



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y
COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA COSERBISEG S.R.L., VILLA EL
SALVADOR – 2018

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

ANGIE BRIGGTHE RIOS SALINAS
ORCID: 0009-0005-5509-3528

ASESOR

LIC. ADEMAR VARGAS DIAZ
ORCID: 0000-0001-5192-3161

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE PROGRAMA
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS**

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Rios Salinas, A. B. (2024). *Gestión de capacitación y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa COSERBISEG S.R.L., Villa El Salvador – 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Angie Briggthe Rios Salinas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70009471
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0005-5509-3528
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Ademar Vargas Diaz
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45476251
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-5192-3161
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Jorge Alonso Ramos Chang
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40968849
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Karlo Piero Calle Gonzales
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10808709
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40612463
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Gestión de capacitación y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa COSERBISEG S.R.L., Villa El Salvador – 2018
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: el MAG. JORGE ALONSO RAMOS CHANG como presidente, el MAG. KARLO PIERO CALLE GONZALES como secretario y el DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA COSERBISEG S.R.L., VILLA EL SALVADOR -
2018

Presentado por la bachiller:
ANGIE BRIGGTHE RIOS SALINAS

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado-Bueno** con una calificación de **QUINCE (15)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 13 de diciembre del 2018.



PRESIDENTE
MAG. JORGE ALONSO
RAMOS CHANG



SECRETARIO
MAG. KARLO PIERO CALLE
GONZALES



VOCAL
DR. LUIS ALBERTO
MARCELO QUISPE

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

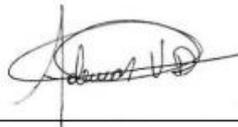
Yo ADEMAR VARGAS DÍAZ docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COSERBISEG S.R.L., VILLA EL SALVADOR
– 2018

De la bachiller Angie Briggthe Rios Salinas, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 12% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 12 de junio de 2024



Ademar Vargas Díaz
45476251

DEDICATORIA

A Dios, quien ha sido fundamental en mi camino hacia este logro y ha sido mi guía para alcanzar mis metas. A mi madre y hermanos por su constante apoyo, sus valiosos consejos, y por inculcarme sus valores, los cuales me han motivado continuamente y me han ayudado a ser una persona íntegra. Pero, sobre todo, les agradezco por el amor incondicional que siempre me han brindado.

AGRADECIMIENTOS

Al Lic. Ademar Vargas Díaz, por su dedicación como educador y valiosa orientación que han sido esenciales para el desarrollo y mejora de este estudio. También, agradezco profundamente a la Universidad Autónoma del Perú, cuyo respaldo y recursos fueron fundamentales a lo largo de este proceso. Además, mi reconocimiento se extiende a mis profesores y compañeros, quienes contribuyeron significativamente a hacer mi experiencia universitaria inolvidable. ¡Siempre estaré agradecido por ello!

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
LISTA DE TABLAS	5
LISTA DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	67
2.1 Tipo y diseño de investigación	68
2.2 Población, muestra y muestreo	69
2.3 Hipótesis	70
2.4 Variables y operacionalización	70
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	73
2.6 Procedimientos	74
2.7 Análisis de datos	75
2.8 Aspectos éticos	75
CAPÍTULO III: RESULTADOS	76
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	83
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	89
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	91
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

- | | |
|----------|--|
| Tabla 1 | Capacitación según tamaño de la empresa |
| Tabla 2 | Distribución de la población |
| Tabla 3 | Operacionalización de la variable gestión de capacitación |
| Tabla 4 | Operacionalización de la variable satisfacción laboral |
| Tabla 5 | Resultados de validación del cuestionario gestión de capacitación |
| Tabla 6 | Índice de consistencia interna del cuestionario de gestión de capacitación |
| Tabla 7 | Índice de consistencia interna del cuestionario de satisfacción laboral |
| Tabla 8 | Distribución de frecuencias y porcentajes según la gestión de capacitación |
| Tabla 9 | Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión habilidades |
| Tabla 10 | Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión conocimientos |
| Tabla 11 | Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión actitudes |
| Tabla 12 | Distribución de frecuencias y porcentajes según la satisfacción laboral |
| Tabla 13 | Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov |
| Tabla 14 | Resultados de correlación entre la gestión de capacitación y la satisfacción laboral |
| Tabla 15 | Resultados de correlación entre las habilidades y la satisfacción laboral |
| Tabla 16 | Resultados de correlación entre los conocimientos y la satisfacción laboral |
| Tabla 17 | Resultados de correlación entre las actitudes y la satisfacción laboral |

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Teoría de McClelland

**GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA COSERBISEG S.R.L., VILLA EL
SALVADOR – 2018**

ANGIE BRIGGTHE RIOS SALINAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El estudio tiene como objetivo analizar la relación entre la gestión de capacitación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018. Este estudio se justifica debido que se busca mejorar la gestión de capacitación que se realiza en la empresa con la finalidad de tener un impacto positivo en la satisfacción laboral. En la metodología se indica que es un estudio de diseño no experimental transversal y alcance descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 60 empleados donde la muestra por 40 empleados seleccionados por la técnica por conveniencia. Asimismo, se aplicaron dos cuestionarios de recolección de datos validados mediante criterio de jueces expertos, los resultados de confiabilidad fueron de 0,781 para la prueba de gestión de capacitación y 0,751 para la prueba de satisfacción laboral demostrando que son altamente confiable para la investigación. Finalmente, se logró probar la relación que existe entre la gestión de capacitación y la satisfacción laboral con un error mínimo de 5% de significancia y un coeficiente de correlación de 0,915 concluyendo que la gestión de capacitaciones favorece de forma positiva la satisfacción laboral de los colaboradores.

Palabras clave: gestión de capacitación, satisfacción laboral, gestión

**TRAINING MANAGEMENT AND JOB SATISFACTION OF THE EMPLOYEES OF
THE COMPANY COSERBISEG S.R.L., VILLA EL SALVADOR – 2018**

ANGIE BRIGGTHE RIOS SALINAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of the study is to analyze the relationship between training management and job satisfaction of the employees of the company Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador - 2018. This study is justified because it seeks to improve the training management carried out in the company with the aim of having a positive impact on job satisfaction. The methodology indicates that it is a study with a cross-sectional non-experimental design and correlational descriptive scope. The population was made up of 60 employees where the sample was made up of 40 employees selected by the convenience technique. Likewise, two data collection questionnaires were applied, validated by the criteria of expert judges, the reliability results were 0.781 for the training management test and 0.751 for the job satisfaction test, demonstrating that they are highly reliable for the research. Finally, it was possible to prove the relationship that exists between training management and job satisfaction with a minimum error of 5% significance and a compensation coefficient of 0.915, concluding that training management positively favors the job satisfaction of collaborators.

Keywords: training management, job satisfaction, management

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

Hoy en día la satisfacción laboral es un aspecto crucial a nivel global, en ese sentido, numerosas entidades públicas muestran un claro interés en evaluar el grado de satisfacción laboral entre sus empleados y en su entorno laboral. Este interés radica en el deseo de mejorar el ambiente de trabajo y, consecuentemente, aumentar la eficiencia y la productividad de la organización. La evaluación de la satisfacción laboral posibilita ajustar las posiciones de los elementos de la institución que influyen significativamente en la creación del clima laboral, lo que conlleva una mejora la satisfacción laboral de la institución.

La satisfacción laboral es un concepto comúnmente utilizado en una sociedad donde gran parte de las actividades sociales se llevan a cabo dentro de organizaciones como escuelas, universidades, servicios comunitarios y agencias gubernamentales, entre otras. Estas entidades, consideradas sin ánimo de lucro, son gestionadas por grupos humanos que colaboran en la obtención de objetivos distribuidos en un entorno laboral dinámico que favorece el rendimiento eficaz.

En la actualidad, algunas instituciones aún descuidan la relevancia de la satisfacción laboral, la cual es esencial para el crecimiento estratégico de cualquier empresa. Esto abarca la percepción de proximidad o alejamiento hacia los líderes, colegas y colaboradores, manifestada en aspectos como autonomía, estructura, recompensas, consideración, amabilidad, respaldo y comunicación abierta, entre otros.

En México, Díez (2010) menciona que, en el contexto de la crisis económica mundial y la intensificación de la competencia en varios sectores, es crucial reconocer la necesidad de tener empleados capacitados para enfrentar estas demandas. En el ámbito empresarial, la capacitación emerge como un componente clave para garantizar el regocijo de dichas demandas. El actual panorama globalizado requiere

que los trabajadores adquieran una gama amplia de habilidades para adaptarse a diversas necesidades del entorno laboral y organizativo. Esto incluye procesos de aprendizaje y enseñanza que aseguren que el personal esté constantemente preparado y mejorado.

Por otro lado, Torres (2013) indica que la mayoría de las organizaciones del sector público en Latinoamérica expone una cultura donde los empleados colaboran mínimamente. Las causas varían y difieren según el país, por lo que no se puede generalizar sobre cuestiones de validez que apliquen a todas las entidades públicas. No obstante, existen dos aspectos notables que son típicos del comportamiento cultural en las organizaciones públicas y que tienen un fuerte impacto en la disposición proactiva de los individuos.

En ese sentido, se pueden indicar la falta de reconocimiento y valoración de las habilidades individuales es prevalente debido a que la dinámica laboral se ve dominada por relaciones de poder político, donde la retroalimentación y críticas constructivas sobre los métodos de trabajo son desalentadas. Esta actitud se percibe casi como un defecto de carácter. Además, la inconsistencia en los procedimientos de evaluación para el desempeño los convierte en meros procedimientos administrativos, lo que se suma a la naturaleza contractual de las relaciones laborales y otros aspectos del entorno laboral.

En el Perú hasta el año 2014, la disponibilidad de datos para ciertos países ofrece una visión de la variedad de métodos de formación que emplean las empresas. A pesar de las limitaciones evidentes en cuanto a la disponibilidad de información para un número reducido de países, es relevante destacar que un porcentaje significativo de las empresas (69% Costa Rica, 50% Perú y 45% El Salvador) optan por la capacitación externa de su personal. Este descubrimiento subraya la

importancia de comprender la actividad del mercado que ofrece servicios de formación.

Tabla 1

Capacitación según tamaño de la empresa

	Argentina	Chile	Costa Rica	Perú
Pequeña	53%	4%	28%	41%
Mediana	84%	10%	33%	25%
Grande	92%	85%	39%	34%

La rotación del personal, que incluye la partida o el retiro de los trabajadores, ocasiona costos significativos para las empresas peruanas debido a la falta de capacitación. Según Rabitsch (2014), el Perú registra uno de los niveles más altos de cambios en América Latina. Este fenómeno representa un desafío importante para las empresas en el país. Esta persona explicó que la tasa de cambio de empleo en Perú excede el 18%, mientras que el promedio para América Latina oscila entre el 5% y el 10%.

En ese sentido, la insatisfacción laboral es la principal causa detrás del deterioro en la calidad del servicio y el declive institucional. Los trabajadores se sienten descontentos con sus tareas, las perciben como monótonas y carecen de motivación para mejorar su desempeño. Esta situación se traduce en un trato deficiente hacia el público y en una falta de colaboración entre los miembros del equipo. Además, la ausencia de un sentido de pertenencia y de normas consensuadas contribuye a la incapacidad para gestionar conflictos de manera pacífica y democrática. Como resultado, los principales perjudicados son los usuarios del servicio.

En el ámbito empresarial, surge un problema en el que los empleados están expresando una serie de necesidades subyacentes que a menudo pasan

desapercibidas para sus superiores. Estas necesidades incluyen un deseo de salarios más altos, mayor seguridad laboral, ayuda a mejorar las condiciones del trabajo, más tiempo libre y beneficios adicionales tanto para ellos como para sus familias. La posición se ve agravada por la falta de comunicación efectiva entre todos los líderes y los equipos, además de la ausencia de programas de capacitación para los empleados del sector.

A raíz de lo analizado, el problema general es ¿De qué manera la gestión de capacitación se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018? y los problemas específicos son ¿De qué manera se relaciona las habilidades con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018?, ¿De qué manera el conocimiento se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018? y ¿De qué manera la actitud se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018?

Por otro lado, teóricamente esta investigación se justifica porque se fundamenta en las contribuciones de dos autores claves como Aguilar & Siliceo (2006) y Robbins & Judge (2009). El primer autor proporciona definiciones detalladas y dimensiones relevantes para la variable de gestión de capacitación, estableciendo una base sólida para comprender este aspecto crucial del estudio. Por otro lado, las teorías de Robbins & Judge (2009) sobre la satisfacción laboral ofrecen una perspectiva amplia y fundamentada que permite explorar y comprender las complejidades emocionales y psicológicas involucradas en el entorno laboral. Integrar estas perspectivas teóricas proporciona una base robusta para la investigación, permitiendo un análisis profundo y significativo de la relación que hay entre la gestión

de capacitación y también la satisfacción laboral. Desde la perspectiva práctica, la investigación es importante, ya que aborda de manera directa la problemática central de la empresa en cuanto a la gestión de la capacitación de su personal y las estrategias para así mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores. Al comprender estas áreas críticas, se pueden identificar deficiencias y áreas de mejora, lo que permitirá diseñar e implementar estrategias y programas efectivos. Estos hallazgos serán fundamentales para la formulación de planes operativos anuales tanto a nivel empresarial como por área específica, asegurando así un planeamiento integral y sistemático para abordar los desafíos organizacionales y mejorar el rendimiento general. Finalmente, desde la perspectiva metodológica, el estudio se fundamenta en la rigurosidad en la medición de dos variables clave: la gestión de capacitación y la satisfacción laboral. Para garantizar la validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, se emplearon criterios estrictos de validación de constructo y criterio, así como análisis de confiabilidad. La validación por jueces proporcionó una evaluación cualitativa adicional, mientras que el uso del coeficiente alfa de Cronbach permitió una validación estadística rigurosa. Este enfoque metodológico asegura la calidad y fiabilidad de los datos obtenidos, fortaleciendo así la validez interna del estudio.

El objetivo general de la investigación consiste en determinar la relación entre gestión de capacitación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018. Por otro lado, los objetivos específicos consisten en determinar la relación entre las habilidades y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018, determinar la relación entre los conocimientos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018 y determinar

la relación entre las actitudes y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018.

Las limitaciones de la investigación incluyen la falta de acceso a ciertos recursos, como bases de datos específicas o tecnología especializada, así como la restricción en el tiempo y el alcance del estudio debido a limitaciones presupuestarias o logísticas. Además, la disponibilidad limitada de participantes adecuados o la falta de diversidad en la muestra pueden haber influido en los resultados y su generalización. Las limitaciones bibliográficas incluyen una escasez de los trabajos de investigación que aborden simultáneamente las dos variables en cuestión, así como la presencia de algunas fuentes obsoletas. Esta falta de análisis integrado y la antigüedad de algunas referencias pueden dificultar la obtención de una visión completa y actualizada sobre el tema. Por otro lado, la limitación teórica comienza en la falta de antecedentes de investigación relacionada con el tema presentado, lo cual dificulta establecer una base sólida de conocimiento previo. Además, el diseño de estudio de las escuelas de pregrado y postgrado que hay en las principales universidades del país podría carecer de la profundidad necesaria para abordar adecuadamente la complejidad del tema, lo que podría influir en la calidad y validez de los hallazgos obtenidos. Finalmente, la limitación institucional se manifiesta en el acceso limitado a los centros de estudios especializados, lo cual resulta en una disponibilidad limitada de las tesis de sus egresados. Esto obstaculiza la propagación y el intercambio de conocimientos, afectando el paso y la investigación en áreas específicas.

En cuanto a la revisión de los antecedentes internacionales, se consideró el estudio realizado por Sesen y Ertan (2021) el cual tiene como objetivo examinar la relación que existe entre la percepción de la capacitación, la satisfacción laboral, el

estrés y la satisfacción laboral de los auxiliares de enfermería certificados a tiempo completo en centros de atención a domicilio para adultos mayores al norte de Chipre. Estos investigadores aplicaron una metodología teórica con una perspectiva deductiva y un diseño no experimental, recopilando detalles mediante un cuestionario transversal administrado a 317 participantes. Los resultados obtenidos a través de modelos de ecuaciones estructurales revelaron que la percepción de capacitación de los auxiliares de enfermería influye significativamente en su desempeño laboral, mientras que el estrés laboral tiene un impacto negativo. Además, se descubrió que la presión laboral actúa como mediadora en la relación entre la percepción de capacitación y el desempeño laboral. En conclusión, se infirió que la motivación para la capacitación y el apoyo influyen considerablemente en el desempeño laboral, mientras que la admisión y los beneficios de la capacitación no tienen un efecto esencial. Este estudio subraya la relevancia de la percepción de capacitación y también el manejo de estrés laboral para mejorar la satisfacción y el desempeño en el trabajo de los auxiliares de enfermería. Por lo tanto, proporciona una perspectiva estimada sobre los factores que afectan en el desempeño laboral de los auxiliares de enfermería, destacando la relevancia de la capacitación percibida y el manejo del estrés en el entorno laboral. Los hallazgos ofrecen información crucial para mejorar las prácticas de gestión y la tranquilidad de los empleados en el sector de la atención domiciliar para los adultos.

En su investigación, Nauman et al. (2021) tenían el propósito de analizar las relaciones entre la capacitación laboral, el compromiso afectivo, el desempeño y la satisfacción laboral en empleados de organizaciones de la sociedad civil en Pakistán. Utilizando un diseño de investigación teórica fundamental, los autores no alteraron las variables y realizaron un estudio en dos etapas con un desfase temporal para poner

a prueba sus hipótesis. Los datos fueron recolectados de 219 empleados de OSC en Pakistán. Los hallazgos revelaron un respaldo completo al modelo de múltiple medición propuesto en serie, demostrando que la capacitación laboral está vinculada indirectamente a la satisfacción laboral a través de la responsabilidad afectiva y el desempeño laboral. Específicamente, se encontró que la formación proporcionada por las empresas incrementando el compromiso de los empleados con su centro de trabajo, lo cual a su vez mejora su desempeño laboral y, finalmente, aumenta su satisfacción laboral. Estos resultados resaltan la importancia de la capacitación laboral para mejorar la satisfacción y el rendimiento laboral en empleados de OSC en Pakistán. Este estudio brinda una valiosa comprensión de cómo la capacitación laboral puede influir en el compromiso y el desempeño laboral, así como en la satisfacción laboral en un contexto específico como el de las empresas de la sociedad civil en Pakistán. Los hallazgos respaldan la idea de que invertir en el desarrollo profesional de los trabajadores pueden tener efectos positivos significativos en su compromiso y satisfacción laboral, lo que a su vez puede beneficiar a las organizaciones en términos de rendimiento y retención de talento.

Cik et al. (2021) realizaron una investigación con el objetivo de examinar la relación entre el aprendizaje, la capacitación, la competencia, la satisfacción laboral, los aspectos organizacionales y el desempeño de los empleados en los cinco bancos más grandes de Indonesia ubicados en el sur de Yakarta. Adoptando un enfoque teórico fundamental y un diseño no experimental, seleccionaron aleatoriamente una muestra de 130 encuestados. Los datos recopilados fueron analizados mediante Modelos de Ecuaciones Estructurales (SEM). Las consecuencias revelaron un dominio positivo del aprendizaje y la capacitación en la competencia de los empleados. Se llega a la conclusión que este estudio destaca la importancia del

aprendizaje, la capacitación y la competencia en el contexto bancario, así como la relevancia de los aspectos organizacionales para impulsar el aprendizaje y mejorar el desempeño laboral. Por lo tanto, proporciona una comprensión valiosa de los factores que afectan en la satisfacción y el desempeño de los empleados en el sector bancario de Indonesia. Al centrarse en la relación entre el aprendizaje, la competencia y otros aspectos laborales, ofrece información útil para la mejora de prácticas de gestión de recursos humanos en este contexto específico.

En el estudio de Nguyen (2020) el objetivo principal fue examinar la relación existente entre la formación, el desarrollo y la retención de empleados jóvenes en organizaciones vietnamitas. Utilizando un enfoque cuantitativo de tipo básico, con alcance correlacional y un diseño no experimental, se aplicó el análisis de regresión lineal múltiple para poner a prueba las hipótesis planteadas. La muestra estuvo conformada por 351 individuos a los cuales se les administró un cuestionario muy riguroso. Dichos resultados obtenidos revelaron una relación directa entre la formación, el desarrollo y la retención de empleados jóvenes ($r=0,599^{**}$, $p<0,01$), así como relaciones positivas entre la satisfacción laboral y la retención ($r=0,561^{**}$, $p<0,01$), y el desempeño laboral y la retención ($r=0,517^{**}$, $p<0,01$). Además, el ejemplo de regresión expone que las predictoras variables explicaban al menos el 43,8% de la varianza en el compromiso de todos los trabajadores (R cuadrado ajustado=0,438). Por lo tanto, la investigación sugiere que la satisfacción y el desempeño laboral contribuyen parcialmente a explicar la retención de empleados jóvenes en organizaciones vietnamitas, resaltando la significación de invertir en la satisfacción y el crecimiento profesional de los empleados para ajustar la retención dentro de las empresas.

En su estudio, Tarango et al. (2019) investigaron si la capacitación tiene un efecto positivo en la satisfacción laboral. Para ello, utilizaron dos instrumentos como el índice descriptivo de trabajo y la escala de trabajo en general. La metodología consistió en comparar el desempeño de los participantes antes y después de un programa de capacitación. Los resultados con un grado de significancia del 5%, indicaron que la capacitación tuvo un impacto verdadero en dos facetas del trabajo como la supervisión y el compañerismo. En consecuencia, este estudio sugiere que la capacitación puede impactar positivamente en la satisfacción laboral, al menos en aspectos específicos como la supervisión y las relaciones con los compañeros. No obstante, es importante resaltar que estos resultados podrían variar dependiendo del escenario y también la naturaleza de los programas de capacitación y las organizaciones. El estudio representa una contribución significativa al campo de la gestión de recursos humanos al analizar la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral. Sin embargo, sería interesante también profundizar en diferentes factores que podrían influir en la satisfacción laboral y cómo interactúan con la capacitación en diferentes contextos laborales.

En cuanto a la revisión de los antecedentes nacionales, Almonacid (2023) se propuso investigar la conexión que existe entre la capacitación y la satisfacción laboral de los ejecutivos de negocio en las cooperativas de la provincia de Ayacucho. Para ello, adoptó una metodología cuantitativa, utilizando un diseño de investigación correlacional no experimental y transversal. Empleó instrumentos de medición desarrollados por Schmidt para evaluar la capacitación laboral y por Palma para medir la satisfacción laboral. La muestra estuvo conformada por 81 ejecutivos de negocio seleccionados aleatoriamente de las cooperativas de ahorro en Ayacucho de Santa María Magdalena y San Cristóbal de Huamanga, y la recolección de datos se llevó a

cabo en colaboración con estas empresas. Los efectos que se obtuvieron revelaron una correlación positiva muy fuerte ($r=0.832$) entre la capacitación y la satisfacción laboral. Específicamente, la dimensión sentimientos de los empleados sobre la capacitación mostró la mayor correlación ($r=0.787$) con la satisfacción laboral, mientras que las dimensiones satisfacción con la capacitación ($r=0.617$) y apoyo organizativo para la capacitación ($r=0.502$) exhibieron correlaciones menores. En consecuencia, el estudio subrayó la gran significación de la capacitación laboral en la satisfacción laboral de los ejecutivos de negocios en cooperativas, destacando la necesidad de un enfoque integral que considere los aspectos emocionales y organizativos de la capacitación. De esta manera, este estudio proporcionó una información muy valiosa acerca de la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral en el contexto específico de las cooperativas en Ayacucho, resultados que pueden ser muy importantes para la mejora de las prácticas de capacitación y gestión del personal en este sector, cooperando así al crecimiento de estrategias mucho más efectivas para promover el bienestar laboral y el rendimiento empresarial.

Ducos y Sánchez (2023) en su investigación buscaron establecer el vínculo entre la ejecución de capacitaciones priorizadas de acuerdo con las necesidades de la entidad y la satisfacción laboral de los actores clave de la gestión pública durante la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19. El estudio adoptó una metodología correlacional de carácter cuantitativo, partiendo de un marco teórico para ampliar los conocimientos sobre el tema. Se emplearon herramientas estadísticas para estudiar los datos recolectados. Dichos resultados exponen, con un 99% de nivel de confianza la existencia de una relación positiva alta entre la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los empleados públicos. Esta conclusión resalta la importancia de priorizar las capacitaciones según las necesidades de la

entidad para la mejora de la satisfacción laboral en el contexto de emergencias sanitarias. Por lo tanto, dicho estudio compromete una perspectiva muy valiosa para la gestión de recursos humanos en el sector público, destacando la relevancia de invertir en capacitación para mejorar el bienestar laboral y, por consiguiente, la eficacia organizacional.

En su investigación, Alvarado & Moscoso (2022) propusieron determinar la relación existente entre la capacitación y la satisfacción laboral de los teleoperadores de centro de atención telefónica en Lima Metropolitana. El objetivo del estudio consiste en identificar los puntos críticos y diseñar estrategias. En cuanto a la metodología utilizada incluye el diseño no experimental. En conclusión, se evidencia la relevancia de las capacitaciones en la satisfacción laboral de los teleoperadores de centro de atención telefónica, proporcionando directrices para mejorar su calidad laboral. La inclusión de anexos y referencias bibliográficas fortalece la validez del estudio. Este estudio aborda una temática relevante en el ámbito laboral donde la capacitación y la satisfacción laboral son cruciales para la eficacia y el bienestar de los empleados.

Rojas (2022) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión de capacitación y la satisfacción laboral en la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2022. Este estudio fue de ejemplo básico, con un enfoque cuantitativo y un método deductivo, empleando un diseño no experimental correlacional. Esta muestra estuvo conformada por 50 trabajadores que fueron administrativos a quienes se aplicó la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario. Los resultados obtenidos revelaron que el nivel de gestión de capacitación se distribuyó en medio (52%), alto (46%) y bajo (2%) de tal manera que el nivel de satisfacción laboral se dividió en medio (50%), alto (44%) y bajo (6%). Se

observo una correlación positiva moderada entre el desempeño de tareas, desarrollo personal, motivación y la satisfacción laboral (0.637, 0.604, 0.586). La conclusión principal indicó que existe una relación positiva moderada entre la gestión de capacitación y la satisfacción laboral (0.782; $p < 0.001$), y que el 62.63% de satisfacción laboral de los empleados está dominada por gestión de capacitación. En conclusión, este estudio resalta lo importante que es invertir en programas para capacitar a los empleados, ya que con eso ayudan a mejorar la satisfacción laboral en la empresa y, por consiguiente, rendir y sobresalir en el ámbito laboral.

Medina y Medina (2021) desarrollaron una investigación con el objetivo de disponer la vinculación que existe entre la capacitación y la satisfacción laboral de los colaboradores asistenciales del sector privado de salud. En este estudio se analizaron una muestra representativa y aleatoria de 349 trabajadores mediante un punto de vista cuantitativo y correlacional. La recolección de datos se realizó a través de encuestas con 38 afirmaciones en una escala de Likert de 5 niveles. Los resultados permitieron resaltar la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores. En desenlace, se evidenció que la satisfacción laboral se relaciona con varios factores, entre ellos está la capacitación, por lo que se sugirió hacer estudios con enfoques similares mixtos y análisis multifactoriales, gestionar la capacitación según los resultados obtenidos, y tener una mejora del paquete de compensación en general. Este estudio proporciona una base sólida para comprender la importancia de la capacitación en la satisfacción laboral del personal asistencial en el sector privado de la salud, reforzando la necesidad de políticas de capacitación efectivas y con un enfoque integral en la administración de recursos humanos para llevar a cabo la mejora del bienestar de los colaboradores y de tal manera la calidad de los servicios de salud ofrecidos.

En relación con las bases teóricas de la gestión de capacitación, Chiavenato (2011) lo concibe como un proceso educativo breve pero sistemático y organizado, con un fin de que los individuos adquieran mucho conocimiento, desarrollen habilidades y competencias específicas para cumplir objetivos definidos en el ámbito laboral. Esta formación implica la transmisión de sabiduría alusiva al trabajo, así como actitudes ante la organización, las tareas y el entorno laboral, abarcando desde habilidades básicas hasta competencias más complejas. En este sentido, se considera que cualquier tarea, independientemente de su complejidad, requiere el desarrollo integral de estos tres aspectos. Siguiendo una perspectiva más restringida, se entiende que la capacitación es el proceso de incrementar el conocimiento y la habilidad específica de un empleado para desempeñar un rol determinado, como lo explican Flippo (1984) y McGehee (1961) este último enfatizando en que la capacitación abarca desde habilidades técnicas hasta actitudes frente a problemas sociales, constituyendo una educación especializada integral.

Por otro lado, Dessler (2001) indica que la gestión de capacitación se centra en dotar a los empleados, tanto nuevos como actuales, con las habilidades esenciales para cumplir eficazmente con sus responsabilidades laborales. Este proceso implica enseñar las destrezas fundamentales requeridas para el desempeño del trabajo, asegurando que los empleados estén equipados con el conocimiento y las competencias necesarias para sobrellevar tareas con mejores resultados. En resumen, la gestión de capacitación busca garantizar que el personal esté debidamente preparado y capacitado para enfrentar los desafíos y exigencias de sus roles laborales.

Según Bohlander & Snell (2001) el concepto de gestión de capacitación es un proceso continuo por el cual las organizaciones promueven el aprendizaje de sus

miembros. Esto implica una serie de esfuerzos sistemáticos para aumentar el conocimiento, habilidades y destrezas de los trabajadores y hace que mejore el desempeño laboral. Las organizaciones exitosas se destacan por proporcionar un sólido respaldo a la formación de su personal, lo que contribuye a mantenerlos actualizados en nuevas técnicas y actitudes relevantes para resolver los desafíos que enfrenta la organización. En este sentido, la capacitación se percibe como una inversión estratégica que no solo favorece a un solo trabajador, sino también fortifica la capacidad de toda una organización para acoplarse e ir creciendo dentro de un ambiente en competencia.

La gestión de capacitación emerge como un componente fundamental en la estrategia empresarial (Ulrich, 1997). Este enfoque no solo fortalece la capacidad operativa del personal, sino que también impulsa el valor agregado del área de recursos humanos aporta a la organización. Al vincular la capacitación con el servicio al cliente interno y la asesoría a la alta gerencia, se establece un puente esencial para para la empresa sobre todo el desarrollo integral de ella.

La capacitación se posiciona como una necesidad imperativa para las empresas, no solo como un gasto simple, sino como una versión muy estratégica. Al alinear los recursos humanos con los objetivos del negocio, se garantiza un rendimiento óptimo y una mayor adaptabilidad a la demanda de mercado. De tal manera, la capacitación se vuelve en una herramienta vital para optimizar la eficiencia operativa y asegurar la competitividad empresarial.

Es fundamental que las empresas planifiquen meticulosamente sus programas de capacitación, asegurando una alineación precisa con sus objetivos comerciales y las metas de desarrollo de su personal. Este enfoque proactivo no deja nada al azar, maximizando el retorno de la inversión y fomentando un ambiente laboral en el que la

formación continua sea un pilar fundamental para el crecimiento tanto individual como organizacional.

Price (1987) enfoca el desarrollo de recursos humanos y gestión de capacitación en las empresas desde la premisa de que la gran mayoría de los trabajadores están intrínsecamente motivados para laborar y aprender día a día. Reconocen que proporcionar actividades estimulantes, oportunidades de progreso profesional y recompensas por el desempeño son elementos clave para movilizar y atraer la atención y energía de los empleados. Esta perspectiva subraya la significación de crear un buen ambiente laboral que impulse la motivación interna y el compromiso de los salarizados con el desarrollo personal y organizacional.

Según Drucker (1993) la gestión de capacitación es básica para la supervivencia y competitividad de las empresas en su actual economía. Sin capacitación, tanto las organizaciones como sus colaboradores no pueden adaptarse ni responder eficazmente a los desafíos del entorno globalizado. La capacitación se ha vuelto en el central pilar de los planes de acción de las empresas, impulsando la mejora continua y el crecimiento. Es considerada una estrategia clave para la competitividad, ya que contribuye al desarrollo y avance del capital humano, reconocido como el activo más valioso para diferenciarse en el mercado. En resumen, Drucker enfatiza que la inversión en capacitación es esencial para que las empresas puedan prosperar y destacarse en un ámbito empresarial cada día muy competitivo y más dinámico.

Según Chiavenato (2011) los principales objetivos de la capacitación son preparar a los empleados para el desempeño inmediato de sus funciones, brindarles oportunidades de desarrollo personal continuo no solo en sus roles actuales sino también para roles futuros más complejos, y cambiar las actitudes de los trabajadores

para fomentar un clima laboral más satisfactorio, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las nuevas tendencias en la gestión empresarial:

La formación busca canalizar las experiencias de aprendizaje de manera positiva y provechosa, complementándolas con actividades planificadas para acelerar el desarrollo de conocimientos, actitudes y habilidades beneficiosas tanto para los individuos como para la empresa, independientemente de su nivel dentro de la organización.

La gestión de capacitación, según Chiavenato (2011) se centra en facilitar conscientemente los recursos para el aprendizaje, reconociendo que este surge del esfuerzo individual y conlleva un cambio en la conducta cotidiana. Este enfoque procura dirigir las experiencias de aprendizaje de forma positiva y beneficiosa, complementándolas y fortaleciéndolas mediante actividades planificadas. Este autor enfatiza que la capacitación debe abordarse como un progreso constante y programado, ya que cada periodo se rehace con cada repetición. Este proceso se parece a un procedimiento abierto, donde los elementos claves incluyen los insumos (como educandos y recursos organizacionales), los procesos operativos (como la enseñanza y el aprendizaje individual), los productos (como personal capacitado y competencias desarrolladas), y la retroalimentación (a través de la evaluación de procedimientos y resultados).

La gestión de capacitación según Chiavenato (2011) se centra en garantizar que en todos los niveles de la empresa los trabajadores puedan desarrollen velozmente actitudes, conocimientos y habilidades que beneficien tanto a ellos como a la organización en su conjunto. Este enfoque sistemático busca optimizar los resultados de la capacitación mediante una planificación cuidadosa, una ejecución eficiente y una evaluación continua.

El proceso de formación comprende cuatro fases fundamentales según lo expuesto por Chiavenato (2011). En primer lugar, se ejecuta la identificación de necesidades de capacitación, lo cual involucra un análisis diagnóstico para determinar las áreas que requieren desarrollo. Posteriormente, se diseña un programa de capacitación específico para abordar las necesidades previamente identificadas. Una vez formulado el programa, se procede con su implementación y ejecución, donde se realizan las actividades de formación planificadas. Finalmente, se efectúa una evaluación exhaustiva de los resultados obtenidos, permitiendo así realizar ajustes y mejoras continuas en los futuros programas de capacitación

A. Descubrimiento de las necesidades de capacitación. Este proceso es fundamental en el proceso de desarrollo organizacional, se inicia con un diagnóstico preliminar que abarca tres niveles de análisis como el sistema de capacitación, el sistema organizacional y el sistema de obtención de habilidades. En primer lugar, se examina la organización en su totalidad, evaluando sus metas, estructura y cultura para identificar áreas de mejora. En el segundo nivel, se enfoca en los recursos humanos, analizando las competencias y habilidades del personal para determinar qué entrenamiento específico se requiere. Finalmente, en el tercer nivel, se estudian las operaciones y tareas para entender las demandas del trabajo y cómo la capacitación puede optimizar la capacidad y la calidad de desempeño

B. Los programas de capacitación. Cuando se realiza un diagnóstico de las necesidades de capacitación, se aplica un programa terapéutico, que consiste en la selección y orden de los métodos de tratamiento para abordar los requerimientos identificados. Este programa se fundamenta en una serie de aspectos clave que se deben identificar durante la detección de las necesidades. Se debe determinar la naturaleza de la necesidad, su origen y si afecta a otras áreas o divisiones. Además,

es crucial comprender la causa subyacente de la necesidad y si está relacionada con un problema más amplio. Se debe evaluar si la solución debe abordarse de manera independiente o en combinación con otras necesidades, así como si es necesario tomar medidas preliminares. La prioridad de la necesidad, su temporalidad, la cantidad de personas y servicios afectados, el tiempo disponible para la capacitación, el costo estimado y quién llevará a cabo la capacitación también son aspectos esenciales por considerar en el diseño del programa.

La programación de la capacitación debe ser meticulosa y precisa, abarcando todos los aspectos identificados durante el diagnóstico de las necesidades. Se debe definir claramente la naturaleza de la necesidad, su origen y si se extiende a otras áreas o divisiones de la organización. Identificar la causa raíz y determinar si la necesidad es parte de un problema mayor es crucial para diseñar un programa efectivo. Además, se debe considerar si la solución requerirá abordarse de manera independiente o en conjunto con otras necesidades, así como la necesidad de medidas preliminares. Determinar la prioridad de la necesidad en relación con otras, su temporalidad, el alcance de personas y servicios involucrados, el tiempo disponible para la capacitación, el costo estimado y quién estará a cargo de la implementación son pasos esenciales para asegurar el éxito del programa de capacitación.

C. La planeación de la capacitación. Es un proceso crucial que requiere una atención meticulosa a una serie de elementos clave. Para comenzar, es esencial identificar una necesidad específica en cada instancia de capacitación, lo que implica comprender las deficiencias y áreas de mejora en el conocimiento, habilidades o actitudes del grupo objetivo. Además, se debe establecer un objetivo claro y alcanzable para la capacitación, delineando lo que se espera lograr al final del programa. Esta planificación implica también la subdivisión del trabajo en módulos,

cursos o programas coherentes, permitiendo una estructura organizada y progresiva para el aprendizaje. Al mismo tiempo, se debe evaluar cuidadosamente el contenido de la capacitación, asegurándose de que sea relevante, actualizado y esté alineado con los objetivos establecidos. La selección de las formas de capacitación y la tecnología dispuesta también desempeña un rol importante en esta etapa, ya que afecta en la efectividad y el compromiso de los participantes. Es necesario definir los recursos requeridos para llevar a cabo la capacitación, como el tipo de entrenador, los recursos audiovisuales, los equipos o herramientas que se necesita, y los materiales de apoyo. Además, se debe considerar detalladamente el grupo objetivo, incluyendo la cantidad de personas, la disposición del tiempo, el nivel de habilidades, los conocimientos y las actitudes, así como las cualidades personales de la conducta, adaptando el enfoque de la capacitación para satisfacer de manera efectiva las necesidades grupales e individuales.

D. Realización de la capacitación, como tercera etapa del proceso, se despliega como un encuentro dinámico entre el instructor y el aprendiz, donde ambos actúan como protagonistas clave. Los aprendices, representando diversos niveles jerárquicos dentro de la empresa, desde el capacitador hasta los gerentes, se congregan para adquirir o perfeccionar habilidades y conocimientos específicos relacionados con sus roles laborales. Mientras tanto, los instructores, también con distintos niveles jerárquicos y roles dentro de la organización, o incluso contratados externamente, se posicionan como expertos que comparten su experiencia y especialización en la materia. Este intercambio de saberes se materializa en sesiones de formación, talleres prácticos o cualquier otro formato didáctico diseñado para facilitar la enseñanza y el crecimiento profesional de los participantes. La ejecución de la preparación, por tanto, se erige como un puente vital que conecta la experiencia

y el conocimiento, promoviendo un ambiente propicio para el crecimiento individual y el fortalecimiento organizacional.

E. La evaluación de resultados de la capacitación. Una comprobación de resultados del proceso formativo es fundamental para establecer su eficacia y su influencia tanto en el rendimiento profesional como en el cumplimiento de las metas organizativas. Esta etapa conclusiva conlleva confirmar si la formación ha alcanzado dichos cambios conductuales requeridos en los empleados, es decir, si se han adquirido las destrezas y conocimientos requeridos para optimizar su desempeño laboral. Además, se debe verificar si estos frutos están bien manejados con metas de la empresa, evaluando cómo la capacitación ha contribuido a la consecución de los objetivos organizacionales. Esta evaluación puede realizarse a través de diversas fórmulas, tales como encuestas, entrevistas, observación directa y análisis de indicadores clave de desempeño, garantizando así que la capacitación sea efectiva y de buenos frutos tanto a los salarizados como también a la empresa en sí.

Las teorías relacionadas con la gestión de capacitación se centran en proporcionar a los trabajadores los instrumentos necesarios para desempeñarse eficazmente en sus roles laborales, a través del logro de conocimientos, actitudes y habilidades pertinentes. Según Asenjo (2009) la capacitación se enfoca en adaptar al individuo a las funciones específicas de su puesto, estableciendo objetivos a corto plazo para dotar al trabajador de los recursos necesarios y orientarlo de manera adecuada en sus responsabilidades laborales. Esta visión hace notar la magnitud de la preparación competente y la adecuación a las demandas del puesto de trabajo para lograr un desempeño eficiente.

Por otra parte, Chiavenato (2007) menciona que la capacitación es un proceso formativo de duración limitada, que se realiza de forma metódica y estructurada, para

que los trabajadores obtengan conocimientos específicos, desarrollen destrezas y aptitudes, todo ello en línea con objetivos previamente establecidos. Esta perspectiva reconoce la importancia de la transmisión de conocimientos relevantes para el trabajo, así como el crecimiento de actitudes positivas hacia la empresa, la tarea y el entorno laboral. La capacitación, desde esta óptica, se concibe como un medio para tener un mejor rendimiento individual y colectivo dentro de la organización.

Es así como, las teorías de gestión de capacitación coinciden en la importancia de proporcionar a los empleados los recursos necesarios para desempeñarse eficientemente en sus funciones laborales, ya sea a través de la adaptación a las demandas del puesto. Ambas perspectivas resaltan la necesidad de establecer objetivos claros y brindar las herramientas adecuadas para el crecimiento de competencia y habilidades que contribuyan al éxito individual como organizacional.

La capacitación en una empresa tiene como objetivo, en primer lugar, formar a los trabajadores para que puedan desempeñar eficazmente las responsabilidades de su puesto actual, garantizando un cumplimiento inmediato de las funciones asignadas. Además, se pretende promover oportunidades de crecimiento tanto personal y de manera profesional, dándole la oportunidad a los empleados adquirir habilidades necesarias no solo para sus roles en la empresa, sino también para asumir funciones de mayor nivel en el futuro.

Otro objetivo importante es renovar las actitudes de los empleados, fomentando un ambiente muy positivo y propiciando la innovación y la motivación dentro de la organización, lo que contribuye a optimizar el clima en la organización y estimula el rendimiento individual y colectivo.

La capacitación en la empresa se enfoca en cuatro aspectos claves para la modificación del comportamiento de los empleados. Primero, se aborda la transmisión

de información, donde se proporciona conocimiento esencial sobre la empresa, sus productos, estructura organizacional y políticas. Este primer paso sienta las bases para comprender el entorno laboral (Chiavenato, 2007).

Luego, se centra en el desarrollo de habilidades, que se vinculan directamente con el desempeño laboral actual o futuro. Esta capacitación se enfoca en las funciones y procesos específicos que un empleado debe dominar para cumplir con éxito sus responsabilidades dentro de la empresa.

La tercera área es el desarrollo o cambiar las actitudes, dirigido a modificar actitudes negativas por actitudes positivas que beneficien tanto al empleado como a la empresa. Este enfoque busca aumentar la motivación y de tal manera mejora la relación entre los empleados y sus superiores.

Finalmente, se encuentra el desarrollo de conceptos, que busca expandir la destreza de pensar y opinar sobre filosofías, ideas relacionadas con la administración. Este tipo de capacitación busca formar líderes con habilidades para pensar de manera compleja y global, lo que contribuye al desarrollo de la empresa en un entorno cambiante.

Respecto a la satisfacción laboral, Robbins & Judge (2009) indica que se refiere a una percepción positiva que experimenta un individuo con respecto a su trabajo, la cual surge de la estimación de sus características. Aquellos con una alta satisfacción laboral examinan sentimientos positivos, mientras que aquellos insatisfechos tienen percepciones negativas. Esta noción es fundamental en el estudio de las actitudes de los empleados, siendo frecuentemente utilizada de manera intercambiable con el término actitudes en el empleo.

Gibson et al. (2001) indican que la satisfacción laboral define la actitud que dichos individuos mantienen respecto a su trabajo, siendo el resultado de sus

percepciones sobre el mismo. Esta concepción abarca más que simples sentimientos o emociones, ya que la conciben como una actitud que implica componentes cognitivos, afectivos y conductuales hacia el trabajo. En otras palabras, la satisfacción laboral no se limita a sentirse bien o mal en el trabajo, sino que involucra una evaluación integral que incluye pensamientos, sentimientos y conductas s relacionados con la actividad laboral.

Las dimensiones de la gestión de capacitación consideradas en el estudio son los siguientes:

A. Habilidades. La dimensión de habilidad en la gestión de capacitación, según Maximova (1962) y Danilov & Skatkin (1981), se concibe como un conjunto de acciones conscientes que permiten la aplicación efectiva de conocimientos y hábitos en nuevas circunstancias. Maximova enfatiza que la habilidad es un sistema complejo que facilita la adaptación y la productividad, ajustándose a objetivos específicos. Por otro lado, Danilov y Skatkin amplían esta noción al considerarla como una capacidad adquirida que permite al individuo utilizar de manera creativa tanto los conocimientos como los hábitos, ya sea en actividades teóricas o prácticas.

Estos enfoques destacan la significación de la habilidad en el escenario de la capacitación, donde se busca no solo la adquisición de conocimientos, sino también la capacidad de aplicarlos de manera efectiva en situaciones diversas. La habilidad se presenta como un componente importante para la producción y la creatividad, permitiendo que los individuos sean capaces de adaptarse y resolver problemas de manera eficiente en entornos cambiantes. Además, se identifica que la habilidad no se limita a la mera reproducción de conocimientos, sino que implica una aplicación activa y creativa de los mismos en contextos prácticos.

B. Conocimientos. La dimensión conocimientos en la gestión de capacitación, según Alles (2008) se centra en la creación de una estructura que facilite el intercambio de experiencias dentro de la organización. Esto implica la utilización de bases de datos para almacenar y compartir tanto las lecciones aprendidas de experiencias positivas como negativas. El propósito principal es mantener actualizados los conocimientos acerca del negocio o la actividad principal de la empresa, promoviendo así un aprendizaje continuo y una mejora constante.

Por otro lado, Muñoz (2003) define el conocimiento como una capacidad que permite resolver problemas y aportar ideas nuevas dentro de la organización. Este conocimiento se adquiere a partir de las experiencias diarias y del aprendizaje formal, y se comparte con los demás como un medio de enseñanza. En este sentido, la gestión de capacitación se centra en fomentar el logro y difusión de conocimientos que aporten al bienestar y crecimiento de la empresa, promoviendo una cultura de aprendizaje colaborativo.

La dimensión de conocimientos en la gestión de capacitación se centra en la creación de mecanismos para compartir experiencias y conocimientos dentro de la organización, con el fin de promover el conocimiento continuo, la resolución de innovación y los problemas. Esto implica tanto el uso de tecnologías de información para almacenar y compartir comunicación, como la promoción de una formación organizacional que aprecie el aprendizaje y la colaboración entre sus miembros.

B. Actitudes. La dimensión actitudes según Snyder (1987) destaca la importancia del monitoreo en los subordinados. Aquellos con un nivel alto de monitoreo son capaces de adaptar sus actitudes y comportamientos para ajustarse al entorno que los rodea, así como controlar y modificar sus emociones según sea

necesario para mantener la coherencia con las actitudes predominantes en su contexto social.

Berkowitz (1972) ofrece una perspectiva más amplia al desglosar las definiciones de actitud en tres características básicas. Estas definiciones incluyen la idea de que una actitud es una evaluación o reacción efectiva, que está estrechamente vinculada con la disposición de actuar de cierta manera. Además, destaca que una actitud es una combinación de tres componentes: el afectivo, el cognitivo y el conductual, lo que implica que va más allá de simplemente sentir o pensar algo, sino que también se manifiesta en las acciones y comportamientos de las personas.

Tanto Snyder como Berkowitz resaltan la importancia de las actitudes en el comportamiento humano y cómo estas pueden ser influenciadas y moldeadas por el entorno social y las vivencias de aprendizaje. La capacidad de monitorear y ajustar las propias actitudes, así como la comprensión de los componentes que las conforman, son aspectos clave en la gestión efectiva de desarrollo y capacitación personal y profesional.

Respecto a la medición de la satisfacción en el trabajo, Robbins & Judge (2009) indican que comprende que va más allá de simples tareas y actividades laborales, abarcando un espectro más amplio que incluye la interrelación con compañeros y superiores, el seguimiento de políticas organizacionales, la ejecución de estándares de desempeño y la acomodación a las condiciones laborales variables. Esta definición reconoce la complejidad inherente al concepto de satisfacción laboral, que aparecen de la evaluación de diversas propiedades del entorno laboral. Evaluar el grado de satisfacción de un empleado con su trabajo implica considerar múltiples elementos discretos que influyen en su percepción general, desde la calidad de las relaciones

interpersonales hasta el cumplimiento de las expectativas organizacionales. Por lo tanto, cualquier método de medición debe ser capaz de capturar esta variedad de factores para ofrecer una imagen completa y precisa del nivel de satisfacción en el trabajo. Existen dos métodos para para la medición de la satisfacción:

A. Escala global única. Es un instrumento de medición que evalúa el nivel de satisfacción de los individuos con respecto a un aspecto específico, como el trabajo, mediante una única pregunta que solicita una valoración en una escala que abarca desde altamente satisfecho hasta altamente insatisfecho. Esta escala proporciona una medida simplificada pero efectiva para comprender el grado de satisfacción en una dimensión particular de la vida.

B. Calificación de la suma. La calificación de la suma es un método complicado que busca identificar las bases claves de un trabajo y cuestionar a los trabajadores sobre sus emociones hacia cada uno de ellos, factores como el salario actual y las oportunidades de ascenso se evalúan en una escala normalizada y se añaden para producir una calificación total de la satisfacción laboral. A primera vista, este enfoque parecería ofrecer una evaluación más precisa, pero investigaciones sugieren lo contrario.

Contrario a la intuición, investigaciones muestran que la simplicidad del enfoque de una pregunta única es igualmente efectiva que el método más complejo de sumar factores laborales. La amplia naturaleza de la noción de satisfacción laboral sugiere que una sola consulta puede captar su naturaleza, aunque algunos aspectos importantes pueden quedar fuera de la suma. En última instancia, ambas metodologías resultan útiles en la evaluación de la satisfacción laboral.

Se dice que cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, tienden a mostrar un compromiso más fuerte, contribuyen con ideas innovadoras y muestran

un desempeño laboral positivo. Por otro lado, la insatisfacción laboral puede manifestarse a través de comportamientos de salida, como renuncias frecuentes, o de voz, expresando sus preocupaciones y buscando soluciones. También pueden surgir comportamientos de negligencia como la reducción de la producción y falta de lealtad hacia la empresa. Comprender esta estructura teórica es esencial para abordar eficazmente los problemas de satisfacción laboral y promover un entorno de trabajo productivo y saludable.

A. Salida. La salida de la organización se caracteriza por un comportamiento enfocado en buscar oportunidades fuera de la empresa, ya sea mediante la búsqueda activa de un nuevo puesto o a través de la presentación de una renuncia. Este proceso puede implicar la evaluación de nuevas opciones profesionales, el crecimiento de una estrategia de carrera y la toma de decisiones que favorezcan el crecimiento personal y profesional del individuo.

B. Voz. La voz es proactiva y comprometida, buscando mejorar las condiciones laborales mediante sugerencias constructivas y análisis de problemas con superiores. Además, muestra una inclinación hacia la participación sindical como medio para abordar y resolver conflictos laborales de manera colaborativa.

C. Lealtad. La lealtad se manifiesta como una espera pasiva, pero optimista, por mejores condiciones, incluso defendiendo a la empresa ante análisis externos, confiando en que la administración está tomando las decisiones correctas. Es un compromiso arraigado que persiste a través de desafíos y cambios, basado en la fe en el rumbo y las acciones de la entidad.

D. Negligencia. El descuido en el entorno profesional se materializa cuando los trabajadores dejan que las circunstancias se deterioren de manera pasiva. Esto incluye patrones recurrentes de ausencias o retrasos injustificados, aunados a un

esfuerzo deficiente y una mayor incidencia de equivocaciones. Tales conductas de desatención y negligencia repercuten negativamente en el rendimiento, la productividad, el ausentismo y la rotación de empleados dentro de una empresa.

El modelo de comportamientos de salida y negligencia también considera los comportamientos de lealtad y la voz, que son importantes, pero pueden permitir que los individuos toleren momentos desagradables en el trabajo. Por ejemplo, en sindicatos, la baja satisfacción laboral puede conducir a una baja rotación, pero los miembros expresan su insatisfacción a través de mecanismos como huelgas o negociaciones, lo que les permite permanecer en sus puestos mientras intentan mejorar las condiciones.

Aunque este modelo ayuda a comprender los efectos de la insatisfacción laboral, resulta bastante general y no captura todas las complejidades de las relaciones laborales. La falta de atención a las dinámicas específicas de cada entorno laboral puede dificultar la identificación y abordaje efectivo de la negligencia y otros problemas relacionados con el desempeño.

La relación entre la satisfacción del trabajo y el desempeño laboral es un tema debatido, pero evidencia reciente sugiere una correlación significativa. Aunque la causalidad exacta puede ser difícil de determinar, estudios indican que los trabajadores felices tienden a ser más productivos. Investigaciones han desafiado la noción de que esta relación es un mito, demostrando que existe una conexión sólida entre la satisfacción laboral y la producción en el trabajo. A medida que se amplía el enfoque del individuo a la organización, se observa que las empresas con los trabajadores más satisfechos suelen ser más efectivas en términos de productividad. Los datos respaldan la idea de que la satisfacción en el lugar de trabajo tiene un golpe

positivo tanto a nivel individual como organizacional, contribuyendo a un ambiente de trabajo más productivo y eficiente.

Los trabajadores satisfechos con su trabajo suelen tener una perspectiva positiva de la empresa, demostrando una disposición a ayudar a sus colegas y superar las expectativas de su rol. Además, su satisfacción les motiva a ir más allá de sus obligaciones habituales, buscando reciprocidad ante las experiencias gratificantes vividas en lo laboral. Investigaciones sugieren que aquellos más contentos con su empleo tienden a comprometerse más con prácticas socialmente responsables. Sin embargo, estudios recientes indican que la influencia de la satisfacción opera a través de la percepción de justicia, resaltando así la importancia de la equidad en las organizaciones para fomentar conductas responsables por parte de los empleados.

La satisfacción de los empleados está estrechamente ligada a la percepción de justicia en la organización, cuando los empleados perciben que los resultados, el tratamiento y los procedimientos son justos, experimentan un mayor nivel de satisfacción laboral. Esta percepción de justicia genera certidumbre en sus líderes y en la organización, lo que a su vez fomenta la disposición de los empleados a comprometerse voluntariamente con comportamientos que van más allá de lo solicitado formalmente en su centro de labores. Esta predisposición por colaborar activamente y a esforzarse más beneficia directamente al aumentar la eficiencia y la productividad del equipo. En resumen, la satisfacción de los empleados se convierte en un motor clave para promover una cultura de compromiso y rendimiento en la organización, lo que se traduce en mayores contribuciones.

La satisfacción en el trabajo y la insatisfacción del cliente están intrínsecamente entrelazadas, especialmente en entornos de servicio donde los

empleados interactúan directamente con los clientes. Los salaridos que se sienten complacido con sus roles suelen a ser más amables, optimistas y responsables, lo que se refleja en la experiencia positiva que dan a los clientes. La retención de trabajadores satisfechos también contribuye a la estabilidad y consistencia en el servicio, lo que crea un ambiente familiar para los clientes y fortalece su lealtad hacia la empresa. Por otro lado, los clientes insatisfechos claramente afectan negativamente la satisfacción de los empleados, especialmente aquellos en contacto directo con ellos. La exigencia, rudeza o irracionalidad de los clientes pueden desmotivar a los empleados y disminuir su satisfacción laboral, lo que potencialmente afecta el servicio en su calidad ofrecida

Hay una relación simbiótica entre la satisfacción del cliente y la satisfacción en el trabajo es evidente en la dinámica de servicio. Los empleados satisfechos son un activo invaluable para las organizaciones de servicios, ya que su actitud positiva y compromiso se traducen en una experiencia más placentera para los clientes. Esta relación se refuerza aún más por la consistencia y la familiaridad que ofrecen los empleados satisfechos, lo que contribuye a la lealtad del cliente a largo plazo. Por otro lado, la insatisfacción del cliente puede golpear negativamente en la moral de los subordinados, generando un ciclo adverso que disminuye la calidad del servicio. Por lo tanto, es crucial para las empresas reconocer la importancia de la satisfacción de los trabajadores y su golpe directo en la satisfacción y lealtad del cliente, promoviendo así una cultura organizacional que fomente la satisfacción laboral y el gran servicio al cliente.

La satisfacción en el trabajo juega un papel crucial en la retención de empleados, aunque su impacto varía según el rendimiento individual y las circunstancias del mercado laboral. La evidencia sugiere hay una relación del otro

lado entre la satisfacción y la rotación de empleados, siendo esta última más fuerte que la correlación con el ausentismo. Sin embargo, variables como las oportunidades alternativas de empleo y la antigüedad en la empresa también afecta en la decisión de poder dejar el centro de trabajo actual. Se observa que el desempeño del empleado actúa como un moderador importante en esta relación: aquellos con un desempeño superior tienden a ser menos afectados por la satisfacción en términos de rotación, ya que la organización tiende a retenerlos mediante incentivos como aumentos de salario, reconocimientos y oportunidades de ascenso.

Por otro lado, los empleados con un desempeño deficiente son más propensos a abandonar la organización, especialmente si su nivel de satisfacción es bajo. La falta de reconocimiento y recompensas por parte de la empresa puede llevar a que estos empleados se sientan desmotivados y busquen oportunidades laborales en otros lugares. La organización, en ocasiones, ejerce presiones sutiles para que estos empleados renuncien, ya que su retención puede ser perjudicial para el funcionamiento y la cultura laboral. En resumen, la satisfacción en el trabajo influye de manera diferencial en la permanencia de los empleados, siendo más determinante para aquellos con desempeño deficiente, mientras que los empleados de con alto rendimiento suelen a ser más resilientes ante factores de insatisfacción debido a las recompensas y reconocimientos que reciben.

La satisfacción en el trabajo es un factor que interviene en la productividad y el comportamiento de los empleados dentro de una organización. Cuando los trabajadores experimentan insatisfacción en su entorno laboral, pueden manifestar una serie de comportamientos desviados en el lugar de trabajo como propósitos de sindicalización, robos, impuntualidad y socialización indebida. Estas conductas son señales de un síndrome muy amplio, conocido como comportamiento alejado en el

centro de trabajo o pasividad de los trabajadores. Es importante reconocer que las respuestas de los empleados insatisfechos pueden variar considerablemente, desde renunciar hasta participar en actividades poco productivas durante el horario laboral, como navegar por Internet o usar recursos de la empresa para fines personales.

Las evidencias sugieren que los empleados insatisfechos encuentran formas diversas y creativas de expresar su descontento, lo que dificulta el control de ciertos comportamientos mediante políticas tradicionales de gestión. Los empleadores que desean abordar eficazmente las consecuencias negativas de la insatisfacción laboral deben dirigirse al origen del problema en lugar de probar controlar las respuestas individuales de los empleados. Esto compromete la necesidad de mejorar el ambiente laboral y las condiciones de trabajo para promover una mayor satisfacción entre el personal, lo que a su vez puede aumentar la productividad y reducir los comportamientos desviados.

La falta de comprensión por parte de los gerentes sobre el impacto significativo que tiene la satisfacción en el trabajo en las ganancias y la productividad de la empresa es preocupante. Dado el vínculo entre la satisfacción laboral y el rendimiento organizacional, no es sorprendente que la insatisfacción en el trabajo pueda afectar negativamente las utilidades de una empresa. Por lo tanto, los gerentes y líderes empresariales deben tomar medidas proactivas para abordar las causas que contribuyen a la insatisfacción laboral y fomentar un buen clima de trabajo y un clima saludable para sus trabajadores.

Para aumentar la satisfacción en el trabajo, las organizaciones pueden adoptar medidas como generar un ambiente ameno y divertido, siguiendo el ejemplo de empresas como Southwestern, donde la cultura de relajación y la competencia serían coexistentes, eliminando así la rutina y la monotonía.

Es crucial pagar de manera justa y ofrecer prestaciones adecuadas, lo que implica salarios competitivos y beneficios buenos que se ajusten a las necesidades personales, evitando discrepancias entre las expectativas y lo que se ofrece.

Además, es importante moldear a los trabajadores a sus puestos según sus habilidades e intereses, lo que requiere un proceso de selección y reclutamiento que identifique el potencial de cada individuo y los coloque en roles donde puedan prosperar. Asimismo, diseñar puestos desafiantes y satisfactorios es fundamental, delegando responsabilidades y proporcionando variedad, significado, autonomía y retroalimentación, lo que permite a los empleados sentirse más comprometidos y valorados en su trabajo. Al adoptar estas medidas, las empresas pueden crear un clima laboral que conlleve a la satisfacción de los trabajadores, fomentando su bienestar y contribuyendo al éxito general de la organización.

Del Castillo & Bojórquez (2007) señalan que los elementos de satisfacción en el empleo son fundamentales para la retención y el rendimiento laboral. La experiencia en el puesto emerge como un factor crucial, ya que proporciona al trabajador mayores garantías de promoción y mejoramiento salarial, fortaleciendo así su permanencia en la organización. Además, la participación en el trabajo juega un papel significativo al contribuir a la formación de la identidad laboral del empleado, lo que genera vínculos sólidos con la empresa y un compromiso hacia la obtención de las metas organizacionales. En este sentido, la identificación plena con la actividad laboral se convierte en un catalizador para el desempeño laboral excelente y la consecuente satisfacción en el trabajo.

El pago o salario por el servicio de la energía laboral es crucial para cerrar el vínculo entre el derecho de un trabajador de notar una compensación justa y la responsabilidad que adquiere con la organización. Aunque el pago puede ser un

factor significativo para mejorar el rendimiento individual, está claro que no es el único elemento necesario para garantizar la satisfacción laboral total. Diversas teorías sobre la motivación del individuo han demostrado que otros factores, como el reconocimiento, el desarrollo profesional y un ambiente laboral positivo, también desempeñan un papel importante en la productividad y el bienestar de los trabajadores.

La seguridad en el empleo es fundamental en las empresas modernas, y va más allá del desempeño individual del trabajador. Actualmente, las empresas reconocen la importancia de proporcionar no solo un contrato laboral, sino también adecuadas prestaciones que garanticen una seguridad social del empleado. Estas prestaciones incluyen servicios médicos, pensiones, jubilación, compensación por daños mayores, vacaciones remuneradas, y ayudas como despensas, entre otras. Este respaldo no solo brinda tranquilidad al trabajador, sino que también promueve su desarrollo y crecimiento dentro de la empresa, creando un entorno laboral más estable y productivo.

El reconocimiento, ya sea proveniente de un superior directo o de toda la organización, juega un rol importante en el desarrollo y motivación del trabajador. A pesar de las preocupaciones sobre salarios bajos, el empleado encuentra estímulo en el reconocimiento de su labor y responsabilidad, lo que lo impulsa a perseverar con dedicación y compromiso en su trabajo.

Horario y condición de trabajo, las condiciones y el horario en el trabajo juegan un papel crucial en el desempeño laboral. Para muchos empleados, la flexibilidad en los horarios es fundamental, permitiéndoles elegir entre los diferentes turnos disponibles para adaptarse a sus necesidades personales. Esta flexibilidad puede lograrse mediante negociaciones que satisfagan tanto a la empresa como a los

trabajadores. Además, las condiciones físicas del entorno laboral son cada vez más importantes, ya que ambientes cómodos y adecuados no solo contribuyen al bienestar psicológico de los empleados, sino que también se ha demostrado que aumentan la eficiencia y la productividad en las tareas organizacionales. Por lo tanto, la creación de espacios de trabajo que brinden confort tanto físico como mental se ha vuelto en un factor diferenciador clave para alcanzar la excelencia laboral.

La supervisión y auto supervisión, la supervisión en el ámbito laboral ha sido objeto de debate constante sobre su necesidad. Desde métodos tradicionales como las llamadas auditivas hasta nuevas formas de control, la supervisión busca garantizar la eficiencia y el cumplimiento de objetivos. Sin embargo, el concepto de auto supervisión emerge como una alternativa deseada por muchos empresarios, ya que implica que los trabajadores internalicen la cultura corporativa y se responsabilicen de su propio desempeño, lo que puede conducir a un clima de trabajo más productivo y autónomo.

La expectativa del empleo, la dinámica contemporánea del empleo sugiere una transformación en el papel de los gerentes organizacionales, quienes se ven instados a participar activamente en la operación diaria con el fin de fomentar una relación laboral más enriquecedora, basada en un intercambio significativo de ideas y valores relacionados con las expectativas laborales. Esta evolución se manifiesta en la venta de la empresa a potenciales empleados, estableciendo así un vínculo desde el inicio entre el individuo y la organización, reforzado por las convocatorias de reclutamiento difundidas en medios masivos. La consecuente ejecución del trabajo bajo condiciones laborales favorables y desafiantes promueve la confianza en el empleado, comprometiéndolo a un mayor rendimiento.

Por otra parte, la empresa asume un papel crucial al proporcionar un entorno laboral que represente un desafío estimulante para el empleado, brindándole un sentido de desarrollo y crecimiento personal. Esta perspectiva dual, donde tanto la empresa como el individuo buscan cumplir con sus respectivas expectativas, define la dinámica contemporánea del empleo. Ambas partes están comprometidas en alcanzar sus metas individuales y colectivas, lo que genera un clima laboral definido por la motivación intrínseca y el compromiso mutuo, como base fundamental para el crecimiento y la sostenibilidad organizacional.

La satisfacción en el empleo genera una serie de efectos positivos que impactan tanto al trabajador como a la organización. Cuando un trabajador se siente satisfecho con su trabajo, tiende a mostrar un mayor compromiso, motivación y productividad. Este aumento en el rendimiento laboral lleva a una mejora en la índole de la tarea realizada, lo que beneficia tanto al individuo como a la empresa, generando un ambiente laboral más saludable y propenso a la innovación y el crecimiento.

A. Productividad. La productividad dentro de las organizaciones se convierte en una prioridad crucial, ya que se reconoce que el desempeño efectivo de los miembros está directamente vinculado con el éxito general de la empresa. En este sentido, se comprende que los individuos con niveles elevados de satisfacción tienden a ser más productivos, lo que motiva a las organizaciones a explorar constantemente los factores que influyen en esta relación. Este enfoque implica una búsqueda constante de estrategias y políticas que fomenten la satisfacción laboral, con el fin de promover la eficiencia y el rendimiento tanto a nivel individual como organizacional.

B. Disminución de accidentes. La relación entre el estado emocional de los empleados y la incidencia de percances laborales es innegable. El aburrimiento y la falta de satisfacción en el trabajo pueden conducir a descuidos y falta de atención,

umentando así el riesgo de accidentes. Por otro lado, un ambiente laboral positivo y satisfactorio promueve la atención y el compromiso con las normativas de seguridad, lo que genera en una aparente disminución de los accidentes en el lugar de trabajo. Además, el enfoque en el mantenimiento preventivo y correctivo en la industria desempeña un rol de importante de prevención de accidentes en centro de trabajo. Estas acciones proactivas buscan identificar y abordar posibles riesgos antes de que se conviertan en incidentes. Al elaborar una cultura segura y de mucha confianza en el lugar de trabajo, se fortalece el compromiso del empleado con las prácticas seguras, contribuyendo así a la reducción continua de accidentes en el entorno laboral.

C. Estabilidad en el empleo. La estabilidad en el empleo es crucial para el bienestar tanto individual como social, pero está sujeta a una interacción compleja de factores. A pesar de los esfuerzos de los trabajadores, la estabilidad puede verse amenazada por decisiones corporativas a gran escala, como despidos masivos, lo que genera malestar en la sociedad. Para contrarrestar esto, las empresas deben comunicar de manera efectiva su compromiso con la estabilidad emocional de los empleados, mostrando que los esfuerzos de los líderes están dirigidos a este fin. Esta percepción no solo fomenta un ambiente laboral más saludable, sino que también impulsa la productividad al alinear las expectativas del trabajador con las acciones de la empresa.

D. La armonía en las relaciones del trabajo. La armonía en las relaciones laborales dentro de un entorno empresarial u organizacional es importante para el crecimiento y la eficacia de las labores. Aunque los conflictos sean parte inherente de la dinámica laboral, estos pueden ser constructivos, ya que señalan áreas de mejora o cambio necesarias para el progreso de la organización. La resolución adecuada de

los conflictos conlleva a un clima de la organización laboral más armónico y a la consecución de metas organizacionales. La satisfacción laboral desempeña un papel crucial en esta armonía, ya que los trabajadores satisfechos suelen tener relaciones laborales más positivas. Una cultura organizacional que fomente la comunicación abierta, el respeto entre colaboradores y la resolución de conflictos de manera constructiva promueve la armonía en el lugar de trabajo y contribuye al bienestar tanto individual como colectivo.

E. Integración al trabajo. La integración al trabajo se convierte en un proceso fundamental para aquellos empleados que se incorporan recientemente, requiriendo en muchos casos de un suceso especializado para garantizar su completa adaptación. Dentro del tema de selección de personal y reclutamiento, se destaca la inducción como una fase crucial, donde el individuo en proceso de capacitación y entrenamiento encuentra el punto de partida para su integración efectiva al entorno laboral. Esta etapa, gestionada por el departamento de personal o relaciones públicas, se concentra en proporcionar al trabajador información detallada sobre la organización, abarcando aspectos como historia, productos, estructura organizativa, políticas y funciones, entre otros, con el propósito de facilitar su familiarización y sentido de pertenencia dentro de la empresa.

F. Compartición de beneficios. La compartición de beneficios en esta empresa se basa en el entendimiento individual del trabajador al momento de unirse a la organización. Los beneficios ofrecidos están directamente ligados a la capacidad de la empresa, lo que implica que pueden variar significativamente. Esta variación es amplia, ya que los beneficios pueden diferenciarse considerablemente dependiendo del tamaño de la empresa, el nivel de competencia y su capacidad financiera en su

entorno. Por lo tanto, la gama de beneficios disponibles refleja la posición y la situación específica de la empresa en su contexto empresarial.

F. Salud temporal Física – Mental. La salud temporal, tanto física como mental, está intrínsecamente ligada a la satisfacción laboral, reflejando el desarrollo de un entorno de trabajo que fomente el bienestar integral de los trabajadores. Un ambiente laboral propicio no solo promueve el desarrollo personal y profesional del individuo, sino que también contribuye a la salud organizacional y, por ende, al éxito empresarial. Es imperativo que las organizaciones ofrezcan condiciones que estimulen el crecimiento individual y colectivo, asegurando una nivelación entre el bienestar mental y físico de sus empleados. De esta manera, se fortalece la conexión entre la salud de los empleados y el rendimiento empresarial, generando un ciclo virtuoso de prosperidad tanto para la organización como para la comunidad en la que se incorpora. La salud organizacional, entendida como la condición de la organización para facilitar el desarrollo y crecimiento de sus trabajadores, se vuelve así en un pilar importante para garantizar la sostenibilidad y el progreso a largo plazo, sin descuidar la salud financiera que sustenta estas dinámicas de bienestar.

G. Fortalecimiento organizacional. El fortalecimiento organizacional se conoce como un pilar importante para la prosperidad tanto de la empresa como de sus colaboradores. La conjunción de liderazgo sólido, el apoyo mutuo entre compañeros, la presencia de desafíos laborales estimulantes y entornos de trabajo dignos establece un escenario propicio para cultivar la satisfacción laboral y el bienestar emocional de los trabajadores. Estos elementos no solo aportan a crear un ambiente seguro y estable, sino que también fomentan un sentido de posesión y compromiso con la empresa. Por el contrario, descuidar estos aspectos podrían conducir a la eliminación prematura de la organización, subrayando así la importancia crucial de

mantener un enfoque constante en preservar el bienestar y la seguridad de todos los involucrados.

La satisfacción laboral se relaciona con otras variables importantes para lograr sus propósitos, tales como:

A. Motivación. Dalton et al. (2007) postulan que la motivación, definida como el incentivo emocional que impulsa la acción, es esencial tanto a nivel personal como profesional. Esta comprende tanto las necesidades individuales como los factores del entorno en el trabajo que afecta en el esfuerzo de los trabajadores, pudiendo ser positivos o negativos. Reconocen que comprender qué motiva a las personas es fundamental para alcanzar metas tanto personales como organizacionales, ya que una motivación adecuada puede incrementar la productividad y el rendimiento en el trabajo. En un mercado global competitivo, la capacidad de motivar a los empleados se vuelve crucial para el éxito empresarial. Asimismo, los autores destacan la complejidad de predecir la motivación, ya que implica comprender los procesos fisiológicos y psíquicos que subyacen a la conducta de cada individuo. Señalan que las acciones de una persona pueden revelar sus verdaderas motivaciones, las cuales pueden diferir de lo que expresan verbalmente. Esto sugiere que existen motivaciones subyacentes que pueden influir en el comportamiento, como el temor al fracaso o la búsqueda de otras metas más importantes. En consecuencia, estos autores enfatizan que la motivación actúa como un principal motor para la acción al poner a las personas en disposición de lograr sus objetivos. Este estado proporciona la energía necesaria para que el individuo se comprometa con las acciones requeridas para llegar a obtener sus metas trazadas, tanto a nivel personal como profesional. En este sentido, la motivación se convierte en un elemento determinante para el éxito y llevar a cabo objetivos en cualquier ámbito de la vida.

La diferenciación entre motivación y satisfacción, según Del Castillo & Bojórquez (2007) se centra en cómo los individuos construyen suposiciones que los impulsan a esforzarse para alcanzarlas. Dichos objetivos están influenciados por el nivel de satisfacción que experimentan. Por lo tanto, entre motivación y satisfacción yace la presencia o ausencia de una necesidad satisfecha. En esencia, mientras persista el deseo de lograr algo, la satisfacción plena es inalcanzable, ya que la motivación impulsa la búsqueda continua de metas y objetivos.

Amorós (2007) menciona a la teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow como aquella teoría muy famosa donde explica que las personas tienen cinco categorías de necesidades:

A. Fisiológicas. Las necesidades fisiológicas, como el alimento, el aire, agua y la vivienda, conforman el pilar fundamental en la jerarquía de necesidades de Maslow, donde los individuos priorizan satisfacerlas antes de abordar necesidades superiores. Este nivel es crucial para el funcionamiento básico del ser humano y su supervivencia. En el espacio laboral, los gerentes deben comprender que cuando los trabajadores están motivados por estas necesidades, su enfoque no está en el trabajo en sí, sino en garantizar su subsistencia. Por ende, podrían optar por cualquier empleo que les asegure la satisfacción de estas básicas necesidades. Los jefes que se concentran en este nivel a menudo asumen que la motivación principal de los empleados radica en el dinero y en la comodidad, como evitar la fatiga, sin considerar otras motivaciones más profundas.

B. Seguridad. La necesidad de seguridad, que abarca estabilidad, ausencia de dolor y amenaza, así como la prevención de enfermedades, constituye un pilar fundamental en la jerarquía de necesidades humanas. Cuando estas carencias persisten, incitan a una búsqueda activa por satisfacerlas. Individuos que priorizan

estas necesidades tienden a valorar sus trabajos como salvaguardias frente a la falta de satisfacción de necesidades básicas. Los jefes enfocados en seguridad laboral, regulaciones y beneficios, consideran estas necesidades como primordiales, lo que puede limitar la creatividad e innovación al desincentivar el riesgo y premiar la conformidad. Esta dinámica fomenta una cultura organizacional donde los empleados siguen las reglas de manera estricta, aunque puede restringir el potencial de desarrollo y crecimiento dentro de la empresa.

C. Afiliación social. El deseo de conexión y socialización es un elemento fundamental de la naturaleza humana, que abarca desde el afecto y el sentido de pertenencia hasta la protección contra el daño físico y emocional. Estas necesidades surgen después de que se ha satisfecho la seguridad básica y las necesidades fisiológicas. Para los jefes de una empresa, comprender esta clase de necesidades es crucial, ya que representan vitales fuentes de motivación. Los individuos valoran en gran medida la oportunidad de forjar relaciones amistosas en el ámbito laboral, convirtiendo así el trabajo en una experiencia significativa y gratificante.

D. Estima y reconocimiento. La autoestima abarca agentes externos e internos que impactan en el crecimiento personal y profesional de un individuo. A nivel interno, involucra el respeto hacia uno mismo, la independencia y los logros personales, mientras que externamente se relaciona con la situación, la atención y reconocimiento de los demás. Aquellos que experimentan esta necesidad aspiran a ser tratados con respeto y considerados competentes y capaces, buscando también aceptación por quienes son. Los jefes que dan motivaciones a sus empleados comprenden la relevancia de satisfacer esta necesidad, otorgando gratificaciones y reconocimiento público, aunque algunos empleados prefieran la validación en privado. Por

consiguiente, enfocarse en estas necesidades contribuye a cultivar un entorno laboral donde se fomenta el crecimiento personal y la autoestima de los empleados.

E. Realización personal, autosuperación, autorrealización. La realización personal y la autorrealización son impulsos intrínsecos que llevan al individuo a buscar su gran potencial y llevar a cabo con sus aspiraciones más profundas. Esta indagación implica aceptarse a uno mismo y a los demás, lo que conlleva a una mayor capacidad para resolver problemas de manera eficaz. Los gerentes que reconocen esta necesidad se enfocan en involucrar a sus empleados en la planificación de tareas, asignándoles responsabilidades especiales para aprovechar al máximo sus habilidades, o bien otorgando autonomía a los equipos para que desarrollen y ejecuten sus propios proyectos.

La teoría que fundamenta esta búsqueda de autorrealización se apoya en varias suposiciones clave. En primer lugar, se reconoce que una vez que una necesidad está satisfecha, su importancia como motivador disminuye. Además, se entiende que las necesidades humanas forman una red compleja, donde múltiples variables pueden impactar en el comportamiento de las personas en determinadas circunstancias. Cuando una necesidad no está satisfecha, tiende a dominar la atención del individuo hasta que se satisfaga. Por último, se reconoce la importancia de satisfacer las necesidades de niveles inferiores antes de que las de niveles superiores puedan motivar el comportamiento de manera significativa.

En resumen, la realización personal y la autorrealización representan una búsqueda continua de desarrollo y crecimiento personal, a nivel individual como en el contexto laboral. Reconocer y satisfacer estas necesidades es fundamental para fomentar un ambiente de trabajo satisfactorio y productivo, donde los empleados

alcancen su máximo potencial y apoyar de manera significativa al éxito organizacional.

Otra de las teorías importantes, es la teoría de las necesidades adquiridas de McClelland (1987) este autor indica que todos los individuos poseen:

A. Necesidad de logro. La necesidad de logro se manifiesta en el impulso de destacar y superar desafíos, buscando alcanzar metas que se comparan con estándares establecidos. Esta motivación intrínseca impulsa a las personas a esforzarse y luchar por el éxito, ya sea personal o profesional, dentro de un contexto competitivo o de superación continua.

B. Necesidad de poder. La necesidad de poder surge de un deseo intrínseco por impactar, influir y controlar a otros de manera que no lo harían por voluntad propia. Es la búsqueda de compromiso y dominio sobre situaciones y personas, alimentada por el anhelo de alcanzar objetivos y ejercer autoridad en diferentes aspectos en la vida.

C. Necesidad de afiliación. La necesidad de filiación surge del anhelo innato de conectar y establecer vínculos cercanos con los demás miembros de la organización. Esta búsqueda de relaciones interpersonales amistosas proporciona un sentido de pertenencia, apoyo emocional y colaboración, lo que contribuye al bienestar psicológico y al éxito colectivo dentro del grupo.

La motivación intrínseca de los individuos se manifiesta a través de su intensa aspiración por alcanzar la excelencia y destacarse en entornos competitivos. McClelland, en su búsqueda sobre la necesidad de logro, identificó que los individuos altamente exitosos se distinguen por su firme determinación de mejorar constantemente. Estos individuos buscan activamente situaciones donde puedan asumir responsabilidades personales de resolver problemas, ver retroalimentación

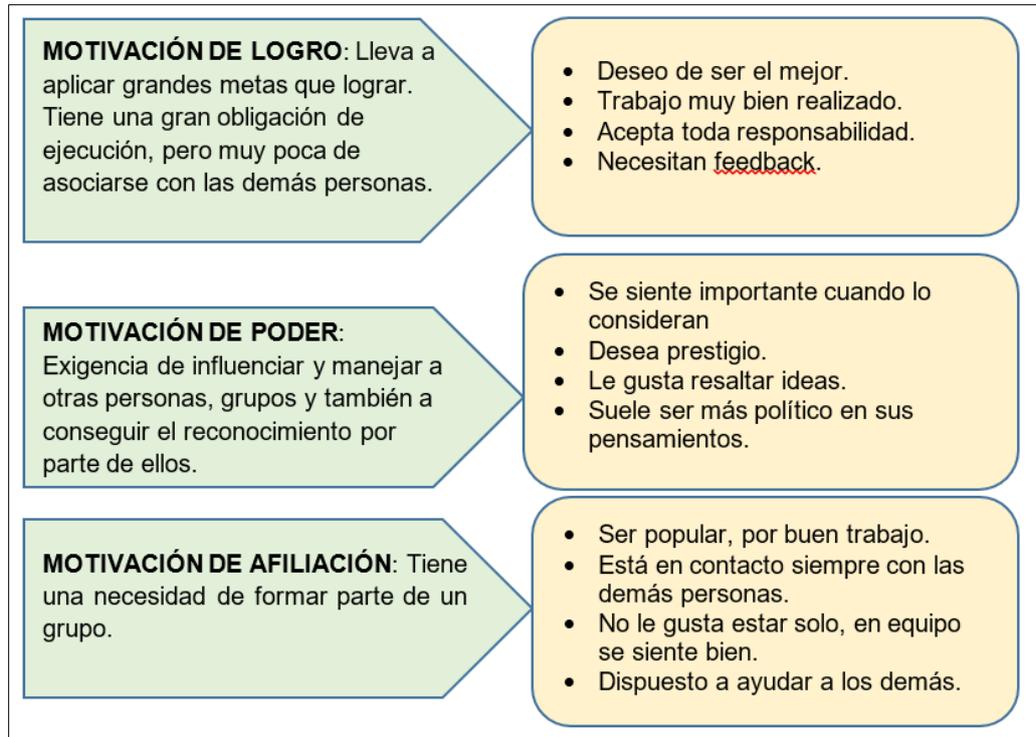
rápida sobre su desempeño y ponerse metas desafiantes. Para ellos, el éxito derivado de la suerte carece de significado; prefieren enfrentar desafíos donde puedan cargar con la responsabilidad de sus éxitos o fracasos. Sin embargo, evitan tanto las tareas excesivamente fáciles como las extremadamente difíciles, buscando un equilibrio que les permita crecer y desarrollarse de manera constante.

Los individuos que sobrepasan desafíos anhelan la sensación de control sobre sus resultados, donde su éxito o fracaso se vincula directamente con sus propias acciones. Para los grandes logrados, un equilibrio entre posibilidades de éxito y fracaso al 50% es óptimo, ya que les brinda una oportunidad significativa de experimentar tanto el sentimiento de logro como la satisfacción derivada de sus esfuerzos. Este balance les permite enfrentar desafíos con determinación, sabiendo que el resultado está en gran medida en sus manos, lo que impulsa su motivación y rendimiento.

Los individuos que cuentan con una alta necesidad de poder se caracterizan por disfrutar del liderazgo y el control sobre los demás, buscando constantemente influenciarlos y destacar en situaciones competitivas orientadas al estatus. Su interés radica más en obtener prestigio y ejercer influencia sobre otros que en lograr un desempeño eficaz. Esta inclinación hacia el poder y la dominación les impulsa a buscar constantemente oportunidades para ejercer su liderazgo y alcanzar sus metas personales.

Figura 1

Teoría de McClelland



Otra teoría importante es la teoría de las expectativas de Vroom (1964) en esta teoría se explica que la motivación de un individuo en su trabajo depende de sus expectativas acerca de los resultados de sus acciones y del atractivo que encuentre en esos resultados. Esta teoría sostiene que la fuerza de la motivación se determina por la creencia de que el esmero llevará a un desempeño con mucho éxito, el cual, a su vez, dará lugar a recompensas deseadas. En otras palabras, un trabajador motiva a realizar un gran esfuerzo si piensa que este esfuerzo mejorará su desempeño, lo que consecuentemente conducirá a recompensas valiosas para él o ella. Por lo tanto, la teoría destaca la importancia de la percepción individual sobre la relación entre desempeño, esfuerzo y recompensas en la motivación laboral.

Por otro lado, la Teoría X y Teoría Y de McGregor (1960) propuso dos perspectivas contrastantes para comprender la actitud de los colaboradores en el entorno laboral: la Teoría X y la Teoría Y. En la Teoría X, se parte de la premisa

negativa de que las personas tienen aversión al trabajo y necesitan ser controladas y dirigidas de manera coercitiva para cumplir con sus responsabilidades laborales. Así mismo, en la Teoría Y, se sostiene una percepción más positiva, donde se considera que las personas son inherentemente motivadas y buscan autorrealizarse a través del trabajo, siendo capaces de autocontrolarse y autodirigirse en la consecución de objetivos laborales. McGregor observó que la actitud y el comportamiento de los gerentes hacia sus subordinados estaban influenciados por sus creencias sobre la naturaleza humana, moldeando así su forma de interactuar y liderar dentro de la organización.

Según la Teoría X, los gerentes asumen que los colaboradores tienen una aversión intrínseca al trabajo y necesitan ser moderados y supervisados de cerca para cumplir con las metas establecidas. Se cree que los trabajadores son pasivos y necesitan ser coaccionados con amenazas de castigo para alcanzar el rendimiento deseado. Además, se parte del supuesto de que los empleados evitan las responsabilidades y prefieren recibir órdenes directas en lugar de asumir iniciativas. Finalmente, se considera que la mayoría de los colaboradores buscan seguridad laboral por encima de todo y carecen de aspiraciones de crecimiento profesional.

Según la Teoría Y, los gerentes adoptan premisas optimistas sobre la naturaleza humana en el trabajo. Consideran que los empleados ven el trabajo como algo natural y que, cuando están comprometidos con sus metas, pueden desarrollar autodirección y autocontrol. Además, creen que la mayoría de las personas pueden conocer y aceptar de tal manera buscar responsabilidades, y que la capacidad de tomar innovadoras decisiones no es exclusiva de los jefes, sino que está presente en todos los individuos. Por lo tanto, fomentan un entorno que promueva la

autorrealización y la intervención activa de los colaboradores en la toma de decisiones.

Dalton et al. (2007) proporcionan una descripción de las teorías de motivación siguientes:

A. Teoría de los factores de la motivación de Herzberg. Este autor categoriza las bases que afectan en el comportamiento laboral en dos grupos distintos, los cuales denomina los factores de higiene, estos elementos conocidos como factores de higiene o mantenimiento son elementos fundamentales para preservar un nivel aceptable de satisfacción entre los empleados. Estos incluyen los procedimientos y políticas de la organización, las condiciones y seguridad en el lugar de trabajo, la compensación y beneficios, la calidad de la supervisión y las relaciones con superiores, compañeros y subordinados. Si bien la carencia de estos factores puede provocar una notable insatisfacción, su presencia no necesariamente motiva a los empleados. Por lo general, actúan como barreras para evitar la infelicidad laboral, pero no son impulsores directos de la motivación. Se consideran extrínsecos al trabajo en sí, actuando como recompensas por desempeño sobresaliente si la empresa los identifica así. Cuando estos factores son adecuados, apaciguan a los trabajadores, mitigando la insatisfacción y fomentando un clima laboral más armonioso. Por otro lado, se tiene a los factores motivadores, estos factores, según la teoría de Herzberg (2017), son elementos clave que generan una alta motivación y satisfacción en el entorno laboral. Estos incluyen aspectos como el logro personal, el progreso profesional, el reconocimiento por el trabajo realizado, la responsabilidad y la propia naturaleza del trabajo en sí. Herzberg destacó que los empleados altamente motivados muestran una notable capacidad para tolerar la insatisfacción causada por la carencia de factores de mantenimiento adecuados, sugiriendo que su motivación

está arraigada en una percepción interna de estos factores. Es interesante notar que lo que puede ser un motivador para un individuo puede ser observado por otro como un simple factor de mantenimiento. En resumen, las motivaciones son elementos intrínsecos que están estrechamente ligados a la satisfacción en el trabajo y que residen principalmente en el mundo interno de cada individuo.

Las dimensiones de la satisfacción laboral consideradas en el estudio son las siguientes:

A. Condiciones de trabajo. Las condiciones de trabajo abarcan una variedad de aspectos que inciden en la experiencia laboral de un especialista. Desde la disposición del espacio físico hasta la gestión de horarios y descansos, estas condiciones influyen directamente en el bienestar y rendimiento del trabajador. La flexibilidad de horarios emerge como un indicador clave, permitiendo adaptar la jornada laboral a las necesidades individuales, garantizando así una estabilidad entre lo profesional y la vida personal. Esto se traduce en un mayor nivel de satisfacción y motivación en el empleado, al evitar conflictos entre responsabilidades familiares y laborales (Forastieri, 2005).

El ambiente laboral también juega un rol crucial en la calidad de las condiciones de trabajo. Un entorno positivo y colaborativo contribuye significativamente al mental de los trabajadores y bienestar emocional, promoviendo la productividad y la creatividad. Además, la seguridad en el lugar de trabajo es principal para asegurar la integridad física y psicológica de los empleados. La implementación de medidas adecuadas de seguridad y salud laboral no solo protege a los trabajadores de riesgos potenciales, sino que también fomenta un clima de confianza y estabilidad en la organización (Romero et al., 2020).

La flexibilidad de descansos complementa la flexibilidad de horarios al permitir pausas adecuadas durante la jornada laboral. Estas pausas son esenciales para prevenir el agotamiento y mantener niveles óptimos de concentración y rendimiento. Al ofrecer oportunidades para el descanso y la recuperación, las empresas pueden promover la salud física y mental de sus empleados, fortaleciendo así su compromiso y lealtad hacia la organización (Fundación integralia, 2020). En conjunto, estas condiciones de trabajo contribuyen a crear un entorno laboral favorable donde los especialistas pueden desarrollarse profesional y personalmente con mayor satisfacción y bienestar.

B. Beneficios laborales. Los beneficios laborales constituyen una parte integral de la estrategia de compensación de las organizaciones, al brindar ventajas adicionales a los empleados más allá de su salario base. Estos beneficios, como señala Jiménez (2017) son una oferta de valor que busca aumentar la satisfacción y productividad del personal. Al no ser una contraprestación directa por el trabajo realizado, permiten a las empresas diferenciarse y atraer talento.

En primer lugar, los beneficios laborales cumplen una función social al satisfacer necesidades que van más allá de lo económico. Como lo menciona Sackman y Suarez (2000) incluye desde cobertura médica para el empleado y su familia hasta programas de bienestar que promueven un ambiente laboral saludable. Estos beneficios no solo reducen la preocupación del empleado por aspectos como la salud o la seguridad financiera, sino que también fortalecen su lealtad hacia la organización. En segundo lugar, los beneficios laborales se caracterizan por su diversidad y elasticidad para acoplarse a las necesidades individuales de los empleados, como apunta Zulli (2013) desde licencias por maternidad/paternidad hasta programas de capacitación y desarrollo profesional, estos beneficios abordan

una amplia gama de necesidades, contribuyendo así al bienestar integral del trabajador.

La clasificación de beneficios laborales según Chiavenato (2009) ofrece una visión amplia de cómo estas ventajas pueden impactar en la vida del empleado. Los financieros directos e indirectos, como bonificaciones y seguros, proporcionan estabilidad financiera y reconocimiento, mientras que los no financieros, como oportunidades de desarrollo y autonomía laboral, contribuyen a la satisfacción y motivación del empleado.

En resumen, los beneficios laborales no solo son una herramienta para atraer y retener talento, sino también que promueven un clima laboral saludable y efectivo. Al satisfacer una variedad de necesidades, tanto económicas como emocionales, estos beneficios se convierten en un componente esencial de la estrategia de recursos humanos de cualquier organización, impactando positivamente en la satisfacción, compromiso y rendimiento de los empleados.

C. Motivación. La motivación, según diversos autores como Heredia (2004) y Butterfield (2005) es un fenómeno complejo que implica una interacción entre factores biológicos, psicológicos, sociales y culturales. Esta perspectiva reconoce que cada individuo experimenta la motivación de manera única, influenciada por sus necesidades y objetivos personales, lo que da lugar a una variedad de comportamientos. Además, Butterfield destaca que la motivación es el motor que impulsa a una persona a actuar de una manera específica en una situación dada, combinando procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos para dirigir la energía hacia metas concretas. En este sentido, la motivación se entiende como un interno estado que activa, guía y sostiene la conducta hacia la consecución de objetivos. Es el impulso esencial que mueve a las personas hacia la elaboración de sus metas,

proporcionando la fuerza necesaria para perseverar en la acción. Peale (2006) subraya la relación intrínseca entre el motivo y la acción, enfatizando que la motivación surge del motivo que estimula a la persona a proceder.

La motivación se presenta como un proceso dinámico y multifacético que surge de la interacción entre necesidades, metas y estímulos internos y externos. Es un factor determinante en la conducta humana, que varía según las características individuales y las circunstancias particulares, y que mejora a las personas a buscar la satisfacción de sus anhelos y objetivos.

En relación con la gestión de capacitación, Aguilar & Siliceo (2006) establecen que la gestión de capacitación se trata de una acción deliberada y ajustada a las necesidades reales de una empresa u organización. Esta actividad se enfoca en provocar una modificación significativa en los conocimientos, actitudes y habilidades de los colaboradores, buscando optimizar su desempeño y cooperar en el logro de los objetivos institucionales. En ese sentido, Chiavenato (2007) la capacitación implica una educación especializada que abarca desde la adquisición de habilidades prácticas hasta el desarrollo de competencias técnicas y administrativas. Este enfoque amplio comprende no solo la transmisión de conocimientos técnicos, sino también el cultivo de actitudes frente a desafíos sociales y organizacionales.

Por su parte, Chiavenato (2007) define la capacitación como un proceso educativo de corto plazo, llevado a cabo de manera sistemática y organizada. Su objetivo principal es que los individuos adquieran nuevos conocimientos, desarrollen habilidades específicas y fortalezcan competencias en línea con metas previamente definidas, todo ello en tareas a las necesidades y metas de la empresa u organización.

Martínez y Martínez (2009) afirman que los tres enfoques sobre la capacitación ofrecen una visión amplia y complementaria de su importancia dentro de las empresas

u organizaciones. Aguilar y Siliceo (2006) destacan la necesidad de una gestión de capacitación precisa y adaptada a las necesidades reales de la entidad, con el propósito de impulsar un cambio significativo en los colaboradores. Por otro lado, McGehee enfatiza en la diversidad de habilidades y competencias que abarca la capacitación, desde lo práctico hasta lo administrativo, así como la importancia de cultivar actitudes frente a los desafíos organizacionales y sociales. Finalmente, Chiavenato resalta la naturaleza sistemática y organizada de la capacitación como un desarrollo educacional a un plazo corto, orientado hacia metas específicas y alineado con los objetivos institucionales. En conjunto, estas perspectivas subrayan la necesidad de una capacitación integral que no solo se centre en la transmisión de conocimientos técnicos, sino que de tal manera fomente el desarrollo de competencias, habilidades y actitudes que impulsen el desempeño individual y contribuyan al éxito global de la empresa u organización.

El objetivo primordial de la capacitación, según Chiavenato (2007) es preparar a los individuos para desempeñarse efectivamente en sus roles actuales, dotándolos de las habilidades necesarias para llevar a cabo diversas tareas con éxito. Además, busca proporcionar oportunidades de crecimiento personal constante, no solo para sus funciones modernas, de tal manera para roles más complejos y desafiantes en el futuro. Asimismo, una capacitación pretende cambiar la actitud de los individuos, ya sea para mejorar el ambiente laboral o aumentar su motivación y receptividad hacia las nuevas tendencias en administración, fomentando así un crecimiento integral tanto a nivel individual como organizacional.

Los propósitos generales, según Blake (2000) se centran en orientar hacia la consecución de un resultado deseado en la actividad de aprendizaje. Estos propósitos no solo delimitan lo que se espera lograr, sino también lo que se desea evitar,

estableciendo así una meta clara y una situación deseada. Además, sirven como guía tanto para el diseñador como para el coordinador y los participantes, ofreciendo una visión global del objetivo del aprendizaje y destacando los beneficios esperados, incluso en términos económicos cuando sea pertinente.

La necesidad de capacitación, según Blake (2000) surge cuando las funciones o tareas requeridas por la organización no se desempeñan con la calidad necesaria debido a la falta de conocimientos, habilidades y/o actitudes por parte de quienes deben realizarlas. Estas necesidades pueden dividirse en tres conjuntos principales: discrepancia, cambio e incorporación. En el caso de la discrepancia, se presenta cuando una tarea o función no alcanza los resultados deseados debido a una carencia en conocimientos y habilidades por parte del personal. Por otro lado, la necesidad por incorporación se manifiesta cuando se introduce una nueva tarea o función desconocida para los empleados que deben llevarla a cabo. En ambos casos, la capacitación se convierte en un recurso clave para cerrar estas brechas y mejorar el desempeño laboral.

Las necesidades de capacitación, según Martínez y Martínez (2009), se refieren a las deficiencias presentes o potenciales en la competencia o disposición de un individuo para desempeñar un trabajo, que pueden ser remediadas mediante un proceso de enseñanza-aprendizaje con objetivos claros y evaluables. Estas carencias abarcan diversas áreas de la competencia laboral, como conocimientos técnicos específicos, habilidades prácticas, aptitudes interpersonales, capacidad de liderazgo, adaptabilidad al cambio, entre otras. Identificar y abordar estas necesidades de capacitación es esencial para confirmar el crecimiento efectivo de los recursos humanos dentro de una empresa, permitiendo que los trabajadores alcancen su máxima capacidad y contribuyan de óptima manera al logro de los objetivos

organizacionales. Además, una adecuada capacitación no solo beneficia al individuo en términos de desarrollo profesional y personal, sino que también fortalece la competitividad y la eficiencia de la empresa en un entorno laboral en constante evolución:

A. Los conocimientos. Los conocimientos en el ámbito laboral dan referencia a la habilidad del colaborador para describir, identificar y relacionar objetos tanto concretos como abstractos. Estos conocimientos se construyen a partir de ideas, imágenes acumuladas en la memoria de dichas personas, permitiéndole desenvolverse eficazmente en su lugar laboral.

B. Las habilidades intelectuales. Las habilidades intelectuales se destacan por la capacidad de un colaborador para aplicar conocimientos en sus funciones y resolver problemas laborales de manera efectiva. Estas habilidades implican la capacidad de solucionar problemas y representan el conocimiento en acción en el contexto laboral.

C. Las habilidades sicomotoras. Las habilidades psicomotoras son fundamentales en el ámbito laboral. Estas se refieren a la habilidad del trabajador para realizar movimientos precisos y coordinados de forma eficiente, lo cual es crucial en tareas que requieren destreza manual o física. Dichas habilidades son esenciales en ocupaciones como la manufactura, la construcción, la medicina y otras actividades donde la organización ojo-mano y la motricidad fina son indispensables para un desempeño óptimo.

D. Las habilidades interpersonales. Las habilidades interpersonales son fundamentales en el ámbito laboral. Estas permiten una comunicación efectiva, persuasiva y enriquecedora con los demás. Involucran rasgos de personalidad y técnicas que se pueden desarrollar mediante capacitación. Tenerlas es clave para

supervisar, enseñar, negociar y establecer relaciones sólidas en el entorno profesional.

Finalmente fue importante desarrollar algunas palabras que ayuden a comprender de forma adecuada las bases teóricas previamente explicadas, como:

Satisfacción laboral. La satisfacción dentro del trabajo es la percepción que tiene un empleado sobre su trabajo y el entorno en el que se desempeña. Se habla de actitud positiva o negativa que una persona siente hacia su puesto y las condiciones en las que realiza sus tareas. Es un factor clave que determina cuán motivado se siente el trabajador en su organización, lo que influye directamente en su desempeño y, de tal manera, en la producción de la empresa. Una alta satisfacción laboral se traduce en empleados comprometidos y eficientes, mientras que una baja satisfacción puede generar desmotivación, ausentismo y rotación de personal.

Gestión de la capacitación. La gestión de la capacitación en una empresa es una evolución fundamental que tiene como objetivo brindar tiempos de aprendizaje a todos los integrantes de la organización. A través de esta actividad, los empleados adquieren conocimientos nuevos, habilidades, actitudes y destrezas relacionadas con sus funciones laborales. La capacitación les permite mejorar su desempeño y ser más productivos, lo que contribuye al logro de objetivos dentro de la organización. Del mismo modo, promueve el desarrollo profesional y personal de los trabajadores, convirtiéndolos en recursos valiosos para la organización.

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación es básico correlacional, al respecto Hernández et al. (2010) indican que los estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la conexión entre las variables mencionadas. Su enfoque no es establecer una relación causal, sino más bien medir y cuantificar la asociación entre la satisfacción laboral y la gestión de la capacitación, ambas consideradas como posiblemente interrelacionadas. Esta investigación pretende resolver si hay una relación positiva, negativa o nula entre las variables estudiadas. En caso de ser positiva, significa que cuando una variable aumenta, la otra también lo hace, y viceversa. Por otro lado, una correlación negativa indica que las variables cambian en direcciones opuestas.

Las hipótesis propuestas en este estudio de correlación fueron evaluadas a través de la recopilación y examen de datos. Se examinaron las variables de forma individual, seguido por la evaluación del nivel de conexión entre ellas. Los hallazgos facilitarán una comprensión más profunda de la relación entre la satisfacción laboral y la administración del entrenamiento.

Esta investigación se caracteriza por tener un diseño no experimental, dado que no se planea la manipulación intencional de las variables de estudio. Los fenómenos fueron observados en su entorno natural, sin interferir en su curso. El propósito principal consiste en analizar la conexión entre la satisfacción laboral y la gestión de la capacitación en un contexto específico. De acuerdo con Hernández et al. (2010) la información proporcionada se relaciona con el diseño de investigación conocido como investigación no experimental. En este enfoque, los investigadores no manipulan conscientemente las variables, sino que las observan tal como se presentan en su entorno natural. No se lleva a cabo una manipulación intencionada de las variables independientes, sino que se analizan los fenómenos y eventos en su

contexto original. Luego, los datos recopilados se examinan y evalúan para comprender mejor el fenómeno bajo estudio. La investigación no experimental se centra en la observación y análisis de situaciones existentes sin intervenir ni alterar las variables involucradas.

2.2. Población, muestra y muestreo

Población

Hernández et al. (2010) indica que la población se define como el conjunto de casos que cumplen ciertas especificaciones. En este estudio, la población se circunscribe a los colaboradores de la empresa, limitada por la ubicación y el período de investigación. Concretamente, está compuesta por los 60 colaboradores activos en la empresa mencionada, quienes comparten atributos relevantes para el análisis en cuestión.

Tabla 2

Distribución de la población

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	25	60%
Mujeres	15	40%
Total	40	100%

Muestra

El estudio se realizó empleando una muestra no probabilística, lo que significa que los participantes no fueron seleccionados al azar ni a través de métodos estadísticos. Según Hernández y Escobar (2019) este método de selección se conoce como muestreo por conveniencia, en el cual los investigadores eligen las unidades muestrales más accesibles o convenientes para la investigación.

En la presente situación, la muestra estará compuesta por 40 empleados de Coserbiseg S.R.L. durante el año 2018. Es relevante señalar que la participación de

estos empleados será voluntaria, conforme lo especificado por Hernández y Escobar (2019). En otras palabras, los empleados tuvieron la autonomía de elegir si pretende ser participé del estudio o no.

La muestra que estamos utilizando es de naturaleza censal, tal como afirma Castillo (2017) una muestra censal involucra la recolección de datos de todas las unidades que conforman el universo o población objetivo del estudio. Esta técnica de muestreo se utiliza cuando la población es finita y relativamente pequeña. Al obtener información de cada una de las unidades, se garantiza que los datos sean representativos y precisos, reflejando fielmente las características del universo bajo análisis.

2.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación entre la gestión de capacitación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018.

Hipótesis específicas

Existe una relación entre las habilidades y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018.

Existe una relación entre los conocimientos y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018

Existe una relación entre las actitudes y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018.

2.4. Variables y operacionalización

Definición conceptual de la gestión de capacitación

Aguilar y Siliceo (2006) indican que la capacitación es fundamental para satisfacer las exigencias reales de una empresa, ya que se centra en el crecimiento

de conocimientos, actitudes, habilidades de los empleados. Cuando los trabajadores perciben que la capacitación es relevante y beneficiosa, esto tiene un golpe positivo en su satisfacción laboral, bienestar emocional y desempeño. En resumen, una capacitación efectiva puede mejorar notablemente el ambiente laboral y la productividad de una organización.

Definición operacional de la gestión de capacitación

La definición operacional de gestión de capacitación se determina mediante la creación de un cuestionario que comprende 27 preguntas, cada una con 5 alternativas en una escala Likert. Este instrumento se emplea para evaluar las percepciones individuales sobre la variable. Las puntuaciones derivadas de las respuestas ofrecen un diagnóstico preciso del grado de eficacia de la gestión de capacitación en la empresa, lo que permite identificar áreas de mejora y puntos en el entorno laboral.

Tabla 3

Operacionalización de la variable gestión de capacitación

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de valores y medición
Habilidades	- Trabajo en equipo	1 al 9	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: siempre
	- Liderazgo		
	- Motivación		
Conocimientos	- Evaluaciones generales	9 al 18	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: siempre
	- Tecnología		
	- MOF		
Actitudes	- Participación de las sesiones	19 al 27	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: siempre
	- Cumplimiento de actividades		
	- Aprendizaje		

Definición conceptual de la satisfacción laboral

Robbins & Judge (2009) indican que la satisfacción laboral se define como una sensación positiva que experimenta un individuo hacia su trabajo. Esta sensación

surge de la evaluación que realiza sobre las características inherentes a su labor. En otras palabras, la satisfacción en el trabajo es el resultado de un proceso evaluativo donde el trabajador pondera diversos aspectos de su empleo, tales como el salario, las oportunidades de ascenso, las condiciones del entorno laboral, entre otros factores. Si esta evaluación arroja una percepción positiva, entonces se genera un afecto de satisfacción hacia el trabajo desempeñado. Por lo tanto, la satisfacción laboral es un concepto subjetivo que varía de persona a persona, dependiendo de cómo cada individuo valore los distintos elementos que componen su experiencia laboral.

Definición operacional de la satisfacción laboral

La definición operacional de satisfacción laboral se establece mediante unos formularios compuestos por 27 preguntas, cada una con una escala Likert de 5 puntos, diseñado para evaluar las percepciones en relación con tres dimensiones.

Tabla 4

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de valores y medición
Condiciones de trabajo	- Salario	1 al 9	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: siempre
	- Ambiente laboral		
	- Valores		
Beneficios Laborales	- Reconocimiento de logros	10 al 18	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: siempre
	- Desarrollo profesional		
	- Seguridad laboral		
	- Recompensas		
Motivación	- Estabilidad laboral	19 al 27	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: siempre
	- Línea de carrea		

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En el estudio se empleó la técnica de las encuestas para la medición de las variables en cuestión. Esta técnica, según Carrasco (2005) se caracteriza por su utilidad en la indagación, exploración y recolección de datos sociales a través de encuestas dirigidas a los miembros que forman parte la unidad de análisis. Así, mediante la formulación directa o indirecta de preguntas, se obtienen los datos necesarios para la investigación, permitiendo un análisis detallado y sistemático de las variables estudiadas.

En el análisis llevado a cabo en los colaboradores se utilizaron dos métodos diferentes para recopilar datos sobre las variables de interés de manera separada. El primero consistió en un cuestionario de evaluación de programas de capacitación, diseñado para determinar la eficiencia de programas para la capacitación implementados en la empresa. El segundo un cuestionario sobre satisfacción laboral, el cual tenía como objetivo es valorar el nivel de satisfacción de los empleados con su ambiente de trabajo. Ambos cuestionarios fueron sometidos a rigurosos procesos de validación y confiabilidad para asegurar la integridad de los datos recopilados y la precisión de los resultados adquiridos en el estudio.

Los instrumentos fueron validados mediante la evaluación de jueces expertos del tema, quienes confirmaron su validez. Los resultados de esta validación se presentan a continuación.

Tabla 5

Resultados de validación del cuestionario gestión de capacitación

Validador	Experto	Aplicabilidad
Mg. James Arístides Pajuelo Rodríguez	Metodológico	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Temático	Aplicable
Mg. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Estadístico	Aplicable

Al evaluar la confiabilidad de los cuestionarios con escala politómica, se empleó la prueba alfa de Cronbach, una medida estadística que determina la consistencia interna de un conjunto de ítems.

Tabla 6

Índice de consistencia interna del cuestionario de gestión de capacitación

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,781	27

Este análisis de confiabilidad reveló un coeficiente alfa de 0.781, indicando una fuerte confiabilidad en la prueba de gestión de capacitación.

Asimismo, se desarrolló la confiabilidad de la prueba de satisfacción laboral donde también se utilizó la prueba alfa de Cronbach debido a su escala politómica.

Tabla 7

Índice de consistencia interna del cuestionario de satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,751	27

En este análisis de confiabilidad reveló un coeficiente alfa de 0.751, indicando una alta fiabilidad en la prueba de satisfacción laboral.

2.6. Procedimientos

El estudio se desarrolló con los procedimientos propios de las investigaciones de enfoque cuantitativo, es decir, se partió del análisis de un problema para pasar por la formulación de las preguntas, así como de los objetivos. Asimismo, se fundamentó las variables con la revisión de la literatura tanto a nivel nacional como internacional. Para finalmente, establecer un diseño que permita probar las hipótesis de la investigación y llegar a conclusiones importantes que brinden una viabilidad a los problemas identificados.

2.7. Análisis de datos

Inicialmente, la información recopilada se estructuró en bases de datos que contenían las variables bajo investigación. Luego, estas bases de datos fueron analizadas estadísticamente utilizando el programa SPSS, lo que permitió la identificación de correlaciones entre las distintas variables.

El análisis de la calidad de los datos recolectados y la identificación de los posibles inconvenientes, se realizó un análisis exploratorio de datos (EDA). Este procedimiento permitió la verificación de supuestos cruciales, como la existencia de valores atípicos y datos faltantes, además de ofrecer descripciones preliminares de las variables.

Para examinar las variables, se empleó un enfoque descriptivo que incluyó la obtención de puntajes y la exposición de medidas como medias, varianzas, desviación estándar, valores máximos y mínimos, junto con su distribución y fiabilidad.

En último término, se desarrolló un examen de los resultados, donde se interpretaron los valores estadísticos recopilados y se determinaron los niveles de relación entre las variables. Se realizó una comparación con las hipótesis planteadas y se exhibieron en tablas y gráficos que ejemplifiquen los resultados según cada variable. Finalmente, se analizaron y debatieron los descubrimientos, elaborando conclusiones y sugerencias basadas en los frutos obtenidos.

2.8. Aspectos éticos

Este estudio cuenta con un estilo de APA 7 exigido por la universidad, así como información original o referenciada adecuadamente que brinde créditos sobre los autores que alcanzaron a aportar al desarrollo de las variables.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes según la gestión de capacitación

Niveles	fi	%
Bajo	10	25%
Medio	19	48%
Alto	11	28%
Total	40	100%

Según los datos presentados en la tabla 8, se destaca que casi la mitad de los empleados, es decir, un 48%, tienen un nivel medio en términos de gestión de capacitación, seguido por un 25% que muestra un nivel bajo y un 28% que exhibe un nivel alto.

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión habilidades

Niveles	fi	%
Bajo	10	25%
Medio	21	53%
Alto	9	23%
Total	40	100%

Según la tabla 9, la mayor parte de los colaboradores representando un 53%, notan un nivel medio en cuanto a habilidades, mientras que un 25% reporta un nivel bajo y un 23% un nivel alto en esta dimensión.

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión conocimientos

Niveles	fi	%
Bajo	8	20%
Medio	22	55%
Alto	10	25%
Total	40	100%

Según la tabla 10, se destaca que la mayor parte de los colaboradores, un 55%, tienen un nivel medio de conocimientos, mientras tanto que un 20% posee un nivel bajo y un 25% muestra un nivel alto en esta dimensión.

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión actitudes

Niveles	fi	%
Bajo	9	23%
Medio	19	48%
Alto	12	30%
Total	40	100%

Según la tabla 11, se refleja que el 48% de los colaboradores adquieren un nivel medio en la dimensión de actitudes, mientras que un 23% tiene un nivel bajo y un 30% muestra un nivel alto. Este fenómeno podría atribuirse a la falta de tiempo que algunos colaboradores experimentan para formar parte absoluta en las actividades de la organización, lo que afecta en su compromiso y precepciones.

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes según la satisfacción laboral

Niveles	fi	%
Bajo	7	18%
Medio	25	63%
Alto	8	20%
Total	40	100

Según los datos de la tabla 12, la mayoría de los colaboradores (63%) reportan un nivel medio de satisfacción laboral, En cambio, 18% indica un nivel bajo y el 20% un nivel alto. Estos resultados podrían relacionarse con una posible falta de compromiso por parte de los jefes superiores de la empresa.

Prueba de la normalidad

La prueba de normalidad se realiza para determinar si la distribución de la variable de estudio, en este caso la gestión de capacitación sigue una distribución normal o no. Esto es crucial para decidir si se pueden aplicar métodos paramétricos o no paramétricos en el análisis estadístico. Si la variable sigue una distribución normal, se pueden utilizar métodos paramétricos con mayor confianza, mientras que, si no lo hace, se deben emplear métodos no paramétricos para evitar sesgos en los resultados.

H₀. La distribución de la gestión de capacitación es paramétrica.

H_a. La distribución de la gestión de capacitación es no paramétrica.

Tabla 13

Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov

		Gestión de capacitación	Satisfacción laboral
N		40	40
Parámetros normales ^{a,b}	Media	93,43	93,90
	Desviación estándar	11,001	11,288
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,128	,129
	Positivo	,071	,073
	Negativo	-,128	-,129
Estadístico de prueba		,128	,129
Sig. asintótica (bilateral)		,098c	,094c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de los datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Según la tabla 13, la distribución de las variables gestión de capacitación y satisfacción laboral se disponen como paramétricas, respaldada por la prueba de normalidad que arrojó un p-valor de 0.098 y 0,094 respectivamente, indicando una falta de evidencia significativa para rechazar la hipótesis nula de normalidad, ya que es mayor que el nivel de significancia estándar de 0,05.

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H₀. No existe una relación entre la gestión de capacitación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018.

H_a. Existe una relación entre la gestión de capacitación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018.

Tabla 14

Resultados de correlación entre la gestión de capacitación y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral	
Pearson	Gestión de capacitación	Coeficiente de correlación	,815**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

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

Dichos resultados mostrados de la tabla 14, se observa una correlación positiva notable entre la gestión de capacitación y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.815 y un valor de p significativamente ($p=0.000$), lo que indica una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, respaldando la idea de que la gestión de capacitación incide positivamente en la satisfacción en el trabajo.

La contrastación de la hipótesis se sustenta en la magnitud de la correlación, la cual alcanza un valor significativo de 0,815, indicando una fuerza considerable y positiva en la relación entre la satisfacción laboral y la gestión de capacitación. Esta asociación directa implica que un aumento en la calidad de la gestión de capacitación se traduce en un incremento proporcional en la satisfacción laboral. Por lo tanto, se confirma que existe una relación robusta entre ambas variables, respaldando la hipótesis planteada.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀. No existe una relación entre las habilidades y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018.

H₁. Existe una relación entre las habilidades y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018.

Tabla 15

Resultados de correlación entre las habilidades y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral	
		Coefficiente de correlación	,797**
Pearson	Habilidades	Sig. (bilateral)	,000
		N	40

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

El análisis estadístico de la tabla 15 revela una correlación moderada entre habilidades y satisfacción laboral, con un coeficiente de Pearson de 0.797 y un valor de p menor a 0.05. Esto indica una relación significativa entre estas variables, sugiriendo que un mayor nivel de habilidades está asociado positivamente con una mayor satisfacción en el trabajo.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀. No existe una relación entre los conocimientos y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018

H₂. Existe una relación entre los conocimientos y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018

Tabla 16

Resultados de correlación entre los conocimientos y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral	
		Coefficiente de correlación	,646**
Pearson	Conocimiento	Sig. (bilateral)	,000
		N	40

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

El análisis de la tabla 16 revela una correlación moderada ($r = 0,646$, $p < 0,05$) entre los conocimientos y la satisfacción laboral, lo que sugiere una relación significativa entre ambos factores.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀. No existe una relación entre las actitudes y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018.

H₃. Existe una relación entre las actitudes y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018.

Tabla 17

Resultados de correlación entre las actitudes y la satisfacción laboral

			Satisfacción laboral
		Coeficiente de correlación	,786**
Pearson	Actitudes	Sig. (bilateral)	,000
		N	40

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

La tabla 17 revela una correlación moderada entre las actitudes y la satisfacción laboral, con un valor de Pearson de 0.786 y un p valor de 0.000, indicando una relación significativa entre ambos factores, lo que sugiere que las actitudes tienen un impacto importante en el rendimiento en el trabajo.

CAPÍTULO IV
DISCUSIÓN

Respecto al establecimiento del objetivo general, los resultados obtenidos al emplear la prueba de correlación de Pearson revelan un coeficiente de 0.815 con un p-valor de 0.000, indicando así una correlación positiva y significativa entre ambas variables. Este descubrimiento coincide con investigaciones previas, como el estudio realizado por Nauman et al. (2021) donde se encontró que la formación en el ámbito laboral está relacionada indirectamente con la satisfacción laboral a través del compromiso afectivo y el rendimiento en el trabajo. Además, Nguyen (2020) también evidenció una conexión directa entre la formación, el desarrollo y la retención de empleados. Los hallazgos obtenidos en el estudio respaldan la teoría de Chiavenato (2011) que define la capacitación como el proceso intencional de proporcionar recursos para el crecimiento en habilidades, conocimientos y actitudes de los trabajadores. La premisa general planteada fue que la administración de la capacitación está vinculada de manera significativa con la satisfacción laboral. Los datos presentados en la tabla 17 confirman esta premisa al demostrar una correlación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables. El resultado mencionado se respalda con evidencia empírica presentada por estudios anteriores. Por ejemplo, Almonacid (2023) descubrió una correlación positiva muy fuerte ($r=0.832$) entre la capacitación y la satisfacción laboral. Además, Ducos y Sánchez (2023) también encontraron una relación positiva alta entre la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de empleados públicos clave. Estos descubrimientos se apoyan en fundamentos teóricos previamente expuestos, como la importancia de la capacitación para el desarrollo del personal y la consecución de objetivos organizacionales, según lo indicado por autores como Ulrich (1997) y Drucker (1993). Respecto a las dimensiones evaluadas, se observa que las habilidades, conocimientos y actitudes adquiridas mediante la capacitación se

relacionan positivamente con la satisfacción laboral en términos de condiciones de trabajo, beneficios laborales y motivación. Los resultados coinciden con lo encontrado por Cik et al. (2021) quienes observaron que el aprendizaje y la formación tienen un efecto positivo en la competencia de los empleados, así como en su satisfacción laboral. Además, según Tarango et al. (2019), la capacitación tuvo un impacto positivo en aspectos laborales como la supervisión, el compañerismo y el desempeño general. Estos hallazgos respaldan las teorías de motivación de autores como Maslow, Vroom y McGregor, que subrayan la importancia de satisfacer las necesidades de los trabajadores para fomentar su motivación y un rendimiento óptimo.

En relación con el primer objetivo específico, los resultados del estudio señalan una conexión importante entre las competencias de los trabajadores y su satisfacción en Coserbiseg S.R.L. durante el año 2023. En concreto, se observa un coeficiente de correlación de Pearson de 0.797, lo que indica una correlación positiva moderada, respaldada por un p-valor de 0.000. Estos hallazgos están en línea con la investigación realizada por Sesen y Ertan (2021) quienes concluyeron que la percepción de la preparación de los empleados tiene un impacto significativo en su rendimiento laboral. Nauman et al. (2021) encontraron que la capacitación laboral se relaciona indirectamente con la satisfacción en el trabajo, mediada por el compromiso emocional y el rendimiento laboral. Esta conexión importante entre competencias y satisfacción laboral está respaldada por teorías fundamentales. Según Chiavenato (2011) la capacitación se define como la acción deliberada de proporcionar los medios para el aprendizaje y desarrollo de habilidades. Además, Maximova (1962) señala que la habilidad consiste en un sistema complejo de acciones conscientes que permiten la aplicación efectiva del conocimiento. La satisfacción laboral es una actitud positiva hacia el trabajo, derivada de la evaluación de sus aspectos. Este concepto se

apoya en los resultados de investigaciones previas, que también coinciden con los hallazgos nacionales revisados. Por ejemplo, Almonacid (2023) identificó una correlación significativa ($r=0.832$) entre la formación laboral y la satisfacción en el trabajo. Asimismo, Ducos y Sánchez (2023) observaron una relación fuerte y positiva entre la gestión de la formación y la satisfacción de empleados públicos clave. Estos resultados resaltan la relevancia de la capacitación y el desarrollo de habilidades para promover una mayor satisfacción laboral en distintos entornos organizacionales, un punto que se confirma en el presente estudio.

En cuanto al objetivo específico 2, los resultados de este estudio muestran una conexión importante entre el conocimiento y la satisfacción laboral en la empresa Coserbiseg S.R.L. durante el año 2023. Específicamente, se exhibe un coeficiente de correlación de Pearson de 0,646, lo que señala una correlación positiva moderada. Asimismo, el valor p de 0,000 es inferior al nivel de significancia de 0,05, lo que conduce a un rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la existencia de una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Los resultados coinciden con investigaciones anteriores realizadas por Nauman et al. (2021) quienes establecieron una conexión indirecta entre la formación en el trabajo y la satisfacción laboral a través del compromiso afectivo y el desempeño laboral. Además, Cik et al. (2021) observaron un impacto positivo del aprendizaje y la formación en la competencia y satisfacción de los trabajadores. La teoría de Chiavenato (2011) apoya estos hallazgos al definir la capacitación como el proceso intencional de facilitar el aprendizaje que resulta en un cambio de comportamiento. Robbins & Judge (2009) también respalda la noción de que la satisfacción laboral es una evaluación positiva de las características del trabajo en sí. En consecuencia, al levantar el nivel de conocimiento de los trabajadores mediante la formación, es lógico anticipar un

incremento en su satisfacción laboral, como revelan los datos recopilados. Estos resultados resaltan la relevancia de dedicar recursos a programas de formación eficaces, como lo indicó Drucker (1993) quien argumentó que, sin formación, tanto las empresas como sus empleados no podrían mantenerse competitivos en la economía contemporánea. En el contexto peruano, diversos estudios respaldan la conexión entre la satisfacción y la capacitación laboral. Por ejemplo, Almonacid (2023) encontró una correlación positiva muy fuerte entre estos dos factores. Además, Ducos y Sánchez (2023) señalaron una relación positiva alta entre la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de empleados públicos importantes. Por otro lado, Rojas (2022) informó una correlación positiva moderada pero significativa entre aspectos como el desempeño laboral, el desarrollo personal y la motivación, y la satisfacción en el trabajo. Estos estudios resaltan mucha importancia de la gestión de la capacitación en el contexto laboral peruano y cómo afecta en la satisfacción de los empleados, de tal manera que coincide con los resultados obtenidos en esta investigación.

En relación con el tercer objetivo específico, los datos revelan una correlación moderada ($r=0.786$) y estadísticamente significativa de 0.000 entre las actitudes de los empleados y su satisfacción en el trabajo. Este descubrimiento se apoya en la investigación previa de Sesen y Ertan (2021) quienes demostraron que la percepción de la preparación de los empleados tiene un golpe importante en su desempeño laboral, con las actitudes jugando un papel fundamental en esta percepción. Nauman et al. (2021) revelaron que la capacitación laboral está indirectamente atada a la satisfacción en el trabajo a través del compromiso emocional y el rendimiento laboral, los cuales están estrechamente ligados a las actitudes de los trabajadores. Teóricamente, estos hallazgos coinciden con las ideas de Robbins & Judge (2009)

quien define la satisfacción laboral como una evaluación positiva del trabajo basada en sus características, donde las actitudes juegan un papel crucial. Según Gibson et al. (2001) la satisfacción laboral es la percepción que los trabajadores tienen de su trabajo, derivada de cómo lo ven. Los efectos de esta investigación mencionan que las actitudes positivas de los empleados están asociadas con una mayor satisfacción laboral. Es relevante mencionar que estos hallazgos coinciden con la investigación previa de Almonacid (2023) quien encontró una correlación positiva y sólida ($r=0.832$) entre la capacitación y la satisfacción laboral. Así también, se observó que la dimensión sentimientos de los empleados sobre la capacitación tenía la correlación más alta ($r=0.787$) con la satisfacción. Esto indica que tener actitudes favorables hacia la formación, las cuales están estrechamente relacionadas con las actitudes generales de los trabajadores, juega un rol importante en mejorar la satisfacción en el trabajo. Además, estos hallazgos están en línea con investigaciones previas realizadas por Ducos & Sánchez (2023) y Alvarado & Moscoso (2022), así como Rojas (2022) quienes también encontraron una conexión positiva entre la gestión de la formación y la satisfacción laboral en diferentes entornos organizacionales.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

Conclusiones

Se concluye que la gestión de capacitación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de la empresa Coserbiseg S.R.L en el año 2018.

Se concluye que las habilidades se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de la empresa Coserbiseg S.R.L en el año 2018.

Se concluye que los conocimientos se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de la empresa Coserbiseg S.R.L en el año 2018.

Se concluye que las actitudes se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de la empresa Coserbiseg S.R.L en el año 2018.

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

Recomendaciones

Se sugiere implementar un programa de capacitación y desarrollo del talento en la empresa Coserbiseg S.R.L. Esto ayudará a mejorar la satisfacción laboral de los empleados, lo cual tendrá un impacto positivo en la productividad y la satisfacción laboral.

Se recomienda diseñar e impartir programas de capacitación direccionados en el progreso de habilidades técnicas y blandas de los trabajadores. Esto ayudará a adquirir las competencias que necesitan para crecer en sus funciones de manera eficiente y efectiva, lo cual aumentará su satisfacción laboral.

Se recomienda implementar capacitaciones para fortalecer y orientar los conocimientos específicos relacionados con los roles y funciones de cada puesto de trabajo. Esto brindará a los empleados las practicas necesarias y herramientas para realizar sus labores de una exitosa manera, así incrementando su satisfacción laboral.

Se sugiere desarrollar programas de capacitación alineados en el crecimiento de actitudes positivas, como trabajo en equipo, comunicación, liderazgo efectivo y resolución de conflictos. Esto contribuirá a fomentar un ambiente laboral productivo y armonioso, lo cual dará un mejor resultado y una mayor satisfacción laboral de los empleados.

REFERENCIAS

- Aguilar, A. & Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. Limusa.
- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de recursos humanos gestión por competencias*. Granica.
- Almonacid, Y. (2023). *Capacitación laboral y satisfacción laboral de ejecutivos de negocios de dos cooperativas de ahorro Ayacucho, Perú 2022* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/14798e78-108b-4ace-969c-ded769673a37>
- Alvarado, L. & Moscoso, A. (2022). *Relación entre la capacitación y la satisfacción laboral de teleoperadores de Call Centers en Lima Metropolitana 2020* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/20ea71bb-f17d-4f19-86f3-878d06e6e666>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Paraninfo.
- Asenjo, V. (2009). *Capacitación y gestión empresarial de las micro y pequeñas empresas de Lima Metropolitana* [Tesis doctoral, Universidad Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio de la Universidad Enrique Guzmán y Valle. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_8798feaa44eb1b3a9401db4cd4d00903
- Berkowitz, L. (1972). *Frustrations, comparisons, and other sources of emotion arousal as contributors to social unrest*. Social Issues.
- Blake, O. (2000) *Origen, detección y análisis de las necesidades de capacitación*. Macchi
- Bohlander, S. & Snell, S. (2001). *Administración de recursos humanos*. Morata.
- Butterfield, L. (2005). *Motivación en las organizaciones*. Prentice Hall.

- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos.
- Castillo, A. (2017). *Gestión supervisora para el cumplimiento de la planificación en la ejecución del proyecto de gasificación nacional en el municipio Los Guayos. Caso: Proyecto e Inversiones Gramenca* [Tesis de maestría, Universidad de Carabobo]. Repositorio de la Universidad de Carabobo. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/4456?show=full>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Cik, A., Asdar, M., Anwar, A. & Efendi, S. (2021). Impact of Training and Learning Organization on Employee Competence and Its Implication on Job Satisfaction and Employee Performance of Bank in Indonesia. *Psychology and Education Journal*, 58(1), 140–156. <https://doi.org/10.17762/pae.v58i1.753>
- Dalton, M., Hoyle, D. & Watts, M. (2007). *Relaciones humanas*. La tercera.
- Danilov, M. & Skatkin M. (1981) *Didáctica de la escuela media*. La Habana.
- Del Castillo, O. & Bojórquez, O. (2007). *Comportamiento humano en las organizaciones*. Pearson.
- Dessler, G. (2001). *Gestión de recursos humanos* (5ª ed.). Pearson.
- Diez, J. (2010). *La capacitación laboral en América Latina*. Granica.
- Drucker, P. (1993). *Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI*. Norma.
- Ducos, M. & Sánchez, Z. (2023). *Gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

Repositorio de la Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/33598>

Flippo, E. (1984). *Personnel management* (6ª ed.). Management series.

Forastieri, V. (2005, mayo). *Desafíos y propuestas en seguridad y salud en el trabajo, insumos para el foro de empleo*. Organización Internacional del Trabajo.

[https://es.scribd.com/document/18502112/01-Valentina-Forastieri-Desafios-y-](https://es.scribd.com/document/18502112/01-Valentina-Forastieri-Desafios-y-Propuestas-Seguridad-y-Salud-en-Trabajo)

[Propuestas-Seguridad-y-Salud-en-Trabajo](https://es.scribd.com/document/18502112/01-Valentina-Forastieri-Desafios-y-Propuestas-Seguridad-y-Salud-en-Trabajo)

Fundación Integralia. (2020, junio). *¿Qué significa tener un horario flexible?*

Fundación Integralia. <https://dkvintegralia.org/blog/que-significa-tener-un-horario-flexible>

Gibson, L. , Ivancevich ,J. & Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones* (10ª ed.). McGraw Hill.

Heredia, A. (2004). *Administración de recursos humanos para alto desempeño*. Trillas.

Hernández, C. & Escobar, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79.
<https://camjol.info/index.php/alerta/article/download/7535/7746>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación científica*. McGraw-Hill.

Herzberg, F. (2017). *Motivación para trabajar*. Prentice Hall.

Jiménez, M. (2017). *Introducción a la psicología*. Prentice Hall.

Martínez, E. & Martínez, F. (2009). *Capacitación por competencias: Principios y métodos*. Colección gestión.

Maximova, V. (1962). *Problemas actuales de la didáctica*. Leningrado.

McClelland, D. (1987). *Motivación humana*. Copa.

- McGehee, W. (1961). *Training in Business and Industry*. Wiley.
- McGregor, D. (1960). Teoría X y Teoría Y. *Revista Pensamiento Imaginativo e Investigación*, 4(1), 06-13. [https://www.academia.edu/download/33500278/08_Teoria_de_la_organizacion_\(1\).pdf](https://www.academia.edu/download/33500278/08_Teoria_de_la_organizacion_(1).pdf)
- Medina, B. & Medina, S. (2021). *Relación entre capacitación y satisfacción laboral de colaboradores asistenciales de clínicas privadas categoría III-I en Lima Metropolitana 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/658610>
- Muñoz, J. (2003). *Del buen pensar y mejor hacer mejora permanente y gestión del conocimiento*. McGraw-Hill.
- Nauman, S., Bhatti, S., Jalil, F., Bint, E. & Riaz, M. (2021). How training at work influences employees' job satisfaction: roles of affective commitment and job performance. *International Journal of Training Research*, 19(1), 61–76. <https://doi.org/10.1080/14480220.2020.1864444>
- Nguyen, C. (2020). The Impact of Training and Development, Job Satisfaction and Job Performance on Young Employee Retention. *Electronic Journal*, 13(3), 373-386. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3930645>
- Peale, M. (2006). *De la motivación a la acción*. Brainstorm
- Price, W. (1987). *Pautas de análisis de costos totalmente asignados para proveedores de transporte público*. Urbans Mass.
- Rabitsch, L. (2014). *Gestión del talento humano*. Prentice Hall.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Rojas, E. (2022). *Gestión de capacitación y satisfacción laboral en la gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2022* [Tesis de pregrado,

Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95441>

Romero, J., Mercado, A., Díaz, S. & De La Valle, M. (2020). Satisfacción laboral y condiciones laborales en odontólogos de Cartagena de Indias-Colombia. *Archivos de Medicina*, 21(1), 138-149.
<https://doi.org/10.30554/archmed.21.1.3864.2021>

Sackmann, A. & Suarez, M. (2000). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill.

Sesen, H. & Ertan, S. (2021). The effect of the employee perceived training on job satisfaction: the mediating role of workplace stress. *European Journal of Training and Development*, 46(9), 846-912. <https://doi.org/10.1108/EJTD-01-2021-0014>

Snyder, M. (1987). *Apariciones públicas, Realidades privadas: La psicología del autocontrol*. WH Freeman.

Tarango, L., Poblano, E., Aldape, A. & Medina, M. (2019). Evaluando la satisfacción laboral y la capacitación: Un caso de estudio. *Theorema*, 1(10), 148-151.
https://www.researchgate.net/publication/336409089_Evaluando_la_satisfaccion_laboral_y_la_capacitacion_un_caso_de_estudio

Torres, L. (2013). *La satisfacción del personal*. Granica.

Ulrich, D. (1997). *Recursos humanos*. Granica.

Vroom, V. (1964). *Teoría de las expectativas*. McGraw Hill.

Zulli, E. (2013). *Gestión moderna en recursos humanos*. Eudeba

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión de capacitación y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Problema general ¿De qué manera la gestión de capacitación se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018?</p> <p>Problemas específicos ¿De qué manera se relaciona las habilidades con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018? ¿De qué manera el conocimiento se relaciona con la satisfacción laboral</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre gestión de capacitación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre las habilidades y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018. Determinar la relación entre los conocimientos y la satisfacción laboral de</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación entre la gestión de capacitación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018.</p> <p>Hipótesis específicas Existe una relación entre las habilidades y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018. Existe una relación entre los conocimientos y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018 Existe una relación entre las actitudes y satisfacción laboral</p>	<p>Variable independiente Gestión de capacitaciones</p> <p>Dimensiones - Habilidades. - Conocimientos. - Actitudes.</p> <p>Variable dependiente Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones - Condiciones de trabajo. - Beneficios laborales. - Motivación.</p>	<p>Tipo Básica</p> <p>Nivel Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Población y muestra 40 colaboradores de la empresa Coserbiseg</p>

<p>de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018?</p> <p>¿De qué manera la actitud se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018?</p>	<p>los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018.</p> <p>Determinar la relación entre las actitudes y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018.</p>	<p>de los colaboradores de la empresa Coserbiseg S.R.L., Villa El Salvador – 2018.</p>		
--	---	--	--	--

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO SOBRE GESTIÓN DE CAPACITACIÓN

Introducción. A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con un (x) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Nº	Ítems	Puntajes				
		1	2	3	4	5
Habilidades						
1	Considera que sabe trabajar en equipo.					
2	Apoya a sus compañeros si estos requieren su ayuda.					
3	Se comunica con facilidad con sus compañeros de trabajo.					
4	Consideras tener liderazgo innato.					
5	Te consideras líder del grupo en el que trabajas.					
6	La empresa promueve el liderazgo y la competitividad laboral.					
7	Existe un plan motivacional con respecto a los logros en el área.					
8	Los incentivos forman parte de un programa de motivación.					
9	Siente entusiasmo hacia las labores que realiza.					
Conocimientos						
10	Considera que se deben dar evaluación de la capacitación.					
11	Considera que debe ser observado el puntaje de cada colaborador.					
12	Considera que se debe contar con un programa anual, semestral o trimestral de capacitación.					
13	Considera que se debe usar computadoras nuevas u obsoletas					
14	Utiliza herramientas o técnicas en la elaboración de proyecto.					
15	Se tiene un programa de formación por competencias.					
16	Se considera tener reglamentos en la organización.					
17	La empresa tiene un modelo de indicadores que permita medir la efectividad e impacto de las acciones.					

18	Los indicadores en el MOF se relacionan con el cumplimiento de las funciones actuales de la empresa.					
Actitudes						
19	Participa en las reuniones o capacitaciones que se realizan					
20	Considera efectiva el aporte de tus compañeros en los logros de las capacitaciones					
21	Considera que se debe contar con un programa anual, semestral o trimestral de capacitación.					
22	En su empresa cumplen con el cronograma de actividades.					
23	Cumple con las decisiones de sus superiores.					
24	Participa en las actividades programadas por su empresa					
25	Tu jefe se preocupa por tu aprendizaje en las labores diarias.					
26	Tu jefe brinda asesoramientos para un mejor aprendizaje.					
27	Practicas tu aprendizaje en tus labores diarias.					

INSTRUMENTO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Introducción. A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con un (x) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Nº	Ítems	Puntajes				
		1	2	3	4	5
Condiciones de trabajo						
1	Considera que el salario neto recibido es justo en relación con su trabajo y esfuerzo					
2	Se encuentra satisfecho con el salario de las horas extras que realiza.					
3	Considera justa la remuneración económica y los beneficios que recibe.					
4	Las herramientas tecnológicas que utiliza facilitan las actividades de su puesto de trabajo					
5	La iluminación que tiene las áreas de la empresa facilita su actividad diaria					
6	En su empresa existe una adecuada ventilación					
7	Su comportamiento podría ayudar a fortalecer el cambio positivo de la empresa					
8	Su actitud podría ayudar a generar un cambio					
9	Su actitud está impulsada de acuerdo con la cultura organizacional de la empresa					
Beneficios laborales						
10	Su jefe muestra su reconocimiento a los empleados a través de sus palabras y acciones.					
11	Está satisfecho con los elogios que recibe por hacer bien su trabajo.					
12	Su jefe premia sus logros realizados en su empresa.					
13	Ha tenido oportunidades en el trabajo para aprender y crecer.					

14	En su puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades.					
15	Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo.					
16	La empresa muestra preocupación por su seguridad y salud brindándole un seguro contra accidentes en el trabajo.					
17	Durante su jornada laboral cuenta con el equipo de seguridad adecuado.					
18	La empresa lo capacita acerca de las señalizaciones de seguridad que existen.					
Motivación						
19	Se siente satisfecho por las recompensas que recibe en su trabajo.					
20	Las recompensas son adecuadas al cumplimiento de sus actividades.					
21	Se siente satisfecho por la recompensa que recibe en la empresa.					
22	Se siente estable en la organización donde labora.					
23	Depende de la calificación de su jefe directo en la renovación de su contrato.					
24	Se siente estable con las tareas que desempeña en su puesto de trabajo.					
25	Realiza la empresa evaluaciones mensuales de conocimiento para ascender.					
26	Está satisfecho con las oportunidades de ascenso que hay en el puesto que desempeña.					
27	Siente que sus objetivos profesionales pueden ser alcanzados en esta empresa.					

Anexo 3. Ficha de validación por criterio de jueces

Validación del instrumento: GESTIÓN DE CAPACITACIÓN

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [x]

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [x]

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: GESTIÓN DE CAPACITACIÓN

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez Validador: Mag. Bonilla Ferreyra Jorge Luis

DNI: 04641381

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad algún enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



MAG. BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

Validación del instrumento: SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez Validador Mag. Bonilla Ferreyra Jorge Luis

DNI: 04641381

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad algún enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



MAG. BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

Validación del instrumento: GESTIÓN DE CAPACITACIÓN

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Pajuelo Rodríguez James Aristides

DNI: 03497186

Especialidad del validador: Temático []

Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Firma del experto informante

Validación del instrumento: SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Pajuelo Rodríguez James Aristides

DNI: 03497186

Especialidad del validador: Temático []

Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Firma del experto informante

Anexo 4. Índice de coincidencias

ANGIE BRIGGTHE RIOS SALINAS TESIS PARA REPOSITORIO ... ↔ Cambiar a la nueva versión ⓘ Detalles de la entrega ⓘ Ayuda

Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COSERBISEG S.R.L., VILLA EL SALVADOR – 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA
ANGIE BRIGGTHE RIOS SALINAS
ORCID: 0009-0005-5509-3528

ASESOR
LIC. ADEMAR VARGAS DIAZ

Compartir 🔍 🔍

Página 1 de 109

Fuentes principales Todas las fuentes ⚙️

74 Exclusiones de similitud

12% similitud general

0 Marcas de alerta

12% similitud general

🔍 Detalles del documento

AI

1	repositorio.autonoma.edu.pe	INTERNET	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe	INTERNET	2%
3	consultoriadeserviciosformativo...	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
4	Universidad de Jaén el 2024-05-26	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
5	repositorioacademico.upc.edu.pe	INTERNET	<1%