metodológica imprescindible al abordar el estudio de procesos complejos y dinámicos relacionados con el desarrollo humano.

Piedra angular de la propuesta vigotskiana es su concepción de la relación entre lo social y lo individual, lo externo y lo interno, relación, por demás compleja y dinámica, sujeta a múltiples causas y variabilidades. Lo externo, lo social es concebido por él como lo determinante del desarrollo humano, pero no como determinante absoluto y lineal.

Para explicar la relación entre lo social y lo individual, lo externo y lo interno, utiliza la denominada ley genética del desarrollo cultural, la cual explica que los procesos psíquicos, inicialmente, poseen un carácter interpsicológico, o sea, se dan en el plano del sistema de relaciones sociales, de comunicación que el sujeto establece con otras personas en la realización de una actividad conjunta. Posteriormente, estas funciones psíquicas se interiorizan, adquieren un carácter intrapsicológico (interno).

Cualquier función en el desarrollo cultural del niño aparece en escena dos veces, en dos planos: primero como algo social, después como algo psicológico; primero entre la gente, como una categoría interpsíquica, después, dentro del niño, como una categoría intrapsíquica..... el tránsito de afuera hacia adentro transforma al propio proceso, cambia su estructura y sus funciones (Vygotsky, 1987, p. 161)

Según Fariñas (2010, p. 3), el punto de vista vigotskiano es determinista, complejo y dialéctico. La determinación principal: la educación –como expresión de la cultura-, no es concebida de manera lineal. Vygotsky, destacando la dinámica dialéctica de sus condicionantes (externos-internos, sociales-individuales), reconoce que: “...En última instancia, el niño se educa a sí mismo. En su organismo, y no en cualquier otro lugar, transcurre la lucha decisiva de las diferentes influencias que definen su conducta por muchos años...” (2001, p.113).

La génesis de esta idea de Vygotsky radica en su consideración del carácter reflejo y mediatizado de los procesos psíquicos:

Vygotsky plantea como necesaria la mirada multilateral e integradora sobre el ser humano, concebido en devenir, a la vez que encajado en un entorno cultural cambiante a lo largo de la historia, donde el sujeto obra su personalidad amalgamando una naturaleza biológica y social–única e irrepetible-en mancomunidad con los Otros. (Fariñas, 2010, p. 3)

Según Horruitiner (2006, p. 20): El concepto de dimensión aquí introducido para caracterizar los aspectos instructivo, desarrollador y educativo, tiene una visión integradora, holística. Cada una de esas dimensiones, de algún modo es portadora de la cualidad más general, que es la formación. Se dan en la vida universitaria en forma integrada, conforman una tríada dialéctica y no es posible establecer una separación entre ellas, identificando tareas docentes donde sólo se educa y otras donde sólo se instruye o se desarrollan competencias laborales; aun cuando una cualquiera de esas

dimensiones, en determinados momentos, pueda connotarse por encima de las restantes. Esto quiere decir que el todo (proceso de formación profesional), es más que la suma de las partes (dimensiones).

Otros autores como Valera (2010), coinciden en la necesidad de una visión holística del proceso formativo que, sin minimizar lo cognitivo, atienda a la formación actitudinal en busca de la integralidad del futuro profesional. Por su parte, Inciarte y Canquiz (2009) apuntan hacia una integralidad en la formación, trabajada desde la atención a la formación del ser humano, social y profesional, lo que significa que se deben atender a la par la formación humanística y la formación científico-tecnológica.

Esta visión “holística” del proceso de formación profesional, tiene que ver con su concepción como un proceso no uniforme, en el cual puede haber abanicos de opciones, rupturas y continuidades, afirman Inciarte y Canquiz, quienes también opinan que: (...) en un entorno de profundas resistencias que obstaculizan la emergencia de una nueva configuración de saberes y poderes en el marco de lo colectivo. La búsqueda de nuevas maneras de formar al profesional de hoy es constante, en el horizonte, no hay recetas, no puede haberlas en un mundo en que ya no es posible el pensamiento único. (2009, p. 3)

De lo antes planteado se desprende que alcanzar una integralidad en la formación profesional a nivel universitario implica, no solo formar un profesional con sólidos conocimientos, sino también uno que se halle comprometido con su labor y con la sociedad en que se inserta, a cuyo desarrollo debe contribuir desde su profesión, independientemente, de la especificidad de la misma y de su contexto de actuación.

Este proceso de formación profesional en el pregrado no transcurre de manera lineal, el mismo supone etapas caracterizadas por una singular combinación entre las condiciones sociales y las peculiaridades del desarrollo individual. Cada una de estas etapas puede ser considerada en sí misma como un subproceso del proceso formativo, enlazando dialécticamente con la etapa antecedente y la subsiguiente. Para ilustrar los

criterios sostenidos en el presente trabajo, relacionados con la complejidad del proceso de formación profesional, la atención se concentrará en su etapa inicial, la cual comienza con la entrada a la institución universitaria y abarca, aproximadamente, los dos primeros años de la carrera (Llerena, 2013).

Desde el punto de vista psicológico, al ingresar a la universidad se evidencian en los educandos diferencias en el contexto socio histórico del cual provienen, las mismas son mediatizadas de manera diferente por ellos, lo que matiza su desarrollo afectivo motivacional y cognitivo, sin cuya consideración es imposible entender el proceso de aprendizaje y la construcción de significados que lleva a cabo el estudiante en el contexto académico.

En lo afectivo motivacional, en primer término, al iniciar su carrera generalmente poseen un elevado nivel de aspiraciones, que no siempre tiene en cuenta sus posibilidades reales de alcanzar las metas (Carrazana, 2013). La motivación que dinamiza el ingreso difiere de unos educandos a otros, algunos lo hacen por un verdadero acto de autodeterminación con base en una motivación de carácter intrínseco, sin embargo, otros actúan movidos por motivos de carácter extrínseco que poco o nada tienen que ver con la profesión seleccionada (Valdivia, 2013).

Desde el punto de vista cognitivo, la incorporación a una situación escolar nueva exige el empleo de estrategias de aprendizaje diferentes, dado que en relación con el nivel precedente se incrementa el volumen de conocimientos que el educando debe abarcar y el nivel de independencia con el cual debe acceder a ellos (González, 2013).

La Teoría de la Gestión de Peter Drucker(2005)

Peter Drucker (1909-2005) fue uno de los pensadores más conocidos e influyentes de la gestión, cuyo trabajo sigue siendo utilizado por los directivos de todo el mundo. Fue un autor prolífico y uno de los primeros (después de Taylor y Fayol) en representar la gestión como una función distinta y ser gerente como una

responsabilidad distinta. Su escritura mostró una verdadera comprensión y simpatía por las dificultades y demandas que enfrentan los gerentes.

A cualquiera que se inicie en este mundo de la gestión, le recomiendo empezar por Drucker. Y volver a él. Siempre. Drucker fue un revolucionario del Management. Iba varias décadas por delante de su tiempo, aventurándose a pensar, decir y defender conceptos de gestión inéditos e inauditos por aquel entonces. Afortunadamente, las empresas más avanzadas se atrevieron a seguir sus consejos, demostrando que éstos no sólo soportaban muy bien la práctica, sino que se convertían en paradigmas de buena gestión. Y, en consecuencia, acababan siendo implantados por muchas otras compañías. Peter Drucker fue un innovador y, como pionero del Management, se convirtió en el “faro” de la buena gestión. Es sin lugar a dudas, el autor que más ha influido sobre el pensamiento estratégico de negocios en el siglo XX y XXI.

Bases Conceptuales

Formación Profesional

Lucena H. y Pereira L. (2017); refieren que La formación profesional es entendida como aquella acción de suministrar a una persona o grupo, información y entrenamiento preciso para conocer, aprender a realizar y desempeñar una determinada actividad laboral. También es posible comprenderla como aquellas acciones formativas que van dirigidas a la mejora de la cualificación, entendida como aquella preparación que debe recibir la persona para ejercer una determinada actividad o profesión, o la recualificación de los trabajadores ocupados, entendida como aquella preparación seguridad de la inicial que permite a las personas adquirir un nuevo oficio o adaptarse a los cambios a través de una reconversión profesional, permitiendo a los desocupados adquirir un empleo para ingresar al campo de trabajo.

Es posible comprender desde esta perspectiva inicial que, hoy por hoy, se exigen trabajadores cualificados, aquellos que no sólo poseen la titulación académica, sino más bien aquellos trabajadores que destacan en su puesto de trabajo las

competencias para ejecutarlo efectivamente; lo que implica que desde el mercado laboral una mayor presencia en afianzar la formación profesional desde todos sus ámbitos.

En relación con el concepto de formación profesional se analizaron las definiciones publicadas por escritores extranjeros que, en su mayoría, utilizan definiciones semejantes. Para Casanova (2003) la formación profesional es una actividad cuyo objeto es descubrir y desarrollar las aptitudes humanas para una vida activa, productiva y satisfactoria. En función de ello, quienes participan de actividades de formación profesional deberían poder comprender individual o colectivamente cuanto concierne a las condiciones de trabajo y al medio social, e influir sobre ellos. (p.10)

En este caso en particular según los autores Lucena, Cejas & Pereira (2007) en Venezuela, los jóvenes experimentan las más altas tasas de desempleo; agravado en el caso venezolano por el alto ritmo de crecimiento poblacional, así como el de la población económicamente activa y otras circunstancias, lo que implica, son cada vez menos las personas que tienen un empleo definido como un trabajo con contrato de duración indefinida, con condiciones remunerativas acordes a una buena calidad de vida, o con prestaciones sociales completas. La precariedad del empleo sigue presente; no obstante, cada vez coexisten en esta situación formas de empleo insuficiente, donde se evidencian condiciones laborales distintas y cuya condición genera adquisición de competencias diferentes.

Por otra parte, si la formación profesional es concebida como un proceso que conlleva a dar respuestas al trabajador en el momento que busca un empleo y éste ponga en evidencias formación profesional, esto supone que el profesional debe contar con la formación, habilidades y destrezas obtenidas en su carrera universitaria, situación que deberá optimizar en el ámbito laboral.

Formación Profesional: Administradores de Empresas

Marco Ontológico

Conocer el marco ontológico del objeto de estudio de la presente investigación, lleva inicialmente a señalar su significado, Gruber (1993), hace referencia a “...especificación de una conceptualización, es decir, una representación conceptual compartida que proporciona una comprensión común de un dominio” (p.50), donde el término conceptualización significa una visión abstracta y simple del mundo que se desea representar. Las ontologías potencializan la representación conceptual de un vocabulario común dentro de un dominio específico, hacen que se incluyan definiciones de los conceptos del dominio, y todas aquellas relaciones que tienen que ser interpretadas por la máquina.

En este sentido, Antezana (2005), propone que las ontologías son una herramienta que sirve para apoyar el trabajo de los investigadores puesto que se tiene la oportunidad de compartir información sobre un tema determinado, definiendo lo ontológico como:

Una descripción explícita y formal de conceptos en un dominio de discurso (clases (a veces llamadas conceptos)), propiedades de cada concepto describiendo varias características y atributos del concepto (slots (a veces llamados roles o propiedades)), y restricciones sobre los slots (facetas (algunas veces llamados restricciones de rol)). Una 30 ontología junto con un conjunto de individuos de clases constituye una base de conocimiento. (ibíd, p. 5)

De lo anterior se puede señalar que, hacer un referente ontológico funciona como una herramienta de organización de términos haciendo uso de la semántica para conceptualizar y definir determinadas áreas del conocimiento en un lenguaje común. A continuación, se iniciará con describir ontológicamente los significados de la Administración hasta llevar a la revisión de la formación profesional en Administración de Empresas.

Determinación de las Tendencias históricas del Proceso de Formación Profesional y su dinámica.

Para determinar las tendencias históricas del proceso de formación profesional se ha creído conveniente tomar en consideración lo planteado por los autores antes detallados tomándose en cuenta como indicadores de análisis la formación profesional común y las políticas actuales.

- Etapa I: Orígenes de la Formación Profesional Común (1960 - 2000) Frente al surgido de marcos de preparación profesional, surgían pautas de unión, las diversas fundaciones han visto incrementarse sus capacidades, sea como fuere, como plantea Francesco Petrini en su artículo "La ordenación normal de la preparación profesional en la CEE de 1961 a 1972 ", a pesar de que el artículo 128 del Tratado de Roma no admite dudas sobre la voluntad de fomentar un enfoque típico de la preparación profesional, no ha sido difícil construir una estrategia particularmente normal. la vacilación de Alemania y Francia, que anteriormente habían creado marcos de preparación profesional y no estaban extremadamente preparados para afrontar los gastos de recalificación de la mano de obra en el sur de Italia.

La obstrucción también puede aclararse en razón de la batalla entre los poderes aglutinantes del desarrollo europeo y los poderes contradictorios de las administraciones que intentaron restringir los deseos de la Comisión y proteger su propio dominio. Como insiste Petrini, es importante cambiar el socio-mundo de la política, hacia el inicio de la emergencia que surgió durante la década de 1970, por lo que los Estados se sintieron obligados a establecer nuevos tipos de colaboración, a partir de los cuales la posibilidad de crear un Surgiría el centro, entre otros. de Formación Profesional, Cedefop.

Como revela Eleonora Guasconi en su artículo "Las organizaciones de trabajadores y el renacimiento de la política social europea", para los gremios de trabajadores europeos la formación de tal organismo debería tener como resultado que la preparación profesional realmente ayude a los trabajadores, para permitirles

reaccionar a los cambios mecánicos de los sesenta y la emergencia de los setenta. Las asociaciones hicieron campaña por la producción del Cedefop, con el objetivo inequívoco de adquirir una representación en la Comunidad Europea y fomentar un enfoque social europeo típico en los campos de la preparación empresarial y profesional, y lograron su creación en 1975 con el mando central en Berlín (que entonces en 1995 se trasladó a Salónica, en Grecia).

Como el profesor Antonio Varsori menciona en su compromiso titulado 'El trabajo de la preparación profesional en acuerdos amistosos y Cedefop', el establecimiento del Cedefop fue tanto una etapa hacia la unión en la preparación profesional europea como una técnica para avanzar en el examen en VET y fomentar los oficios en este campo entre los Estados miembros de la Comunidad Europea, y también puede verse como una ampliación de prueba exploratoria que más tarde impulsaría la producción de toda una serie de oficinas particulares.

No obstante, la combinación entre los marcos de preparación profesional seguirá siendo lenta y complicada mientras los estados públicos sigan protegiendo sus derechos selectos en el círculo instructivo y la regla de subsidiariedad. Como muestra Georges Saunier en su artículo «La preparación vocacional en el concepto de espacio social europeo de François Mitterrand (1981-1984)», en el campo de la preparación profesional y no solo en este, el límite en lo que respecta a la incorporación está sobre todo en la respuesta a los estados financieros y sociales del segundo actual. A pesar de que en general parece arriesgada, la variedad europea se debilita sin desaparecer cuando es imprescindible.

Por aquí, como en otros, el límite coordinador vive sobre todo en el sentido de los intereses normales. La combinación, especialmente la unión de marcos de instrucción, es básicamente el resultado. Sin duda, desde mediados de la década de 1980, el patrón hacia una unión de preparación profesional parece haberse acelerado según este estándar. Los intereses normales se advierten en toda la Unión, se caracterizan objetivos a medio y largo plazo que permiten comunicar estos intereses, y bajo esta premisa se está produciendo una incorporación aberrante e "intencionada".

En el Consejo de Lisboa, los Jefes de Estado y de Gobierno se las arreglaron de manera interesante con preguntas que se identificaron con un arreglo instructivo. El Consejo Europeo de Lisboa de marzo de 2000 ha percibido la importante labor de la formación como un componente esencial de los enfoques económicos y sociales, como un instrumento para reforzar la seriedad mundial y como una garantía que garantiza la unión de nuestros órdenes sociales y el pleno avance de sus residentes. . Se asumió el objetivo fundamental de convertirse en la economía de la información más singular del mundo. La mejora de la preparación profesional de primer nivel es parte fundamental de esta técnica, especialmente para avanzar en la consideración social, la unión, la portabilidad, la empleabilidad y la seriedad.

- Etapa II: La formación profesional en las políticas actuales. (2000 a la actualidad) De esta manera, en 2001 los directores generales de Formación Profesional optaron por abrazar el impulso de Brujas, aprobado en 2002 por la Declaración de 31 Ministros de Educación en Copenhague, según el cual pretenden iniciar un curso de colaboración reforzada en el campo de la formación profesional. preparación, ecuación apenas oculta de solicitar combinación a través de instrumentos como la franqueza, la naturaleza de la preparación, el reconocimiento compartido de habilidades y capacidades, la mejora de la portabilidad y la admisión a una preparación súper duradera.

Con la expectativa de que la unión empresarial y social se vería amenazada por una fuerza laboral madura que se olvidó de mantenerse al día con lo último en un entorno de cambios rápidos y significativos en el mercado laboral, en 2002, la Unión Europea (UE) envió el ciclo de Copenhague para reforzar participación en la preparación profesional (EFP). La interacción de Copenhague ha compuesto ayuda política y especializada para la colaboración intencional entre los Estados miembros para lograr un arreglo típico de objetivos, necesidades y puntos de referencia en la EFP.

Para ello se han unido la Comisión Europea, las naciones participantes y los cómplices sociales europeos. Algunas reuniones funcionales han creado instrumentos

y estándares europeos normales y han analizado cuestiones explícitas identificadas con la preparación profesional. El avance de este ciclo se ha investigado a intervalos regulares: en Maastricht (2004), en Helsinki (2006), en Burdeos (2008) y, por último, en Brujas (2010). En cada reunión, los clérigos responsables de la preparación profesional apoyaron la comparación de intercambios clave para cambiar las necesidades que continuarán en la siguiente etapa.

En la reunión pastoral de Brujas, celebrada en diciembre de 2010, se exploró el progreso logrado hasta el momento, se establecieron objetivos a largo plazo y se coincidió con los resultados transitorios (para 2014). El ciclo de Copenhague en el período 2002-2010, como técnica funcional que se incorpora a la metodología de Lisboa, ha sido convincente, ya que se ha sumado al ajuste de los enfoques europeos y públicos sobre la EFP y al fomento de un sistema mundial de EFP. UE por aquí. Además, a través de la inversión de las naciones emergentes, el ciclo ha sostenido el desarrollo de la Unión Europea (de 15 a 25 Estados miembros en 2004 y de 25 a 27 de cada 2007).

La interacción le ha dado a la FP, que varía significativamente de un país a otro, una voz más clara a nivel europeo, mejorando su perceptibilidad y perfil en las regiones políticas relacionadas. Eminentemente, la interacción ha preparado la preparación para el fomento de varios instrumentos y reglas europeos normales que promueven la versatilidad para el aprendizaje y la mejora de los expertos y están afectando los enfoques VET en las naciones participantes de diferentes maneras. Sin embargo, independientemente de la magnitud de los cambios en el campo de la EFP, el ciclo de Copenhague ha afectado de forma limitada el trabajo de los marcos de preparación profesional según los puntos de referencia del procedimiento de Lisboa.

La emergencia monetaria ha obstaculizado el avance de Europa; Sea como fuere, independientemente de si se han mantenido los patrones previos a la emergencia, es probable que los objetivos no se hayan cumplido. Actualmente, Europa se está marchando con otro procedimiento para avanzar en un desarrollo inteligente, comprensible y comprensivo para 2020. Otra estructura clave de FP,

'Schooling and Training 2020' (ET 2020) 13 se ha hecho dependiente de su arquetipo, el trabajo de 'Instruction and Training 2010' programa (ET 2010), que establece cuatro destinos vitales normales para los Estados miembros: hacer realidad el aprendizaje duradero y la portabilidad; trabajar en la calidad y viabilidad de la escolarización y preparación; valor de avance, unión social y ciudadanía dinámica; Incrementar la inventiva y el desarrollo, incluidos los negocios, en todos los grados de formación y preparación.

A estos objetivos se unen los índices de referencia europeos y las cualidades que hacen posible medir los avances en su consecución. Al intentar lograrlos, se debe seguir una progresión de estándares. Estos recuerdan el uso de la colaboración europea para el campo de la escolarización y la preparación con un punto de vista incorporado de aprendizaje duradero, utilizando la técnica abierta para la coordinación y la creación de energías cooperativas entre las diversas áreas incluidas. Por tanto, existe un acuerdo entre las naciones y los cómplices sociales sobre los ángulos en los que debería centrarse la futura colaboración europea en la EFP. La próxima década, aunque no será sencilla, ofrece la oportunidad de probar los avances del ciclo de Copenhague para tener un impacto genuino.

Dada la caracterización epistemológica del proceso de formación profesional y su análisis tendencial, se aprecia que aún son insuficientes los referentes teóricos y prácticos en cuanto a la sistematización, el diagnóstico, la interpretación formativa, el desarrollo de las acciones formativas, su apropiación y la generalización para el desarrollo del desempeño profesional en los egresados de Administración de la Universidad Particular de Chiclayo, lo que constituye la inconsistencia teórica.

El aprendizaje: factor vinculante a la formación profesional según MC Martínez (2012):

En América Latina son muchas las instituciones cuyo propósito tiene como fin la búsqueda de programas de capacitación y de formación que genere procesos de aprendizaje integral en pro de la sociedad latinoamericana La nueva organización del

trabajo hoy por hoy promueve cambios que determina en los trabajadores y profesionales procesos de adaptación en un mercado de trabajo cada vez más vertiginoso y determinante ante los nuevos procesos tecnológicos que se ventilan.

En este aspectos estudiosos del tema como María Antonia Gallart (2001); Jaime Ramírez Guerrero (2001) Mertens, Leonard (2001); Guzmán, Virginia y María E. Irigoin (2000); Labarca, Guillermo (1999); Vitangelo, Plantamura (1999) Novick, Marta (1999), entre otros, han generado grandes esfuerzos a través de aportes significativos en el marco de la formación y de los procesos de aprendizaje laboral enalteciendo el desarrollo de las competencias, habilidades y destrezas (en Latinoamérica) y además en diferentes escenarios académicos, empresariales e institucionales, manteniendo el enfoque integral como propósito de ser de la formación y el aprendizaje.

Cabe destacar que en la actualidad tres perspectivas son necesarias destacar en el ámbito de la formación profesional en los países latinoamericanos a través de las instituciones dedicadas al desarrollo y al aprendizaje profesional:

1. Las formas institucionales o de organización que la formación profesional adopta a lo largo y ancho de la región;
2. El análisis de sus vínculos con las dimensiones laboral, tecnológica y educativa;
3. Los procesos de descentralización y de creciente participación de múltiples actores, con la consiguiente aparición de innovaciones en los nuevos ámbitos o espacios donde la formación profesional es diseñada, ejecutada y evaluada.

De esta manera, se concluye que todo proceso formativo conlleva a un proceso de aprendizaje que no solo depende de la persona sino también de las instituciones, el cual a su vez se origina cuando los actores (empresa, trabajador y estado) introducen cambios significativos y en pro de la mejora y crecimiento de la persona incluyendo en este proceso políticas regulatorias que refuercen esta actividad tan necesaria en momentos tan complejos donde transita la mayoría de los países latinoamericano. En el aprendizaje de cara a la formación de la persona el factor

preponderante es la persona, por lo cual este se evidencia por ser parte del interés de la persona. En consecuencia, la única forma de considerar que este proceso lo internaliza una persona es descubriendo las diferencias significativas de conducta en las actuaciones de la persona, cuando se logran encontrar diferencias significativas se genera sin lugar a dudas el aprendizaje esperado.

Para Bayón Marín (2002), la formación es un proceso que está vinculado al aprendizaje y a la política estratégica de formación de la empresa. Otra condición esencial en el aprendizaje es la comunicación, la cual constituye uno de los aspectos de mayor importancia que están presentes en el adiestramiento, la comunicación no debe verse solo como el acto de transmitir información y conocimientos a otra persona, implica estar dispuesto al dialogo, a brindar información a tener la creencia de que se va hacer contacto con un ser humano que requiere atención ya sea para recibir, transmitir mensajes o expresar sentimiento. En el trabajo es indispensable desarrollar habilidades para una comunicación efectiva, existiendo normas que hacen de la comunicación interpersonal nuestro gran recurso, es por ello que el facilitador y asesor de estos procesos de formación debe mantener una actitud abierta a la comunicación con los participantes de manera que promueva al dialogo a la participación y al enriquecimiento tanto del que aprende como del que enseña.

En el contexto de las condiciones necesarias para que el aprendizaje sea productivo y útil se deben tomar en cuenta lo siguiente:

- La motivación: que el empleado tenga motivos para responder a los estímulos que genera. Es decir, que debe estar motivado a responder del modo como espera la persona encargada de provocar el aprendizaje.
- Los estímulos apropiados significan que el empleado sea capaz de responder en determinada forma.
- Las condiciones del trabajo aunque el empleado esté bien motivado, los estímulos bien presentados así como la existencia de respuestas correctas, determina que la persona se sienta a gusto en el ambiente y en el lugar del trabajo, y por ende que estas condiciones permitan evidenciar las experiencias.

Finalmente es necesario destacar que no se debe interpretar el aprendizaje como un cambio relativamente permanente de la conducta, debido a la experiencia, que no puede explicarse por un estado transitorio del organismo por la maduración o por tendencias de respuestas innatas. Si no más bien como un proceso complementario al desarrollo de la formación en el individuo, donde se relacionen algunos componentes:

- Un cambio en el potencial de una conducta del individuo.
- Un cambio en el comportamiento producido por el aprendizaje no siempre permanente.
- Un cambio a los procesos distintos del aprendizaje, por ejemplo de la motivación que sienta el individuo.

Es necesario destacar que los programas de aprendizaje, que se lleva a cabo en la actividad laboral, supone una preparación preliminar completa en el trabajo que realiza la persona y la experiencia laboral bajo la supervisión de los expertos, debe además la demostración de la flexibilidad y la introducción de cambios flexibles en base a los requerimientos que se tenga en el ambiente laboral.

El saber ser, el saber conocer y el saber hacer en el proceso de formación

Se refiere a los resultados esperables en función de las acciones de formación, que derivan directa e inmediatamente de esta última. Aun cuando existe una extensa bibliografía respecto a los objetivos de la formación, se exponen tres dominios básicos para una mayor comprensión de los objetivos de la misma, los cuales identifican lo cognoscitivo, lo afectivo y lo psicomotor, los cuales están íntimamente relacionados –siguiendo los especialistas citados con antelación- determinándose los siguientes factores:

- Los Conocimientos- Saber.
- De Las Competencias- Saber Hacer.
- De Las Actitudes- Compromiso Personal.

Estos tres componentes están alineados a la propuesta de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO,1990); a la recomendación 195 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la cual responde a las exigencias del informe de Delors (1996), dado que estos informes mundiales tienen en común la necesidad de responder a los requerimientos actuales del mundo del trabajo y de la educación en materia formativa. El informe de Jacques Delors “La educación encierra un tesoro” (1996), destaca cuatro pilares fundamentales de la educación que tiene que ver con la formación:

- Aprender a conocer: Dominar los instrumentos del conocimiento, vivir dignamente y hacer su propio aporte a la sociedad.
- Aprender a hacer: Lo cual significa que se debe aprender para hacer cosas y se debe preparar al futuro profesional, conocimientos que agregan valor a la sociedad.
- Aprender a convivir y a trabajar en proyectos comunes: Esto implica que no será posible comprender las acciones de uno mismo sino se aprende a conocer al otro, para ello hay que intentar romper con la diversidad y crear más igualdad.
- Aprender a ser: Es el desarrollo total y máximo posible de cada persona.

Ante estas premisas fundamentales, se establece los tres pilares primordiales para el logro de un desempeño idóneo a través de la actividad formativa, los cuales hacen referencia a lo mencionado con antelación, el Saber Ser- El Saber Conocer- y el Saber Hacer. La combinación de estos saberes permite garantizar los resultados de la formación, teniendo en cuenta para ello los criterios hacia el logro de las acciones formativas entre las que se destacan:

- a. Relevancia, la cual hace referencia que los objetivos que se pretenden conseguir y merezcan los esfuerzos que se invertirán en su logro.
- b. Claridad, la cual hace referencia a la claridad de formulación, que no debe vincularse a la exclusiva concepción conductual de los objetivos.
- c. Posibilidad de evaluación, la cual se refiere a la aplicación de pruebas inmediatas y objetivas.

Es de recordar que los objetivos del proceso formativo por competencias estipula claramente los logros que se desean alcanzar, y que son los motivos por los que se diseña el plan de formación. Los objetivos deben basarse en la productividad, calidad, planificación de los recursos humanos, moral, compensación indirecta, salud, seguridad, presencia y desarrollo personal.

La Formación Profesional Como Instrumento Clave De Las Competencias En El Campo Laboral

Los esquemas organizativos y conceptuales de la formación profesional han sido rebasados por las nuevas tendencias de la organización del trabajo, así como el surgimiento de las nuevas demandas hacia los trabajadores más cualificados y aquellos que requieren ser reconvertidos profesionalmente y que se hacen más evidente en el mundo laboral. Partiendo de la recomendación 117 de la OIT (1963), la cual establece que la formación profesional es un proceso que permite preparar o readaptar al individuo para que ejerza un empleo, inicial o no, en una rama cualquiera de la actividad económica, destacando algunas consideraciones que, a modo de ver de otros tratadistas del tema de la formación versus el empleo, identifican su alcance e incidencia en ambas condiciones. Igualmente, la recomendación 195 de la OIT (2004), la cual hace énfasis en la educación, formación y aprendizaje permanente.

Para Tobón (2012), la formación profesional por competencia es concebida como aquella acción de suministrar a una persona o grupo, información y entrenamiento preciso para conocer-aprender a realizar y desempeñar una determinada actividad laboral. También es posible comprenderla como aquellas acciones formativas que van dirigidas a la mejora del desempeño, comprendido como aquel proceso que permite la preparación de una persona para ejercer una determinada actividad o profesión, garantizando el desarrollo continuo desde la educación inicial hasta el nivel profesional, permitiendo a los desocupados adquirir un empleo para ingresar al campo de trabajo.

Es posible comprender desde esta perspectiva, que hoy se exigen trabajadores de alto desempeño, considerados como aquellos cuyo puesto de trabajo demuestra el desarrollo de sus competencias y ejecutan su actividad laboral efectivamente.

Las sociedades del conocimiento cada vez más fundamentan su éxito no en el capital financiero sino en el capital humano, los puestos de trabajo demandan de las personas una mayor capacidad de innovación y diferenciación. Esta capacidad de diferenciación depende en gran medida de los componentes profundos de las capacidades, aptitudes emocionales, y una educación por competencias, cuyo valor agregado es precisamente garantizar el desempeño y la mejora en los procesos de aprendizajes.

La mayoría de las veces, la práctica de la formación por competencias se percibe solo en el ámbito de cursos; sin embargo, luego de ser éstos dictados y/o ofrecidos no se le da seguimiento sistemático al instruido, por lo tanto, la acción no se divide, debilitando así el proceso. Para corresponder al saber ser, el saber conocer y el saber hacer, es necesario concebir las experiencias diversas tanto en lo empírico como en lo novedoso del sistema por competencias, teniendo en cuenta los objetivos estratégicos, planes y las capacidades que puedan demostrar las personas en su puesto de trabajo.

Igualmente, a través de la formación por competencia se apuesta por una mayor producción con mayores resultados y en consecuencia asociada a la formación, probando así incrementar la eficiencia, obteniendo de la persona un alto grado de satisfacción en base a su desempeño.

Propósitos estratégicos de la formación profesional y la generación de procesos vinculantes a la profesionalización

R. Buckley y Jim Caple (1991, pp.2-10) expresan que la formación ha sido siempre una parte integrante en el desarrollo humano, que la misma tiene un reconocimiento puntual en las organizaciones, en las personas y más aún en lo que se conoce como la eficacia empresarial. Comprender los procesos formativos implica

reconocer la existencia de la gran variedad de interpretaciones afines que se entremezclan con ésta y que, además, originan una confusión en el contenido de ellos. De esta manera y ante el alcance de la comprensión de los propósitos establecidos para la formación, sus objetivos son claros y definidos, los cuales se mencionan a continuación

- La formación determina los conocimientos, destrezas y habilidades que posee la persona a lo largo de su vida profesional y personal.
- La formación contribuye al desarrollo de la empresa a través de su gente y de las capacidades que estas demuestren.
- La formación mejora el conocimiento del puesto –perfil- en todos los niveles que ocupa la persona en la organización.
- Estar formada la gente implica la moderación de sus actuaciones, el manejo de conflicto incrementando la calidad del trabajo y la productividad en el ámbito profesional donde se desempeñe.
- La formación eleva la moral de la fuerza laboral, lo que permite identificar los objetivos de la Institución.
- La formación promueve el desarrollo de la promoción intelectual.
- La formación fomenta la autenticidad, apertura y confianza en el personal.

Estos objetivos permiten impulsar la formación en el campo organizacional como un proceso que logra consolidar a los mejores en su actividad laboral. A tenor de los propósitos que debe perseguir todo proceso formativo, se requiere considerar la evaluación, la cual proporciona ventajas tanto para la empresa como para el empleado, permitiendo en este sentido valorar la inversión realizada para alcanzar el objetivo de formarlo. Evaluar así significa proporcionar información a través de medios formales, tales como criterios, mediciones y estadísticas, que sirvan como bases racionales para la formulación de juicios en las situaciones de decisión. Se interpreta la evaluación de la formación como:

- Un proceso para juzgar el progreso logrado por un conjunto de actividades en términos de un objetivo previamente aceptado.

- Un proceso que debe retroalimentar el mismo sistema de evaluación, así como aquellos sistemas que están vinculados con el proceso de formación y la empresa.

- Un proceso que combina factores cualitativos, que no siempre pueden ser reducidos cuantitativamente. Lo que implica una combinación entre ambos.

- Si se considera la formación como un sistema, la evaluación es un subsistema, que implica su constante interrelación para que las partes actúen acertadamente.

Es igualmente necesario destacar que la evaluación generalmente se diseña pero no se aplican con la rigurosidad correspondiente, por lo cual debe considerarse una serie de aspectos que hagan posible la efectividad del proceso de evaluación, entre los que se pueden destacar estaría:

- Que los programas formativos puesto en práctica en las organizaciones correspondan adecuadamente a los cambios producto de las diversas transformaciones tecnológicas en el sector productivo.

- La generación de programas formativos hace posible comprender el compromiso de la inversión generando cambios en el sistema de trabajo estableciendo premisas complejas en los mismos.

- A mayor formación de recursos humanos mayor será los beneficios en términos de productividad y competitividad de las empresas, por lo cual una buena evaluación garantizara la idoneidad del proceso.

- La acción formativa aplicada a todos los niveles del personal que labora incide y garantizan un beneficio para las empresas.

- La calidad de la formación en las organizaciones estaría en correspondencia a la calidad de quienes ejecutan la acción formativa o en base a las necesidades propias de la organización.

En este orden de ideas la formación profesional se manifiesta con la intención y la puesta en práctica de políticas orientadas a la reconversión profesional de las personas en base a las nuevas exigencias del mundo actual, un entorno que cada vez más es complejo y cuya magnitud refleja grandes desafíos donde el mayor protagonismo lo tiene la gente y sus capacidades.

Gestión Comercial

La gestión comercial es el conjunto de acciones que la empresa realiza antes, durante y después de concretar una venta, es decir se incluyen las actividades de producción, adquisición de materiales a proveedores, división de trabajo, luego estaría la parte de publicidad para dar a conocer el bien o servicio destinado a la venta (Guagua, Cabeza, Jaime, & Ibarra, 2020).

Se entiende que la gestión comercial actúa durante el proceso de venta, al ser todas las tareas que realizará el personal al brindar un servicio al cliente y una atención personalizada para lograr finalizar una venta, mientras que otro por lado Carrasco (2019) explica que:

La gestión comercial dada después de que se haya realizado una venta, corresponde al seguimiento o la creación de una relación con el cliente donde mediante algún medio de comunicación, en mayor de los casos digital como correo electrónico, se le haga saber a los clientes de las novedades del negocio, de los días de oferta y más datos que generen confianza y preferencia en el cliente para realizar sus compras en la empresa, la cual ha llevado a cabo una correcta gestión comercial para la comercialización de sus productos (pág. 22).

La gestión comercial llevada al interior de las empresas involucra muchas disciplinas, tales como marketing, proceso de venta, comunicación externa, procesos de producción y otros. Benavides (2019) comparte que la gestión comercial

corresponde a las “actividades que desarrolla una empresa para conseguir que su oferta sea introducida al mercado de forma efectiva y se logre concretar exitosamente las ventas con los clientes” (pág. 26).

Un aspecto clave en la gestión comercial, es comprender que el vínculo con el comprador no debe culminar una vez se finiquita la transacción, puesto que es recomendable generar relaciones continuadas y con esto hacer que los clientes tengan preferencia por la marca, confianza y puedan comprar nuevamente a futuro en el mismo sitio. Gutiérrez (2020) establece que:

El servicio postventa es muy importante porque lo que se quiere es fidelizar a nuestros clientes. Los consultores empresariales necesitan tener una base de datos de información sobre sus clientes para poder realizar un seguimiento de sus ventas, y así obtener un aporte en contexto comercial (pág. 16).

La forma en que se interactúa con los clientes es la clave para lograr una mejor experiencia del mismo no solo proporcionando servicios y productos superiores, además, se cumple la altura de las expectativas de los clientes.

Ahora bien, la gestión comercial no sólo es la última etapa de proceso empresarial, ya que contemplada así cumpliría únicamente una función exclusiva de venta y, sin embargo la gestión comercial comprende desde el estudio de mercado hasta llegar a la venta o colocación del producto a disposición del consumidor o cliente, incluyendo las estrategias de venta, y la política de ventas en el ámbito empresarial (todo lo referente a fijación de objetivos, sistema de incentivos para el caso de que sean alcanzados tales objetivos y, en su caso, el control del incumplimiento así como el grado y las causas del mismo).

Bases Legales

Para esta investigación se encontraron diversos aspectos legales los cuales regulan la formación laboral y la responsabilidad que tiene las empresas en materia de formación, todo ello establecido en nuestra Constitución, como también en referencia

en el título V de la Ley Orgánica del Trabajo para los Trabajadores y Trabajadoras (2012); entre los artículos hallados se pueden citar:

Concepción de la formación colectiva, integral, continua y permanente.

Artículo (295); concibe la formación colectiva, integral, continua y permanente como la realizada por los trabajadores y trabajadoras en el proceso social de trabajo desarrollando integralmente los aspectos cognitivos, efectivos y prácticos, superando la fragmentación del saber, el conocimiento y la división entre las actividades manuales e intelectuales.

Aludido en el artículo precedente, la formación del trabajador implica el desarrollo de canales de acceso al conocimiento que permitan no sólo la formación integral del colectivo de trabajadores sino que viabilice la ampliación del conocimiento y el sentido social del trabajo sin menoscabo de su condición de trabajador manual o intelectual.

En tal sentido, la organización debe disponer de los recursos expresos para darle cumplimiento a las normativas de manera que el esfuerzo se vea realizado en términos del desarrollo integral de las habilidades y saberes del trabajador través de la planificación y ejecución de diversos cursos y actividades que potencien sus competencias personales y cognitivas.

Finalidad de la Formación

Artículo (296); la formación colectiva tiene como finalidad el pleno desarrollo de la personalidad y ciudadanía de los trabajadores y trabajadoras, para su participación consciente, protagónica, responsable, solidaria y comprometida con la defensa de la independencia, de la soberanía nacional y del proceso de transformación estructural que nos conduzca a la mayor suma de felicidad posible, mayor suma de seguridad social y mayor suma de estabilidad política.

De acuerdo con el argumento reglamentario mencionado en el artículo de interés, la formación laboral tiene como finalidad desarrollar en los trabajadores un sentido de pertenencia y de preocupación por los aspectos sociales que aseguran a un país el bienestar de sus ciudadanos y el derecho de gozar de una estabilidad política por medio de la continuidad de los diferentes programas y planes estratégicos llevados a cabo.

En tal sentido, la formación colectiva en las empresas deberá estar orientada a hacer crecer las potencialidades de sus trabajadores permitiéndoles desarrollar de igual forma una actitud colaboradora y desinteresada en la lucha por la independencia y el bienestar nacional.

Formación y puesto de Trabajo digno.

Artículo (299); El Estado a través del proceso educativo creara las condiciones y oportunidades, estimulando la formación técnica, científica, tecnológica y humanística de los trabajadores y trabajadoras, para asegurar su incorporación al proceso social de trabajo, en puestos de trabajo dignos, seguros y productivos, que garanticen el bienestar del trabajador, la trabajadora, sus familias, comunidades, y orientados al desarrollo integral de la Nación.

Conforme al contexto legal del presente artículo, el Estado diseñará herramientas en cuanto a ciencia y tecnología para que las trabajadoras y trabajadores tengan a su disposición diversos programas de desarrollo cognitivo, efectivo y práctico que aseguren funciones cada vez más dignas y seguras, de gran protagonismo dentro de las organizaciones y de gran alcance en el desarrollo social y económico de la Nación.

Facilidades para la formación en la entidad de trabajo

Artículo (317): los patronos o patronas facilitaran la formación de los trabajadores y trabajadoras en la entidad de trabajo, en el marco del proceso social de trabajo.

Acorde al contexto legislativo del actual artículo, los patronos o patronas brindarán a sus trabajadores una gran cantidad de alternativas dispuestas a facilitar su desarrollo integral con el propósito de crear en ellos una identidad con el proceso social de trabajo llevado a cabo en la Nación.

Por tal motivo, las organizaciones abrirán un espacio que permita al trabajador reforzar áreas de conocimientos y desarrollar habilidades que le aseguren crecer tanto dentro como por fuera de la organización mediante la obtención de puestos cada vez más decorosos y con un mayor engranaje con su comunidad.

Por otra parte se hallaron algunos artículos legislativos de interés para el oportuno desarrollo de la investigación, ubicados en el Título VI pertenecientes a la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación; entre los cuales se pueden referir:

De la formación del talento humano

Artículo (54). El ejecutivo Nacional promoverá y estimulara la formación y capacitación del talento humano especializado en ciencia, tecnología e innovación y sus aplicaciones, para lo cual contribuirá con el fortalecimiento de los estudios de postgrado y de otros programas de capacitación técnica y gerencial.

Conforme a lo presentado en el artículo enunciado el Estado apoyará y contribuirá a que los programas de capacitación técnica y legal se profundicen en áreas de educación especializada de manera que promuevan el fortalecimiento de los trabajadores formados en ciencia, tecnología e innovación.

Por lo tanto las organizaciones tanto gerenciales como educativas deberán mantener una relación recíproca con el Estado de manera que se facilite su contribución a la formación y capacitación del talento humano en estas áreas de estudio.

La razón principal de la formación colectiva en el contexto legal es el de impulsar la personalidad de los trabajadores, logrando así un equilibrio público; ahora bien, cabe destacar que existe una corresponsabilidad entre el Estado y las

organizaciones para que la formación se ejecute; por un lado con el propósito de motivar a la formación, el Estado por medio del proceso productivo, establecerá el entorno y las oportunidades para así certificar la integración a los puestos de trabajos. En tanto las organizaciones se encargan de proveer la formación de sus trabajadores dentro de las mismas, todo ello dentro del contexto del proceso social de trabajo, teniendo este último como objetivo esencial el bienestar en cuanto a la satisfacción de la necesidades humana a través de la buena distribución de los patrimonios, los cuales produzcan las condiciones materiales y sociales que permitan al trabajador y su familia su desarrollo integral.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Las Líneas de Formación Profesional Para la Gestión Comercial Dirigido al Personal de Ventas de la Organización Sumipan Carabobo C.A., objeto de estudio de la presente investigación, abordó su proyecto de investigación desde la visión paradigmática de la metodología cuantitativa, reconociendo que la formación profesional se desarrolla dentro de un proceso educativo, que en esencia es social y depende de la participación de cada uno de los actores, que para este trabajo fueron los vendedores de la organización en cuestión.

Paradigma de investigación

Esta investigación se manejó por el paradigma positivista, debido que se trabajó ante todo con la realidad directamente observable por todos los sentidos, con los datos experimentales y verificables, la cual está sujeta a ser fraccionada en tantos elementos simples y separados como sea posible.

El paradigma positivista, también llamado hipotético-deductivo, cuantitativo, empírico-analista o racionalista, surge en el siglo XIX y tiene como fundamento filosófico el positivismo. El positivismo es una corriente filosófica cuyo origen se le atribuye a los planteamientos de Auguste Comte (1798-1857), según los cuales, sólo se admite como válidos los conocimientos provenientes de las ciencias empíricas. No obstante, se ha dicho que algunos de los preceptos positivistas surgen en el siglo XVIII, gracias a los filósofos David Hume y Saint-Simon (Meza, 2003).

Tipo de Investigación

La temática de estudio referido a las Líneas de Formación Profesional Para la Gestión Comercial Dirigido al Personal de Ventas de la Organización Sumipan Carabobo C.A., tiene enfoque descriptivo, ya que una de sus características es que al efectuarse la misma se tiene la posibilidad de manipular las variables, por cuanto los

hechos que se observan implican sucesos que han tenido lugar en un tiempo y en un espacio específico. De tal manera, que el autor no manipulara las variables, sino que la describirá en su contexto real por lo tanto se trata de un diseño de campo, según Hernández, Fernández y Baptista (2006), la investigación descriptiva “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (p. 103), la investigación descriptiva, porque se propone hacer una descripción de cómo se presentan los hechos sin profundizar en las causas que los determinan.

Diseño de Investigación

El diseño de la investigación según Arias (2006), “es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en documental, de campo o experimental” (p. 27). En cuanto al diseño para la recolección de la información requerida para cumplir con los objetivos de la investigación, se utilizará el diseño de campo apoyado en un diseño documental.

Arias (2006) define la investigación de campo como:

...aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realizada donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular ni controlar alguna variable, es decir, el investigador obtienen la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter no experimental (p. 31) 45

En relación a la investigación de campo la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL (2014) señala que “...es el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes.” (p. 18).

Por otro lado, según la UPEL (2014), la Investigación Documental “es el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su

naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos”. (p. 20).

Asimismo, lo ante expuesto determina el estudio que se debe aplicar teniendo en cuenta la investigación planteada, es decir, que se utilizó la modalidad de estudio con referencias y relación al tema, esto determina una investigación de campo, en donde se concentrará el método científico para lograr los resultados firmes, que pondrá en manifiesto la problemática en cuestión.

Población y Muestra

Población

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación, es decir que el estudio representado por una población (N) de 18 vendedores perteneciente a la Organización Sumipan Carabobo C.A... Asimismo, deja constancia Palella y Martins (2012) señalan que la población:

Es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones. La población puede ser definida como el conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertinentes a una investigación y que generalmente suele ser inaccesible. (p.105)

De acuerdo a lo ante expuesto la población no es más que un grupo de elementos que se quiere analizar.

De esta forma la población se muestra en el cuadro N° 1

Distribución de la Población

Población
18 Vendedores

Población (N)= 18

Muestra

Por otra parte, la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. Para Palella y Martins (2012), “La muestra no es más que la escogencia de una parte representativa de una población, cuya característica reproduce de la manera más exacta posible” (p.110)

Conforme con lo anteriormente expuesto, para Ander-Egg (1996; p.115), “la muestra es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población, universo colectivo, partiendo de la observación de una fracción de la población considerada.

La muestra está representado por 18 vendedores los cuales serán tomado como el objeto de estudio; es decir, es la misma población ya que son relevante para la investigación.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Como técnica se aplicó la observación que permitió efectuar un diagnostico situacional y facilito el planteamiento del problema al detectar las debilidades. En lo referente al instrumento, Hurtado, J. (2000) afirma que son recursos de los cuales se vale el investigador para conocer el fenómeno o problemática a estudiar y obtener la información necesaria de la misma. Una vez recopilada se procedió a procesarlos,

mediante cuadros y gráficos, por tanto se utilizó la técnica de estadística descriptiva, considerando que su tratamiento permitió llegar a conclusiones puntuales.

Por ello, se aplicó un cuestionario como instrumento para recolectar información, el mismo contiene diez (10) ítems de preguntas cerradas con dos opciones “SI” y “NO”.

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Cuando se construye un instrumento para medir ciertas características de la población en estudio, este será válido cuando en realidad mida los rasgos que se supone está midiendo. **Hernández, Et Al., (2003)**, dicen en su obra metodológica de la investigación, que la validez “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. (Pag. 346)

Los instrumentos utilizados son válidos y demostrada su confiabilidad una vez que han sido revisado por individuos capacitados y conocedores de dicho instrumento evaluándolos por la complejidad del contenido investigado, los criterios en los cuales es basada la información contenida en el trabajo de investigación, y más importante aún, podría tomarse una seria consideración con respecto a las preguntas realizadas, evaluando el nivel de coherencia que esta pueda presentar.

En consecuencia, el procedimiento seguido en esta investigación al calcular la confiabilidad del instrumento que se aplicará el coeficiente de Kuder y Richardson.

Según la fórmula:

$$Kr = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum p^* q}{St^2} \right]$$

Donde:

KR20 = Coeficiente de Confiabilidad Kuder Richarsond

K = Número de Ítems

p = Promedio Respuestas correctas

q = Promedio respuestas incorrectas

S2t= Varianza de los porcentajes de la prueba

Sustituyendo los resultados obtenidos de la matriz elaborada bajo el programa Excel 2010, en la prueba piloto, se obtuvo el siguiente resultado el coeficiente de confiabilidad del instrumento es de 0.76, lo que indica confiabilidad en los resultados, conociendo que la confiabilidad varia de cero a uno, se puede concluir que el instrumento es confiable para esta investigación, que al aplicar el instrumento varias veces a un mismo grupo en condiciones similares se observarán resultados parecidos en grado alto, según el criterio de interpretación de Ruiz Bolívar (2013), tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

CUADRO N°1. INTERPRETACIÓN DE LA CONFIABILIDAD

RANGO	MAGNITUD
0.81 a 100	Muy Alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderado
0.40 a 0.20	Bajo
0.19 a 0	Muy Bajo

Fuente: Ruiz Bolívar (2013)

Es de notar que el rango arrojado por la prueba es de 0,76, considerada en magnitud en confiabilidad alta.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el presente capítulo, se muestran los resultados obtenidos a través de la aplicación de un cuestionario, el cual fue el instrumento utilizado para la recolección de datos, el mismo estuvo estructurado por diez (10) preguntas relacionadas con las variables de estudio, aplicado a una muestra de dieciocho (18) empleados adscrito al departamento de ventas de la Organización Sumipan Carabobo C.A., en donde se procesó y analizó a través de dos (2) variables las cuales son: Líneas de Formación Profesional y Gestión Comercial.

Cabe señalar, que los datos que se obtuvieron de la aplicación del cuestionario fueron organizados y analizados donde cada ítem se cuantificó en términos de frecuencias y porcentajes, después se procedió a realizar su correspondiente representación gráfica, donde la interpretación se realizó a través de un análisis estadístico y porcentual estableciendo una relación entre los datos suministrados por los sujetos muestrales y la sustentación teórica que apoyo la investigación.

Interpretación de resultados

Variables: Formación Profesional

Dimensión: Preparación Laboral

Indicadores: Responsabilidad, Modelo Laboral, Formación de Conciencia, Metas y Valores.

Ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6.

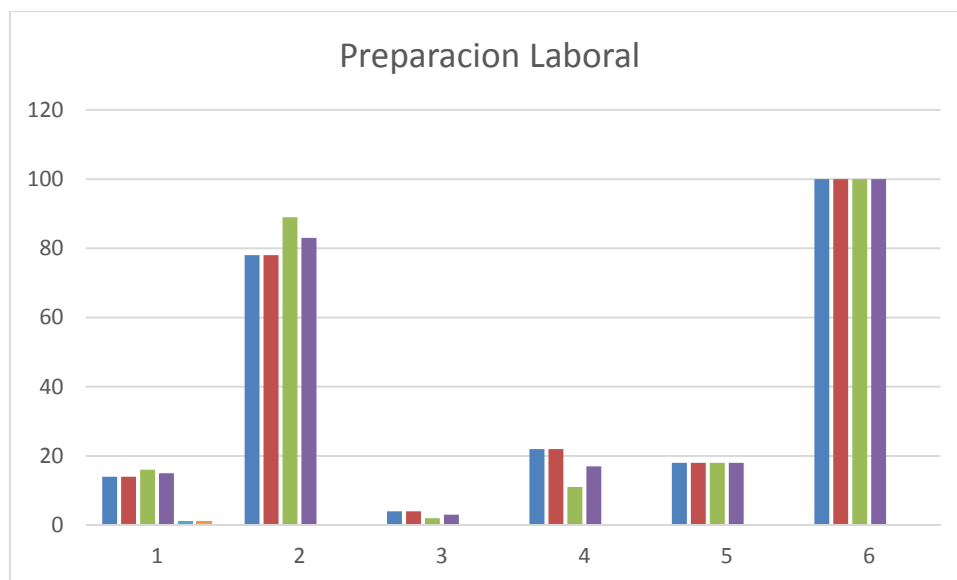
1. ¿Sumipán Carabobo C.A., maneja aplicaciones de gestión para clientes?
2. ¿El departamento de ventas cuenta con un rutero o agenda comercial que les indique la frecuencia y días de visita?
3. ¿Ha recibido formación profesional adecuada para su puesto de trabajo en Sumipán Carabobo C.A.?
4. ¿Considera que las estrategias de gestión comercial implementadas en Sumipán Carabobo C.A. son efectivas?
5. ¿Siente que la organización valora y reconoce sus esfuerzos de ventas?
6. ¿Cree que la formación profesional que ha recibido ha mejorado su rendimiento en las ventas?

Tabla nro. 2

Fuente: Instrumento aplicado. Vargas (2024)

	Si		No		TOTAL	
ITEMS	F	%	F	%	F	%
1	16	89	2	11	18	100
2	18	100	0	0	18	100
3	13	72	5	28	18	100
4	12	67	6	23	18	100
5	10	56	8	44	18	100
6	5	28	13	72	18	100

Gráfico nro. 1



Fuente:

Instrumento aplicado Vargas (2024)

En el items 1: el 89 por ciento de los encuestados opino que “SI” están consciente que la Organización Sumipan Carabobo C.A., maneja aplicaciones de gestión para clientes, mientras que el 11 por ciento declara que desconoce de la existencia de una aplicación de gestión para clientes.

En el items 2: en su totalidad el 100 por ciento de los encuestados afirmaron que “SI” la organización cuenta con una herramienta para verificar las rutas de clientes, De modo que la pregunta tiene credibilidad en parte para su investigación.

En el items 3: el 72 por ciento de la población expone que, “SI” han recibido formación profesional como instrucción y actualización a las nuevas tendencias que se presentan, y el otro restante del 28 por ciento respondió que No. De modo que hay empleados que al ingresar a la empresa no cumplen con los requisitos exigidos y los

envían a la calle por motivo de falta de personal. Quedando su preparación pendiente y sin conocimiento concreto a lo que se enfrenta para cumplir con su trabajo.

En el ítem 4: se evidencia que el 67 por ciento de los encuestados se mantienen firme a las herramientas o técnicas implementadas en la organización, mientras el 33 por ciento no coincide o están inconforme con las estrategias que se manejan dentro y fuera de Sumipán Carabobo C.A..

En el ítem 5: el 56 por ciento de la población expuso que la organización valoriza sus esfuerzos y los motivan con incentivos, mientras que el 44 por ciento respondió que no. Debido que no Siempre son considerados y tomados en cuenta con sus labores o desenvolvimiento en las distintas actividades que les compete.

En el ítem 6: en parte del personal de ventas respondieron en un 72 por ciento que no, mientras que el 28 por ciento respondió que sí. Se puede observar cómo la mayoría del personal no piensa que las capacitaciones recibidas para su desenvolvimiento en las actividades laboral (ventas) no han sido suficiente para el objetivo de la organización.

Dimensión: Preparación Laboral

Todas las evidencias encontradas por esta dimensión son afirmada excepto el ítem 6 que contrasta lo expuesto por los autores **Lucena H. y Pereira L. (2017)**; quienes describen que La formación profesional es entendida como aquella acción de suministrar a una persona o grupo, información y entrenamiento preciso para conocer, aprender a realizar y desempeñar una determinada actividad laboral. También es posible comprenderla como aquellas acciones formativas que van dirigidas a la mejora de la cualificación, entendida como aquella preparación que debe recibir la persona para ejercer una determinada actividad o profesión, o la

recualificación de los trabajadores ocupados, entendida como aquella preparación seguridad de la inicial que permite a las personas adquirir un nuevo oficio o adaptarse a los cambios a través de una reconversión profesional, permitiendo a los desocupados adquirir un empleo para ingresar al campo de trabajo.

Variables: Gestión Comercial

Dimensión: Competencia Institucional

Indicadores: Programa y Servicios, Proyecto, Compromiso, Modernización y Desarrollo Laboral.

Ítems: 7, 8, 9,10.

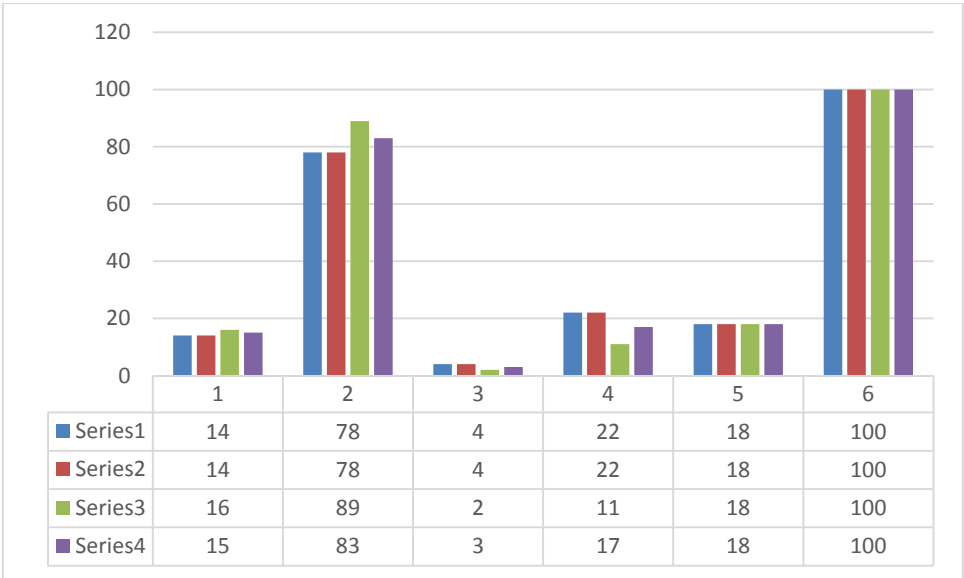
7. ¿Sumipan Carabobo .C.A. cuenta con un programa de fidelización de clientes/consumidores?
8. ¿Cree que los productos de Sumipan Carabobo C.A. satisfacen las necesidades de los clientes?
9. ¿Discurre que la empresa realiza constantemente actualización en programas administrativo?
10. ¿Ha participado en talleres de convivencia y debilidades comerciales?

Tabla nro. 3

	Si		No		TOTAL	
ITEMS	F	%	F	%	F	%
7	14	78	4	22	18	100
8	14	78	4	22	18	100
9	16	89	2	11	18	100
10	15	83	3	17	18	100

Fuente: Instrumento aplicado. Vargas (2024)

Grafico nro. 2



Fuente: Instrumento aplicado. Vargas (2024)

En el items 7: el 78 por ciento expuso que la organización dispone de un sistema que se aplica para la recepción y archivos de los clientes, mientras que el restante del 22 por ciento respondió que no. Por cuanto el sistema no es el apropiado para mantener bases de datos por ser un sistema básico.

En el items 8: el 78 por ciento de los vendedores encuestados contestaron que los productos son de marcas reconocidas en el mercado de la rama de panadería y pastelería, mientras que el 22 por ciento contestó que no, lo que se evidencia la aceptación en las líneas de productos con que trabaja la organización. Por ser una empresa especializada en la distribución de materiales para el consumo masivo.

En el items 9: el 89 por ciento de la población manifestaron que “Si”, la Organización Sumipan Carabobo C.A., cuenta con un departamento de sistema que se encarga de las actualizaciones que se generen en la base de datos de la empresa. Mientras el 11 por ciento no concordaron a la pregunta debido que los mismos no tenían conocimiento que la referida organización contaba con un departamento de sistema.

En el ítem 10: el 83 por ciento de la población respondió que “Sí”, han asistido a diferentes seminarios y talleres dictados por instituciones acreditadas en el contexto de relaciones personales. Mientras el restante del 17 por ciento manifestó que no han participado a los talleres o charlas de fortalecimiento hacia el trabajador.

Dimensión: Competencia Institucional

Todas las evidencias encontradas por esta dimensión comprueba lo expuesto por: el autor **Tobón (2012)**, donde indica que la formación profesional por competencia es concebida como aquella acción de suministrar a una persona o grupo, información y entrenamiento preciso para conocer-aprender a realizar y desempeñar una determinada actividad laboral. También es posible comprenderla como aquellas acciones formativas que van dirigidas a la mejora del desempeño, comprendido como aquel proceso que permite la preparación de una persona para ejercer una determinada actividad o profesión, garantizando el desarrollo continuo desde la educación inicial hasta el nivel profesional, permitiendo a los desocupados adquirir un empleo para ingresar al campo de trabajo.

Es posible comprender desde esta perspectiva, que hoy se exigen trabajadores de alto desempeño, considerados como aquellos cuyo puesto de trabajo demuestra el desarrollo de sus competencias y ejecutan su actividad laboral efectivamente.

Las sociedades del conocimiento cada vez más fundamentan su éxito no en el capital financiero sino en el capital humano, los puestos de trabajo demandan de las personas una mayor capacidad de innovación y diferenciación. Esta capacidad de diferenciación depende en gran medida de los componentes profundos de las capacidades, aptitudes emocionales, y una educación por competencias, cuyo valor agregado es precisamente garantizar el desempeño y la mejora en los procesos de aprendizajes.

CAPITULO V

HALLAZGOS REFLEXIVOS



Este argumento tiene por objetivo preparar a los participantes para el manejo de las tendencias del mercado, así como también en el desarrollo de conceptos, técnicos y herramientas para implementar un método de comercialización apegado a la indagación y metas generales de la organización.

Las nuevas tendencias que emergen por los cambios sociopolíticos y económicos han tenido un peso abrumador en la transformación de todas las modalidades de instituciones para la formación profesional. Los fuertes procesos de reajuste económico, la reducción del tamaño del Estado y del gasto público, el incremento del sector privado y la apertura comercial hacia mercados globalizados repercuten en las distintas instituciones de formación provocando su transformación. ¡Claro! Aquí le presento algunas recomendaciones sobre las líneas de formación profesional para la gestión comercial dirigidas al personal de ventas de la organización Sumipan Carabobo C.A.:

1. Técnicas de Ventas: Capacitación en habilidades de ventas efectivas, negociación, cierre de ventas, manejo de objeciones y fidelización de clientes.
2. Conocimiento del Producto/Servicio: Formación detallada sobre los productos/servicios ofrecidos por la empresa, sus características, beneficios y diferenciadores en el mercado.
3. Gestión de Clientes: Entrenamiento en la gestión de la relación con los clientes, atención al cliente, resolución de problemas y seguimiento post-venta.
4. Marketing y Promoción: Formación en estrategias de marketing, promoción de productos, manejo de redes sociales, campañas publicitarias y branding.
5. Herramientas Tecnológicas: Capacitación en el uso de herramientas tecnológicas para la gestión de ventas, como CRM, sistemas de seguimiento, plataformas de ventas en línea, entre otros.

6. Gestión de Equipos: Entrenamiento en liderazgo, motivación de equipos, resolución de conflictos, trabajo en equipo y desarrollo de habilidades interpersonales.

7. Gestión de Tiempo y Productividad: Formación en técnicas de organización, planificación, establecimiento de metas, priorización de tareas y gestión eficiente del tiempo.

Estas líneas de formación pueden adaptarse y combinarse según las necesidades específicas de Sumipan Carabobo C.A. y su personal de ventas, con el objetivo de fortalecer las habilidades clave para una gestión comercial exitosa y una mayor satisfacción de los clientes.

Reflexión sobre la Formación Profesional en Gestión Comercial para el Personal de Ventas de Sumipan Carabobo.

En el dinámico y competitivo mundo de las ventas, la formación profesional en gestión comercial se convierte en una herramienta esencial para el éxito. En Sumipan Carabobo, entendemos que nuestro equipo de ventas es el corazón de nuestra organización, y su desarrollo profesional es clave para alcanzar nuestros objetivos comerciales.

Importancia de la Formación Profesional

La formación profesional en gestión comercial no solo mejora las habilidades técnicas de nuestro personal, sino que también fortalece su capacidad para adaptarse a los cambios del mercado. En un entorno donde las tendencias y las demandas de los consumidores evolucionan constantemente, estar bien preparado es fundamental para ofrecer un servicio de calidad y mantener la competitividad.

Desarrollo de Habilidades Clave

1. Conocimiento del Producto: Es vital que nuestro equipo de ventas tenga un conocimiento profundo de los productos que ofrecemos. Esto no solo les permite responder a las preguntas de los clientes con confianza, sino que también les ayuda a destacar las características y beneficios únicos de nuestros productos.
2. Métodos de Venta: La formación para el método de venta moderna, como la venta consultiva y la negociación efectiva, permite a nuestro equipo cerrar más ventas y construir relaciones duraderas con los clientes. Este método se centra en entender las necesidades del cliente y ofrecer soluciones personalizadas.
3. Desarrollo Personal y Profesional: Programas que aborden tanto el desarrollo profesional como el personal, incluyendo habilidades blandas como liderazgo, trabajo en equipo y gestión del tiempo
4. Comunicación y Relación con el Cliente: La comunicación efectiva es la base de cualquier relación comercial exitosa. Nuestro equipo debe ser capaz de escuchar activamente, empatizar con los clientes y comunicar de manera clara y persuasiva. La formación en habilidades de comunicación y manejo de relaciones es esencial para construir confianza y lealtad.

Beneficios para la Organización

Invertir en la formación profesional de nuestro equipo de ventas no solo mejora su desempeño individual, sino que también tiene un impacto positivo en toda la organización. Un equipo bien formado es más motivado, comprometido y capaz de alcanzar y superar sus metas. Además, la formación continua fomenta un ambiente de aprendizaje y mejora constante, lo que contribuye al crecimiento y éxito sostenido de Sumipan Carabobo.

En Resumen; en Sumipan Carabobo, creemos firmemente que la formación profesional en gestión comercial es una inversión estratégica que nos permite

mantenernos a la vanguardia del mercado. Al equipar a nuestro equipo de ventas con las habilidades y conocimientos necesarios, no solo mejoramos su desempeño, sino que también fortalezca nuestra posición competitiva y aseguramos un futuro próspero para nuestra organización.

CONCLUSIONES

Con la finalidad de respuesta a las interrogantes que sobresalieron de la problemática y a los objetivos de la investigación, tomando en cuenta la información alcanzada a través de la aplicación del instrumento al personal de ventas de la organización Sumipan Carabobo se obtuvo lo siguiente:

Los resultados obtenidos en el instrumento aplicado de muestra porque las nuevas tendencias en la formación profesional para la gestión comercial del personal de ventas de la organización Sumipan Carabobo, se orientan hacia un enfoque más personalizado y adaptado a las necesidades específicas de cada vendedor. La tecnología juega un papel clave en esta evolución, permitiendo el acceso a múltiples recursos de aprendizaje y la creación de entornos virtuales de formación interactivos. Asimismo, la importancia de promover un aprendizaje continuo y una cultura organizacional que fomente el crecimiento y desarrollo profesional se vuelve fundamental para mantenerse competitivo en un entorno laboral en constante cambio.

En concordancia a los objetivos de la investigación genera perspectiva para el mejoramiento de las actividades que guardan relación en las funciones que desempeñan los vendedores de la Organización Sumipan Carabobo C.A., en donde se evidencia que los diferentes foros y talleres que se generan en la institución son de suma importancia para el crecimiento del personal de ventas.

En este sentido, las empresas que invierten en la formación de su personal no solo contribuyen al crecimiento individual de los empleados, sino que también fortalecen su posición en el mercado al contar con un equipo altamente calificado y motivado. Así, la formación y desarrollo del personal se convierten en una estrategia clave para la mejora del desempeño organizacional y el logro de los objetivos empresariales a largo plazo. En un mundo laboral cada vez más dinámico y exigente,

apostar por la formación continua y la capacitación constante del personal se presenta como una inversión estratégica que garantiza el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones en un entorno competitivo.

RECOMENDACIONES

Se hace la recomendación al departamento de ventas que planifique, organice, dirija, controle y dé seguimiento a las actualizaciones en las gestiones comerciales que se llevan a cabo en la Organización Sumipan Carabobo C.A., para así optimizar el manejo óptimo de los recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos disponibles dentro de la Organización; con el objeto de convertir a la empresa en un centro de modelo para las competencia que guarden relación a las distintas actividades que se desarrollan en la institución, donde se fomente la creencia de qué se puede hacer, a través de la promoción y liderazgo de proyectos sencillos, proporcionando los medios conceptuales pedagógicos, materiales y tecnológicos para hacerlo. Y cumplir con los objetivos planteados en la investigación.

Referencia Bibliográfica

Arana N. y Peralta S. (2021), en la tesis titulada Formación profesional e inserción laboral de los estudiantes de la especialidad de Tecnología del Vestido, promoción 2012, en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

<https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6158?show=full>

Arias F. (2006). El Proyecto de Investigación. 2da edición. Caracas.

Benavides, P. (2019). Plan de negocios para la comercialización de columbarios para mascotas menores en la ciudad de Quito. Obtenido de Red de repositorios latinoamericanos: <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/10643>

Carrasco, F. (2019). Atención al cliente en el proceso comercial . Madrid: Ediciones Parainfo SA.

Carrazana González, Daily. (2013). Autovaloración académica de los educandos que inician sus carreras en la Universidad de Ciego de Ávila. (Tesis de Diploma en opción al título de Licenciada en Psicología), Universidad de Ciego de Ávila,

Casanova, F. (2003). Formación profesional y relaciones laborales. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo.

Delors Jacques (1996). La educación encierra un tesoro. Pp. 46. Disponible en: http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF. Consulta realizada el 04 de diciembre de 2018.

Erazo K. (2023), El presente trabajo de investigación cuyo título es “La Gestión Comercial y las Ventas de la Empresa Ferretería Galápagos, en la ciudad de Riobamba”, Ecuador.

García A, González A, y Álvarez M. (2022) trabajo de investigación titulado Plan de reforzamiento de la gestión comercial de una empresa de autopartes del estado Carabobo usando la creatividad e innovación como estrategias para la venta y distribución de sus productos.

URI: <http://hdi.handle.net/123456789/9317>

González Morgado, Yaqueli, (2013). Características de los enfoques de aprendizaje de los educando que inician sus carreras en la universidad de Ciego de Ávila, Cuba.

Guagua, O., Cabeza, S., Jaime, C., & Ibarra, R. (2020). Gestión y comercialización: Pequeñas y medianas empresas de servicios en Ecuador. . Revista de ciencias sociales, 26(3), 194-206.

Gutiérrez, E. (2020). La educación en venta. . Ediciones Octaedro.

Fariñas León, Gloria. (2005). Psicología, educación y desarrollo. La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela. Fariñas León, Gloria. (2010). Axiología y epistemología del enfoque histórico cultural: para una praxis humanista. Programa Galatea, Recuperado de <http://galatea.uacm.edu.mx/?p=1143> .

<https://www.feyalegria.org/venezuela/centros-educativos-de-capacitacion-laboral-cecal/>.

Hernández, Et Al., (2003), Metodología de la investigación 3ra. Tercera edición.

Hernández, S. Fernández C. y Baptista P. (2006). Metodología de la investigación. Tercera Edición. Editorial Mc-GrawHill. México.

Horruitiner Silva, Pedro. (2006). LA UNIVERSIDAD CUBANA: el modelo de formación. La Habana, Cuba: Félix Varela.

Idrovo F. (2020) trabajo con el mérito de Formación por Competencias y educación Tecnológica en la Provincia del Cañar-Ecuador: Retos y Perspectivas de Desarrollo en el Tercer Milenio, Caracas-Venezuela.

Inciarte González, Alicia. (2005). Retos y principios del currículo de la educación superior. Ponencia presentada en el Foro: Hacia una nueva visión del currículo en LUZ. Universidad del Zulia. Vice-Rectorado Académico. 27 y 28 de octubre, Maracaibo, Venezuela.

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. (2005) Gaceta Oficial N° 37.291. Septiembre, 26. 2001. Caracas. Venezuela.

Ley Orgánica del Trabajo para los Trabajadores y Trabajadoras (2012). Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela 6.076 Extraordinaria. Mayo 7.2012. Caracas. Venezuela.

Llerena Companioni, Odalia. (2013). Modelo de orientación profesional para estudiantes de la modalidad semipresencial de carreras socio humanísticas. (Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas), Universidad de Ciencias Pedagógicas de Ciego de Ávila, Ciego de Ávila, Cuba.

Lucena Héctor, Cejas Magda, Pereira Lourdes (2007). La formación profesional y el empleo para jóvenes. Un estudio desde la realidad venezolana. Revista Latinoamericana de Derecho Social, 5(julio-diciembre), 105-129.

Mathison, L., Gándara, J., Primera, C., & García, L. (2007). Innovación: factor clave para lograr ventaja competitiva. Negotium, 3(7), 65-83.

Meza Cascante, L. (2003). El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento. Revista Virtual, Matemática Educación e Internet [Revista en línea] 4 (2). Consultado el 01 de febrero de 2008 en: www.cidse.itcr.ac.cr/revistamate/ContribucionesV4n22003/meza/pag1.html

Miguel Rangel R. (2023) **Estrategias De Gestión Comercial Para El Impulso De Las Ventas En La Empresa William Productos, F.P.** Carabobo, Venezuela.

Morín, Edgar. (1999). Los siete saberes necesarios a la educación del futuro. París, Francia: UNESCO.

Morín, Edgar. (2000). El paradigma perdido. Ensayo de bioantropología (6ª ed.). Barcelona: Kairós.

Morín, Edgar. (2004). Epistemología de la complejidad. Gaceta de Antropología (20). Recuperado de http://www.ugr.es/~pwlac/G20_02Edgar_Morin.html

Morín (2004) plantea principios que según él pueden ayudar a pensar en términos de complejidad. Estos principios pueden ser aplicados a la explicación del proceso de formación profesional:

Oficina Internacional del Trabajo (OIT) (1963). Recomendación 117 de la OIT. Pp. 30. Disponible en: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:55:0:::55:P55_TYPE,P55_LANG,P55_DOCUMENT,P55_NODE:REC,es,R117,/Document. Consulta realizada el 04 de octubre de 2018.

Oficina Internacional del Trabajo (OIT) (2004). Recomendación 195. Oficina Internacional del Trabajo. Pp. 30. Disponible en: <https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/edit/docref/rec195.pdf>. Consulta realizada el 04 de octubre de 2018.

Oficina Internacional del Trabajo OIT, (2020), Desarrollo de capacidades en tiempos del COVID-19: balance de las respuestas iniciales en educación y capacitación técnica y profesional - Hallazgos clave – Ginebra.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed_emp/ifp_skills/documents/publication/wcms_776795.pdf.

Padrón, J. (2004). Aspectos Clave en la Evaluación de Teorías. Copérnico, Revista Arbitrada de Divulgación Científica 1 (1), 71-82. UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE GUAYANA.

Palella Stracuzzi, S. y Martins Pestana F. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Rodríguez F. (2021) en su trabajo titulado: Formación Profesional Del Administrador De Empresas: De La Teoría A La Praxis, Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico Rural “Gervasio Rubio”; digital.upel.edu.ve/index.php/TD/article/view/205

Tobón, Sergio (2012). Formación basada en competencias. Colombia. Ediciones ECO. Pp. 200.

Valdivia Núrques, Elizabeth. (2013). Motivación hacia la actividad de estudio en los educandos que inician sus carreras en la Universidad de Ciego de Ávila. (Trabajo de Diploma en opción al título de Licenciada en Psicología), Universidad de Ciego de Ávila, Ciego de Ávila, Cuba

Valera Sierra, René. (2010). El proceso de formación del profesional en la educación superior basado en competencias: el desafío de su calidad, en busca de una mayor integralidad de los egresados. Civilizar 10(18), 117-134. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=100220339010>

Vigotski, Lev Semionovich. (1987). Historia del Desarrollo de las Funciones Psíquicas Superiores. La Habana: Editorial Científico Técnica.

Vigotski, Lev Semionovich. (1996). El significado histórico de la crisis de la psicología. Teoría e método en psicología. Sao Paulo: Ed. Martins Fontes.

Vigotski, Lev Semionovich. (2001). Psicología Pedagógica. Un curso breve. Buenos Aires, Argentina: Grupo Aique S.

ANEXO “A”

INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN



Formato de Validación de Instrumento

Estimado (a) experto (a):

Saludos cordialmente; a continuación se adjunta un cuestionario con opciones de respuestas “SI” y “NO”, para su validación y posteriormente aplicación en el diagnóstico que servirá de base para el trabajo de Grado, titulado: **Líneas de Formación Profesional Para la Gestión Comercial Dirigido al Personal de Ventas de la Organización Sumipan Carabobo C.A.** Dicho cuestionario presenta 10 ítems de preguntas cerradas relacionadas con el tópico de estudio.

Se agradece su juicio valorativo, usando para ello los criterios de **Sí / No**, en cada uno de los aspectos:

_____Pertinencia

_____Claridad

_____Coherencia

Datos de Identificación del Experto:

Nombres y Apellidos: _____

Cédula de Identidad: _____

☐Lic. ☐Msc. ☐Dr (a). en: _____

Egresado (a) de la Universidad: _____



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



CUESTIONARIO

Estimado Vendedor:

El presente instrumento forma parte de una investigación sobre **Líneas de Formación Profesional Para la Gestión Comercial Dirigido al Personal de Ventas de la Organización Sumipan Carabobo C.A.**

- Usted ha sido seleccionado (a), para responder este instrumento sobre los aspectos relacionados con el tema.
- La información suministrada tiene estricto carácter confidencial, por lo que no debe escribir su nombre ni firma.
- Se le agradece toda la colaboración y sinceridad que pueda prestar para llevar a cabo este estudio.

Autor:
Lcdo. Sadowsky Vargas

Tutor:
Msc. Freddy Carrasquero.

Instrucciones Generales:

- Lee cuidadosamente antes de responder.
- Para su respuesta, marque con una “X” la opción que mejor exprese su opinión.
- Se presentan 2 opción posible.

Usted como Vendedor:

CUESTIONARIO

N°	ITEMS	Si	No
1	¿Sumipan Carabobo C.A., maneja aplicaciones de gestión para clientes?		
2	¿El departamento de ventas cuenta con un rutero o agenda comercial que les indique la frecuencia y días de visita?		
3	¿Ha recibido formación profesional adecuada para su puesto en Sumipan Carabobo C.A.?		
4	¿Considera que las estrategias de gestión comercial implementadas en Sumipan Carabobo C.A. son efectivas?		
5	¿Siente que la organización valora y reconoce sus esfuerzos de ventas?		
6	¿Sumipan Carabobo C.A. cuenta con un programa de fidelización de clientes/consumidores?		
7	¿Cree que la formación profesional que ha recibido ha mejorado su rendimiento en las ventas?		
8	¿Cree que los productos de Sumipan Carabobo C.A. satisfacen las necesidades de los clientes?		
9	¿Discurre que la empresa realiza constantemente actualización en programas administrativo?		
10	¿Ha participado en talleres de convivencia y debilidades comerciales?		

Fuente Vargas (2024)

ANEXO “B”

TABLA DE LA VARIABLE

ítems en el instrumento

encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	sumatoria de los aciertos de los ítems	
1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	6	
2	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	7	
3	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	8	
4	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	6	
5	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	8	
6	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	8	
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	
8	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	
9	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	7	
10	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	7	
11	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	8	
12	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	6	
13	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	7	
14	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	9	
15	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	8	
16	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	5	
17	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	9	
18	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	5	
	16	18	13	12	10	14	5	14	16	15	2,02	varianza de los aciertos
p	0,9	1,0	0,7	0,7	0,6	0,8	0,3	0,8	0,9	0,8		
q	0,1	0,0	0,3	0,3	0,4	0,2	0,7	0,2	0,1	0,2		
pxq	0,1	0,0	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	1,55	sumatoria pxq

$$Kr = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum p^* q}{St^2} \right]$$

1-Σpxq/varianza)

0,230055826

0,769944174

ANEXO “C”
TABLA DE OPERALIZACION DE VARIABLE

Objetivo General: • Generar Líneas de Formación Profesional Para la Gestión Comercial
Dirigido al Personal de Ventas en la Organización Sumipan Carabobo C.A.

Variable	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems
Formación Profesional Gestión Comercial	Para Casanova (2003) la formación profesional es una actividad cuyo objeto es descubrir y desarrollar las aptitudes humanas para una vida activa.,(p.10)	Preparación Laboral	Responsabilidad	1
			Modelo Laboral	2
			Formación de Conciencia	3
			Metas	4
			Valores	5
	Benavides (2019) comparte que la gestión comercial corresponde a las “actividades que desarrolla una empresa para conseguir que su oferta sea introducida al mercado de forma efectiva y se logre concretar exitosamente las ventas con los clientes” (pág. 26).	Competencia Institucional	Programa y Servicios	6
			Proyecto	7
			Compromiso	8
			Modernización	9
			Desarrollo Laboral	10



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



SOLICITUD DE CONSENTIMIENTO PARA REALIZAR CUESTIONARIO

Sumipan Carabobo
Sector Castillito Zona Industrial
Valencia, Carabobo, Venezuela

Estimado; Sr. Juan Rodríguez
Gerente General.

Me dirijo a usted para solicitar su consentimiento para realizar varias entrevistas con empleados de su empresa como parte de mi trabajo de grado. El objetivo de estas entrevistas es recopilar información y opiniones sobre La Gestión Comercial, con el fin de completar mi investigación.

DETALLES DE LA INVESTIGACIÓN

- ***Título del trabajo de grado*: Líneas de Formación Profesional Para la Gestión Comercial Dirigido al Personal de Ventas de la Organización Sumipan Carabobo C.A.**
- ***Objetivo de la investigación***: Generar Líneas de Formación Profesional Para la Gestión Comercial Dirigido al Personal de Ventas en la Organización Sumipan Carabobo C.A.
- ***Método de recopilación de datos***: Entrevistas semiestructuradas con empleados de la empresa
- ***Duración de las entrevistas***: Tendrán una duración de treinta a cuarenta minutos. por empleados.
- ***Número de entrevistas***: son Dieciocho (18) entrevistas que se realizarán.

BENEFICIOS PARA LA EMPRESA

- *Contribución a la investigación*: La participación de la empresa en esta investigación contribuirá al avance del conocimiento en el campo de estudio.
- *Oportunidad de compartir experiencias*: Los empleados de la empresa tendrán la oportunidad de compartir sus experiencias y opiniones sobre La Formación en la Gestión Comercial.

CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD

- *Confidencialidad*: Se garantiza la confidencialidad de la información recopilada durante las entrevistas.
- *Privacidad*: Se respetará la privacidad de los empleados que participen en las entrevistas.

SOLICITUD DE CONSENTIMIENTO

Me gustaría solicitar su consentimiento para realizar las entrevistas con empleados de su empresa. Si están de acuerdo, por favor firmen y devuelvan una copia de esta carta a la dirección indicada abajo.

FIRMA Y CONTACTO

Firma: _____

Nombre: Juan Rodríguez

Fecha: _____

Por favor, comuníquese conmigo al 04121532401 o al correo electrónico; sadowsky78@gmail.com; si tienen alguna pregunta o inquietud.

Agradezco su tiempo y consideración.

Atentamente,

Sadowsky Vargas