



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN  
DE LOS TRABAJADORES DE LA CENTRAL ALERTA  
MIRAFLORES, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**VEGA TORRES, CHRISTIAN JEFFERSON**

**ASESOR**

**Dr. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA-PERÚ**

**2017**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **VEGA TORRES CHRISTIAN JEFERSON** cuyo título es: "**LA CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA CENTRAL ALERTA MIRAFLORES, 2017**"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (número) diecisiete (letras).

Los Olivos, 05 de diciembre de 2017



.....  
Dr. Dávila Alenaza, Victor



.....  
Dr. Fernández Saucedo, Narciso



.....  
Dr. Díaz Saucedo, Antonio

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

### **DEDICATORIA**

El siguiente trabajo se la dedico a mis padres Luz y Edwin, abuelos Jaime y Antonia, hermana Alexandra, tío Jaime, y familia en general quienes fueron los que me acompañaron y me apoyaron durante toda esta etapa de mi carrera universitaria.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primera instancia al Dr. Díaz Saucedo, Antonio por haberme guiado en esta etapa final del informe de tesis y haberme brindado su apoyo, tiempo y dedicación, asimismo a la plana docente de la Universidad César Vallejo que se involucraron en esta etapa de la carrera universitaria en donde pude aprender la doctrina y el buen nivel de enseñanza de este centro de estudios.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Vega Torres, Christian Jefferson con DNI N° 72865784, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de diciembre del 2017



Vega Torres, Christian Jefferson

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la tesis cuyo título trata acerca de la capacitación y su influencia en la satisfacción de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017, cumpliendo el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, sometiendo dicho trabajo a vuestra consideración, esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

**Vega Torres, Christian Jefferson.**

## ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	3
1.2.1. Nacionales	3
1.2.2. internacionales	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.3.1. Variable independiente: Capacitación	8
1.3.1.1. Dimensiones de la capacitación	11
1.3.2. Variable dependiente: Satisfacción en el trabajo	14
1.3.2.1. Dimensiones de la satisfacción en el trabajo	16
1.4. Formulación del problema	18
1.4.1. Problema general	18
1.4.2. Problemas específicos	18
1.5. Justificación de la investigación	19
1.6. Hipótesis	20
1.6.1. Hipótesis general	20
1.6.2. Hipótesis específicas	20

1.7. Objetivos	20
1.7.1. Objetivo general	20
1.7.2. Objetivos específicos	20
II. MÉTODO	22
2.1. Diseño de la investigación	22
2.1.1. Tipo	22
2.1.2. Nivel	22
2.1.3. Diseño	22
2.2. Variables, operacionalización	23
2.3. Población y muestra	25
2.3.1. Población	25
2.3.2. Muestra	25
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.4.1. Técnica	25
2.4.2. Instrumento de recolección de datos	25
2.4.3. Validez	26
2.4.4. Confiabilidad	26
2.5. Método de análisis de datos	28
2.6. Aspectos éticos	28
III. RESULTADOS	29
3.1. Análisis y presentación de los datos descriptivos por dimensiones	29
3.1.1. Capacitación	29
3.1.2. Satisfacción en el trabajo	32
3.2. Prueba de hipótesis de trabajo	35
3.2.1. Prueba de relación	35
3.2.2. Prueba de regresión lineal	38
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	46
V. CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS	53



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.2.2.1: Operacionalización de variables	24
Tabla 2.4.3.1: Juicio de expertos	26
Tabla 2.4.4.1: Alfa de Cronbach	27
Tabla 2.4.4.2: Estadística de fiabilidad	27
Tabla 3.1.1.1: Capacitación	29
Tabla 3.1.1.1.1: Aprendizaje	30
Tabla 3.1.1.2.1: Objetivos organizacionales	31
Tabla 3.1.2.1: Satisfacción en el trabajo	32
Tabla 3.1.2.1.1: Actitud	33
Tabla 3.1.2.2.1: Competencias	34
Tabla 3.2.1.1.1: Correlación entre la capacitación y la satisfacción de los trabajadores	35
Tabla 3.2.1.2.1: Correlación entre el aprendizaje y la actitud	37
Tabla 3.2.1.3.1: Correlación entre los objetivos organizacionales y las competencias	38
Tabla 3.3.2.1.1: Resumen del modelo (HG)	38
Tabla 3.3.2.1.1.1: ANOVA (HG)	39
Tabla 3.2.2.1.2.1: Coeficientes (HG)	40
Tabla 3.2.2.1.3.1: coeficientes por dimensiones	40
Tabla 3.2.2.2.1: Resumen del modelo (HE1)	41
Tabla 3.2.2.2.1.1: ANOVA (HE1)	42
Tabla 3.2.2.2.2.1: Coeficientes (HE1)	42
Tabla 3.2.2.3.1: Resumen del modelo (HE2)	43
Tabla 3.2.2.3.1.1: ANOVA <sup>a</sup> (HE2)	44
Tabla 3.2.2.2.2.1: Coeficientes (HE2)	45

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01: Capacitación	29
Figura N° 02: Aprendizaje	30
Figura N° 03: Objetivos organizacionales	31

Figura N° 04: Satisfacción en el trabajo	32
Figura N° 05: Actitud	33
Figura N° 06: Competencias	34

## **RESUMEN**

La siguiente investigación trata acerca de la capacitación y su influencia en la satisfacción de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017; el objetivo general fue determinar la influencia de la capacitación en la satisfacción de los trabajadores de la central alerta Miraflores, la misma que tuvo una muestra censal no probabilística intencional de 64 trabajadores, utilizando la técnica de la encuesta para recopilar la información, empleando el instrumento cuestionario, la cual constó de 18 preguntas elaboradas en base a las dimensiones e indicadores de las variables correspondientes, obteniendo finalmente como resultado que, la capacitación influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017.

Palabras clave: capacitación, aprendizaje, desempeño, satisfacción, trabajo

## **ABSTRACT**

The following investigation deals with the training and its influence in the satisfaction of the workers of the Miraflores warning center, 2017; The general objective was to determine the influence of training on the satisfaction of the workers of the Miraflores warning central, which had an intentional non-probabilistic census sample of 64 workers, using the survey technique to collect the information, using the instrument questionnaire, which consisted of 18 questions elaborated based on the dimensions and indicators of the corresponding variables, finally obtaining as a result that, the training significantly influences the satisfaction of the workers of the Miraflores warning center, 2017.

Keywords: training, learning, performance, satisfaction, work

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

Se sabe que, de acuerdo a muchos autores, institutos, e información en general que se maneja en la actualidad, la capacitación y el aprendizaje generan cambios en la conducta de una persona, ya que, se le proporciona una serie de conocimientos y habilidades que ayuda a mejorar su desempeño dentro de una organización y de esta forma busque contribuir en aumentar su productividad y efectividad para el logro de resultados. La necesidad de implementar una capacitación nace identificando los problemas de desempeño humano, según el Ministerio de Salud del Perú "Minsa" (1998) nos dice que, existen muchos métodos que ayudan a detectar un problema de capacitación dentro de una organización; que los problemas de desempeño y productividad se deben a diferentes causas, por ello, afirma que, éstos problemas pueden presentarse de muchas formas y se pueden resolver mediante muchos métodos de aprendizaje. El aprendizaje es una tendencia global y se desarrolla en todos los países del mundo y ha sido estudiada por muchos autores, ya que, en países subdesarrollados, aún encontramos niveles bajos de desempeño y rendimiento tanto en niños como jóvenes y adultos y ello repercute una amenaza para las organizaciones para conseguir en un determinado país un potencial alto en factor humano.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2014) menciona que, en el mediano o largo plazo la igualdad en el acceso al aprendizaje se deben alinear a los objetivos y metas de la educación, logrando que los niños y jóvenes formen competencias y habilidades que lo empoderen para que puedan resolver problemas en el día a día y se conviertan en ciudadanos del mundo, fomentando la práctica y el desarrollo de tareas. Finalmente se deben fijar metas claras que ayuden al seguimiento de la educación, que sean importantes para el sector público y privado y demás organizaciones competentes, y permitan subsanar las insuficiencias restantes (p.2)

Según el diario El Comercio, a nivel internacional las organizaciones invierten en capacitación entre el 4 y 5% del costo laboral, con la finalidad de obtener mejoras en el desempeño y productividad de sus colaboradores y la calidad

del producto o servicio que la organización brinda en el mercado, sin embargo, en el ámbito local, las empresas peruanas solo invierten en capacitación el 1% del total del costo laboral, es por ello que, vemos en la actualidad gran falta de interés por mejorar ésta cifra y buscar posicionarnos positivamente en el mundo como empresa realmente competitiva.

Desde ese punto de vista nos situamos en la central alerta Miraflores, un órgano que pertenece a la municipalidad de la misma y que tiene como objetivo velar por la seguridad del distrito, asimismo tienen la misión de brindar planes, servicios y programas de calidad que conlleven a una población al bienestar y a la seguridad integral poniendo énfasis el beneficio del ciudadano, a través de una gestión eficiente, responsable y participativa; bien sabemos que Miraflores es un distrito con altos índices de desarrollo social y económico, según el diario Gestión a través de un sondeo de Vox Populi indica que Miraflores también es considerado el distrito más moderno por el 27% de los limeños, seguido por La Molina.

Sin embargo a pesar de que se cuenta con equipos modernos y tecnológicos de alta gama en la central alerta Miraflores para brindar un excelente servicio al ciudadano, se presentan diversos problemas que son una debilidad para la organización, ellos son por ejemplo la falta de compromiso en el trabajo, desmotivación en el personal, demoras en brindar solución a las quejas, y sobre todo falta de capacitación y poca satisfacción en el trabajo; para entender más de cerca la capacitación, Chiavenato (2009), menciona acerca de la capacitación, que es parte importante en el proceso de desarrollo de nuevos conocimientos para los trabajadores de una organización, de esa manera, el colaborador genere un buen desempeño en el área y/o puesto de trabajo, asimismo, con ayuda del entrenamiento constante se genere un aumento del conocimiento, adaptación al clima organizacional y un compromiso por parte del trabajador con la organización, de esa manera los colaboradores se alineen hacia los objetivos y/o metas organizacionales.

En cuanto a satisfacción en el trabajo, el diario Gestión (2014) de acuerdo a la encuesta realizada por Supera, obtuvo como resultado que, más del 50% de trabajadores se encuentra insatisfecho en su centro de labores y ello puede repercutir en un mal desempeño por parte del colaborador y afectaría el compromiso frente a sus actividades. El 45% de personas manifestó sentirse

incómodo en su centro de labores a causa de un mal clima laboral. Por otra parte, el 52% de encuestados indicaron de que sus ideas y aportes no eran tomadas en cuenta en su centro de trabajo, y finalmente un 7% considera “muy valoradas” sus ideas.

Georgina (2011) hace mención a la actitud que muestran los trabajadores frente a su área de trabajo, asimismo la satisfacción repercute también en la interacción del personal para que pueda mejorar su desempeño. Por consiguiente, la presente investigación planteó como objetivo determinar la influencia de la capacitación en la satisfacción de los trabajadores de la central alerta Miraflores, ya que se observa falta de capacitación en el personal y ello repercute en el bajo nivel de desempeño que encontramos en los trabajadores, ello implica instalar un entrenamiento a los trabajadores previo a la realización de sus funciones en el puesto de trabajo que se les asigne y la manera de transferir la información necesaria de manera rápida y eficaz para que puedan seguir el protocolo de las actividades en el trabajo adaptándonos al cambio y a la presión de la organización para mejorar la atención al ciudadano y así satisfacer las necesidades de los mirafloresinos y generar satisfacción en el trabajo.

Finalmente, teniendo como modelo la Municipalidad de Miraflores y por los argumentos expuestos, se decidió realizar esta investigación en la Central Alerta Miraflores, con la finalidad de buscar mejoras y cambios en la organización que contribuya al eficaz desarrollo de la gestión del talento humano para el problema de investigación detectada.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 En el contexto nacional**

Mayuri (2006) realizó una investigación acerca del desempeño laboral y su relación con la capacitación empresarial en los empleados del Banco de la Nación, para obtener el grado de Doctor en Educación por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Planteó como objetivo determinar de qué manera se relaciona un Programa de Capacitación Empresarial con el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación durante el año 2006. La investigación fue básica de tipo

aplicada y el diseño de la investigación fue experimental de corte transversal, con un enfoque cualitativo tomando en consideración una población de 100 trabajadores y una muestra por conveniencia de 80 participantes. Finalmente, el resultado del trabajo de investigación fue que los participantes de dicho curso de capacitación indicaron que, para una mejor medición de resultados es guiarse del promedio de notas que refleja cada persona tanto prácticas como en conocimientos alcanzados.

Alva (2014) realizó un trabajo de investigación acerca del desarrollo de las tecnologías de información y comunicación como instrumento eficaz en la capacitación del personal, para obtener el grado de Magister en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de la ciudad de Lima. Dicha investigación planteó como objetivo determinar la influencia de las tecnologías de información y comunicación como instrumento eficaz en la capacitación del personal. Tuvo un método de investigación básica, con un diseño no experimental de corte transversal y muestra un contraste de hipótesis descriptivo correlacional con un enfoque cualitativo, considerando una muestra censal de 30 trabajadores. El resultado de la investigación fue que las tecnologías de comunicación e información influyen en la capacitación de personal como instrumentos eficaces.

### **1.2.2 En el contexto internacional**

Fuentes (2012) realizó una investigación para la delegación de recursos humanos del organismo judicial de la ciudad de Quetzaltenango, acerca de la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores, para obtener el grado de licenciada en Psicología Industrial Organizacional por la Universidad Rafael Landívar ubicado en Quetzaltenango. Teniendo como objetivo determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal de recursos humanos. La investigación tuvo un enfoque descriptivo y se tomó en cuenta una muestra conformada por 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial. Finalmente se determinó que, la satisfacción de los trabajadores no influye en la productividad del personal de recursos humanos.

Sosa (2014) realizó una investigación para promover la propuesta de crear un programa de capacitación y desarrollo para la plana docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (Itecnor), de la ciudad de la Fragua, Zacapa, para obtener el grado de Licenciado en Psicología Industrial por la Universidad Rafael Landívar ubicado en Zacapa. El objetivo de la investigación fue elaborar un programa de capacitación que ayude a establecer las funciones del personal del Instituto Tecnológico del Nororiente. El método utilizado fue de una investigación de tipo mixto cuantitativo-cualitativo, considerando una muestra censal de 12 trabajadores. Finalmente, a modo de conclusión se afirma que, a través de la recopilación de la información, se logró determinar las herramientas con las que debe contar el programa de capacitación para los docentes.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

Schunk (2012) indica que, se analiza el aprendizaje bajo los esquemas de epistemología, refiriéndose al estudio del origen, métodos del conocimiento y la naturaleza la naturaleza.

Asimismo, menciona a Platón e indica que, el racionalismo y el empirismo son las posturas que tratan acerca del origen del conocimiento y su relación con el entorno y actualmente se encuentran presentes en las teorías del aprendizaje y el conocimiento.

Racionalismo y Empirismo:

Schunk (2012) menciona que el empirismo y el racionalismo están definidas por dos autores diferentes que defienden cada postura y explican los motivos por las que se maneja estos tipos de aprendizaje, por una parte el racionalismo definido por Platón quien menciona que es por la razón por la que un individuo aprende, sin poner énfasis en los sentidos, por otra parte el empirismo defendido por el sucesor de Platón, el filósofo Aristóteles quien menciona que la base del conocimiento, del saber es la experiencia.

A continuación, se presentan las diferentes teorías del aprendizaje según Felicidad Sánchez Martínez (2016)

Perspectiva conductista: Teniendo como fundador a John B. Watson, esta teoría se centra en el estudio de conductas del individuo, teniendo como finalidad generar



cambios en la conducta en el proceso de aprendizaje, sin embargo, deja de lado los procesos mentales en el desarrollo del aprendizaje.

De acuerdo a Schunk, la autora sostiene que los procesos mentales tienen mucha importancia en el aprendizaje, y el racionalismo de Platón mencionado en el libro de Schunk tiene que ver mucho con esta definición ya que, no solo se aprende de experiencias, sino que se ha comprobado mediante expertos y diferentes autores que la mente y el raciocinio son de suma importancia en las etapas de aprendizaje de un individuo.

#### Teoría de Pavlov de 1920

Pavlov (1920) refiere que, se genera el aprendizaje cuando se combina un estímulo neutral y un estímulo natural.

En sus experimentos, Pavlov relacionó el estímulo natural con el sonido de una campana. De esta forma, los perros comenzaban a salivar en respuesta a la comida, pero, después de múltiples asociaciones, los perros salivaban sólo con el sonido de la campana.

Perspectiva cognitivista: Sánchez (2016) menciona que un indicador de lo que sucede en la mentalidad de la persona es el cambio de conducta de un individuo.

Como menciona la autora, la parte esencial de ésta perspectiva es el proceso de información de la mente, lo que recibe la memoria y la información que ingresa a ella para que pueda ser procesada.

Esta teoría le dio prioridad a la inteligencia, a los procesos mentales, para entender de qué manera el individuo genera aprendizaje y ver cómo es que aprenden las personas cada enseñanza, dejando de lado la teoría conductista, dando importancia al estudio de la inteligencia.

La perspectiva humanista de 1960 manifiesta que, las personas actúan de manera intencional y con valores, los defensores más conocidos de ésta perspectiva son Carl Rogers y a Abraham Maslow.

Según Carl Rogers, el desarrollo de personas auto actualizadas es uno de los propósitos fundamentales de la perspectiva humanista.

Según Sánchez (2016) menciona que es importante conocer las etapas de desarrollo de un individuo, y estudiar a una persona de manera general, como se desenvuelve la persona a lo largo de su vida, asimismo, menciona que para la

perspectiva humanista cada objetivo y la motivación de una persona son áreas de interés particular.

Teoría de la motivación humana de Maslow de 1943:

Maslow asocia a la motivación con una serie de necesidades que poseen las personas, de acuerdo a la supervivencia y nivel de motivación.

1. Necesidades de Auto-realización
2. Necesidades de Estima
3. Necesidades de amor y pertenencia
4. Necesidades de seguridad
5. Necesidades fisiológicas.

Sánchez (2008) menciona que, la popularidad de Maslow se debió a que basó la motivación a una serie de necesidades asociadas al individuo, mencionando que, la sed y el hambre eran las necesidades más básicas de supervivencia que la persona tenía que cubrir de manera prioritaria y principal.

La perspectiva del aprendizaje social de Albert Bandura de 1977

Bandura (1977) manifiesta que, el ser humano relaciona alguna acción con la experiencia que adquiere de otra persona, y ello se resume en su mayoría en imágenes de la realidad del individuo.

Partiendo desde ésta perspectiva, nos menciona Bandura que las personas aprenden observando otras acciones e imitándolas, por ejemplo, indica que los niños copian conductas de los adultos, ya sean positivas o negativas, quiere decir que el niño en la sociedad va desarrollando diferentes actitudes y conductas.

Sánchez (2016) refiere que, la teoría de Bandura se basa en teorías del aprendizaje conductista, y pone de ejemplo a los niños y su imitación de conductas de otros individuos, como padres, familiares, personajes de televisión, entre otros.

### **1.3.1 Variable independiente: capacitación**

Para definir el concepto de capacitación el autor sostiene al respecto.

Chiavenato (2009) refiere que, es importante que el trabajador sepa desarrollar de manera adecuada las actividades que va a llevar a cabo en el puesto de trabajo, mientras más capacitación se le brinde a la persona, mejor va a desempeñar las

tareas específicas, a ello se suma el aprendizaje continuo que se le va a brindar junto a la información que va a recibir la persona previo a desarrollar las actividades en la organización, todo ello para mejorar la calidad de los trabajadores, la productividad y apuntar hacia los objetivos organizacionales para un buen rendimiento y para aumentar el conocimiento del personal, asimismo, nos encontramos en tiempos donde la tecnología es importante utilizarla para mejorar la comunicación, para generar nuevas ideas, desarrollar nuevas competencias entre los colaboradores y mejorar los procesos de capacitación a través de las redes sociales.

Una organización se mide por su gente, por el desempeño del personal, y para que las personas tengan un buen rendimiento, la capacitación debe ser contante ya que día a día se aprende nuevas cosas y nos enfrentamos a diferentes situaciones, ya que, el aprendizaje es continuo y nunca se termina de aprender.

Snell y Bohlander (2013) nos manifiesta que, el término capacitación tiene el propósito de crear un nuevo aprendizaje entre un grupo de personas, el entrenamiento constante hará que el trabajador se encuentre más preparado y sea más capaz de afrontar diversos problemas dentro de una organización.

Snell al igual que Chiavenato coinciden en que la capacitación se lleva a cabo con el objetivo de aportar un nuevo aprendizaje entre los trabajadores dentro de una organización para mejorar el desempeño.

Latorre (2007) sostiene que, el aprendizaje debe ser continuo, ya que, constantemente existen cambios en una organización, cada día aumenta la tecnología, existen nuevos métodos y modalidades que hacen que una persona deba de estar más preparado para alcanzar nuevo niveles de aprendizaje y desempeño, conocer las herramientas con las que se va a desempeñar, el lugar, el puesto donde se va a desempeñar la persona es muy importante, el manejo de información con la que la organización debe contar para sus colaboradores debe ser sin restricciones, para todos por igual, ya que, el colaborador con la información necesaria sobre la empresa va a tener menos posibilidades de cometer errores y se van a agilizar los tiempos, los procesos, se mejorará posteriormente la calidad del producto y/o servicio. La capacitación comprende el proceso mediante el cual una persona vuelve a aprender cosas nuevas y es de suma importancia para que brinde sus aportes a la organización con intercambio de ideas, a través del

aprendizaje, y elevar su nivel de desempeño en el puesto de trabajo donde va a desarrollar sus actividades.

Ernesto (2003) manifiesta que, existen organizaciones que invierten gran parte de sus ingresos en entrenamiento al personal como primer paso para que posterior a ello el trabajador cumpla una buena función y por ende brinde un buen servicio, el aprendizaje que se le brinda a un trabajador debe de ser exacto y continuo para que ello lo pueda llevar a la práctica y pueda realizar un buen trabajo y sea menos propenso a cometer errores

Chiavenato (2009) nos habla acerca del entrenamiento como parte importante en el proceso de desarrollo de nuevos conocimientos para los trabajadores de una organización, de esa manera, el colaborador genere un buen desempeño en el área y/o puesto de trabajo, asimismo, con ayuda del entrenamiento se genere un aumento del conocimiento, adaptación al clima organizacional y un compromiso por parte del trabajador con la organización.

Chiavenato (2000) con respecto a la capacitación, indica que, los individuos con el aprendizaje adquieren nuevos conocimientos, a través del entrenamiento, las personas generan desarrollar actitudes, habilidades dentro del corto plazo, a través de ello, buscar resolver problemas en una determinada organización.

En el proceso de capacitación encontramos una parte importante que es la de transmitir nuevos conocimientos, nueva información y debe de ser compartida entre todo el personal, deben tener referencia al trabajo, a las metas, a la misión, visión, valores, todo con lo que tenga que ver con la empresa, para tener un desarrollo eficaz de las actividades.

La transmisión de nuevos conocimientos en la actualidad se puede brindar desde muchos aspectos, en el mundo tecnológico en que nos encontramos, la ciencia ha ido avanzando generando nuevos aportes para facilitar la comunicación entre las personas, los sistemas de comunicación cada día se hacen más fácil, ello es un punto importante para evitar errores en una organización manejando de manera correcta la información que se nos brinda.

Mondy y Noe (1997) nos manifiesta que son las personas las que se van a encargar de hacer la diferencia frente a otras organizaciones, son las personas las que harán que se logre una ventaja competitiva frente a otras empresas, para que esa gente sea competitiva, eficaz, productiva, y puedan desempeñar un buen

trabajo, se debe de cumplir con los entrenamientos, con la capacitación debida, el manejo de la información debe ser claro y conciso entre los trabajadores y los superiores, es importante crear planes y/o programas de capacitación cada cierto tiempo para que el trabajador no pierda noción de lo que hace, para que el compromiso permanezca en el trabajador, para que de esa manera la organización se alinee a os objetivos con su gente y se cumpla con la visión de la organización.

### **1.3.1.1 Dimensiones de capacitación**

Teniendo en cuenta la definición de Chiavenato por capacitación, tomaremos en cuenta algunas dimensiones resaltadas por el autor como aprendizaje, evaluación de desempeño, objetivos organizacionales.

#### **A. Aprendizaje**

Chiavenato (2009) manifiesta que, a través del aprendizaje adquirimos nuevos conocimientos, habilidades, aptitudes, si ello lo ponemos en práctica en una organización veremos las ideas que se pueden generar dentro de la misma, de esa forma mejorar el rendimiento de los colaboradores y la calidad del producto o servicio que se ofrecerá en el mercado.

Asimismo, Schunk (2012) nos dice que el ser humano es un ser racional y por ende tiene la capacidad de aprender diferentes habilidades, solo está en ser aplicado, constante y disciplinado, si el hombre se lo propone y trabaja por conseguirlo lo va a realizar sin ningún problema, como nos dice Shunck, podemos aprender habilidades, lingüísticas, motoras, sociales y de esa manera restaurar nuestro conocimiento.

#### **Indicadores**

##### **1. Información**

Chiavenato (2009) refiere que, a través de la información las personas pueden mejorar su comportamiento y volverse más eficaces; la capacitación busca

desarrollar un cambio en la conducta del individuo, y deben aprender la información de manera clara y concisa para que se pueda notar el cambio y transformación en la organización.

De acuerdo con el autor, a través de la información la persona genera nuevo comportamiento, un nuevo carácter va formando, en cuestión a, productividad, desempeño; las personas mientras más información obtengan, serán más eficaces al cambio y a producir.

## **2. Habilidades**

Según el glosario Cedefop de la Comisión Europea (2008) citado en la publicación original de la OCDE (2010) manifiesta que, a través de las habilidades el ser humano tiene la capacidad de poder resolver diferentes problemas en el desarrollo de sus actividades durante el día a día, asimismo, tener la capacidad de mejorar su desempeño en la organización. Es importante resaltar que nos encontramos en un mundo de constantes cambios, la innovación, las habilidades, desarrollo de aprendizaje y tecnología, nos harán eficaces y competitivos, mientras aprendamos nuevas habilidades, seremos competentes y más capaces de enfrentarnos al cambio.

## **3. Instrucción programada**

Snell y Bohlander (2013) menciona que a través de dinámicas se puede realizar una buena instrucción, con libros, para entender el papel y funcionamiento de los miembros de la organización, utilizar las redes sociales como fuente de información para intercambiar ideas entre el personal.

Según la revista de pedagogía de la Universidad Central de Venezuela (2011) nos dice que “La instrucción programada es una técnica fundamental en las teorías sobre el aprendizaje como condicionamiento, que sustentan los psicólogos conexionistas [...] la instrucción programada es una técnica de enseñanza autodidáctica”. (p.76, 80).

La revista de pedagogía de la universidad central de Venezuela al igual que Snell y Bohlander concuerdan en que la instrucción programada está dentro del

aprendizaje, y es una manera de realizar una enseñanza más autodidáctica para que de esa forma todo el aprendizaje compartido se lleve a cabo entre los miembros de la organización a un solo ritmo.

## **B) Objetivos Organizacionales**

Chiavenato (2009) manifiesta que, el objetivo se alcanza dentro de un período determinado conociendo la visión de la organización. Es importante conocer la visión de la organización para alcanzar los objetivos y capacitarnos constantemente para conseguir las metas trazadas, siendo constantes, disciplinados y recibiendo la capacitación debida para mejorar el rendimiento y en un determinado tiempo alcanzar los resultados deseados.

### **Indicadores**

#### **1. Visión**

Chiavenato (2009) nos dice que, la visión de una organización se refleja en el logro de objetivos proyectados en un determinado plazo y tiempo, asimismo, es la imagen que se muestra a los colaboradores en el tiempo de desarrollo de la organización.

Los trabajadores deben de compartir esa misma visión de la empresa para en conjunto llegar a los objetivos, a través de charlas con los jefes y altos mandos, a través de la motivación, intercambio de ideas, reuniones, asambleas para programar nuevos planes en conjunto y trabajar arduamente para conseguirlas.

#### **2. Desempeño o juego de roles**

Snell y Bohlander (2013) nos dice que, para encontrar mejoras en la productividad y desempeño de los trabajadores es importante implementar en la organización el denominado juego de roles a través de casos prácticos, que consiste en, desempeñar tareas de un subordinado, jefe o supervisor con la finalidad de mejorar la capacidad del personal y contribuya a la toma de decisiones y resolución de problemas.

De acuerdo con los autores Snell y Bohlander manifiestan que, el intercambio de roles en una organización es parte del desempeño o juego de roles,

los trabajadores y los supervisores intercambian puestos de trabajo para ver que se siente cumplir con ese rol, se realiza de manera dinámica para entender los problemas que debe afrontar cada trabajador y estar en la posición del otro frente a una situación compleja o frente a la toma de decisiones dentro de la organización, al realizar ese trabajo el subordinado nos dice Snell y Bohlander que mejorará su capacidad para entender y puede tratar mejor a los demás, desde mi punto de vista aportando a esta idea, pienso que se mejora la comunicación y el clima organizacional.

Chiavenato (2000) refiere que, el proceso de aprendizaje empieza cuando los trabajadores reciben las actividades que deben de realizar por parte de su superior, en este proceso la comunicación debe ser clara y efectiva. El proceso termina con los resultados obtenidos.

### **1.3.2 Variable dependiente: satisfacción en el trabajo**

Hoy en día es un tema relevante hablar acerca de la satisfacción en el trabajo, conocer la actitud de los trabajadores frente a la organización, generar un ambiente de identificación entre el personal y la empresa para aumentar el desempeño laboral y la productividad, muchas veces se ha dicho que mientras el trabajador se encuentre motivado va a poder realizar mejor su trabajo, pero es cierto que debemos de conocer las condiciones en las que esta persona se encuentra frente a la sociedad, a la familia y a la situación económica, mucho tiene que ver la cultura de la población, sabemos que en Perú hay demasiada congestión vehicular, ello genera un estrés más a la persona, por ello, llega tarde a la empresa, llega con malestar, renegando y es por ello que muchas veces nos desempeñamos mal en nuestro puesto de trabajo, sin embargo, hay que ameritar a aquellas personas que a pesar de los problemas y circunstancias muestran una gran actitud positiva en la empresa y ayudan a sus demás compañeros a salvar situaciones complejas, es por ello que en nuestro proyecto de investigación catalogamos de suma importancia la satisfacción en el trabajo, sobre todo para mejorar nuestro servicio y para disminuir los errores del personal en cada puesto de trabajo.

Para definir el concepto de satisfacción en el trabajo, el autor sostiene al respecto.

Según Chiavenato (2009) indica que, en la organización se debe buscar comodidad, satisfacción, generar felicidad en los trabajadores para que puedan



mejorar su rendimiento laboral, como bien dice el autor buscar productividad a través de la satisfacción, es muy importante generar motivación en el personal, ya que, con ello podemos contribuir a la organización a que se realice mejor el trabajo, de la misma forma mejorar la calidad del servicio y que el colaborador se sienta identificado y gustoso con su trabajo, con su organización, asimismo, generar igualdad en la organización, que todos obtengan los mismos beneficios, que se respeten los derechos del trabajador, así se sentirá más identificado el trabajador, se generará más compañerismo y sería factor fundamental para poder llegar al éxito que tanto anhelan, como menciona el autor, el trabajador insatisfecho es propenso a desligarse de la empresa, a trabajar sin ganas, ello perjudicaría mucho a una organización, puesto que, se busca hoy en día personas líderes y trabajo en equipo, parte también del comportamiento de los trabajadores, de la actitud que muestren en el trabajo.

Asimismo, Georgina (2011) menciona que, es muy importante observar la actitud de cada trabajador, a partir de allí conoceremos si es que el trabajador se encuentra satisfecho o insatisfecho con el trabajo que realiza; como bien menciona Georgina día a día el personal está en constante relación con los colegas, jefes, supervisores y debe de mostrar una actitud positiva para que pueda cumplir con el desempeño adecuado, con las políticas de la empresa, así colaborar para poder llegar de manera eficaz a las metas propuestas en la organización.

Asimismo, para conocer la satisfacción del trabajador se debe de medir la productividad de los mismos constantemente y tener un reporte que nos mencione a los trabajadores satisfechos e insatisfechos, y trabajar de manera constante la motivación laboral, crear programas y beneficios para los colaboradores con la finalidad de contribuir en la mejora de su desempeño y fomentar la identidad organizacional.

Como nos menciona Atalaya (1999) los trabajadores de una organización pueden mostrar actitudes diferentes en el desarrollo de sus actividades, mucho depende del clima laboral y de la satisfacción con la que se encuentre el empleador, asimismo, la motivación y los ánimos están relacionados con el desempeño laboral y la satisfacción. Es importante conocer el modo de pensar de cada persona y comprenderla es una tarea difícil de la organización, puesto que, cada personal tiene diferentes modos de pensar y observar las cosas, cada quien tiene diferente

estilo de percibir el ambiente y muchas veces el empleado muestra una actitud negativa por la misma carga laboral que presenta la empresa, por ello es que se deben de crear programas recreativos en la organización y de esa forma formentar un buen clima laboral y mejorar la actitud de los colaboradores.

Por otro lado, Pablos (2016) nos habla acerca de la satisfacción laboral y nos dice que “la satisfacción laboral se relaciona con diferentes aspectos. No se llega a un consenso a la hora de definirla pues hay autores que la consideran como una dinámica, como una evaluación o bien como un estado emocional (p.55).

Al hablar de satisfacción laboral podemos considerar aspectos dinámicos para generar motivación y buena actitud en los trabajadores, asimismo, una evaluación para observar la productividad del personal y medir su rendimiento laboral, por otra parte al hablar de satisfacción hablamos de actitudes y emociones, competencias y reacciones, entonces hablamos de un estado emocional, entonces como dice Pablos (2016) la satisfacción laboral presenta muchas relaciones con muchos factores y no se consigue una definición exacta, sin embargo lo mencionado por otros autores son válidos para poder hablar de satisfacción laboral, como dinamismo, evaluación y estado de ánimo.

Por otra parte Herzberg (1950) indica que, la productividad de una persona varía de acuerdo a su nivel de compromiso y actitud frente a la organización, además de que el nivel de satisfacción laboral influye en el desempeño de una persona.

A continuación, le presentamos la teoría de los dos factores de motivación de Frederick Herzberg de 1959

Factores motivacionales (de satisfacción):

1. El trabajo en sí
2. Realización
3. Reconocimiento
4. Progreso profesional
5. Responsabilidad

Satisfacción

No satisfacción

Factores de Higiene (De insatisfacción):

1. Condiciones de trabajo

2. Administración de la empresa
3. Salario
4. Relaciones con el supervisor
5. Beneficios y servicios sociales

No insatisfacción

Insatisfacción

Como nos menciona Herzberg, el ser humano va a sentirse motivado ya sea por el cargo que ocupe en una organización o por el ambiente o condiciones de trabajo que le brinden, de esa manera, el autor nos explica cómo es que se puede motivar al personal, es un factor importante para tomar en cuenta en este tema de la satisfacción en el trabajo, el trabajo expuesto o teoría mencionada por el psicólogo Frederick Herzberg y llevarla a cabo en las empresas con la finalidad de incrementar la productividad, con la finalidad de cumplir con los objetivos organizacionales.

### **1.3.2.1 Dimensiones de la satisfacción en el trabajo**

Partiendo desde la teoría sobre la satisfacción en el trabajo del autor Chiavenato, encontramos en su definición dimensiones como actitud, competencias, entre otros.

#### **A) Actitud**

Chiavenato (2009) nos dice que mediante la actitud podemos cumplir metas y objetivos, a través de la actitud la persona tiene la posibilidad de poder desarrollar todo su conocimiento, asimismo, puede mejorar su desempeño dentro de una organización y llegar a alcanzar a realizarse como profesional.

#### **Indicadores**

##### **1. Identidad**

Chiavenato (2009) manifiesta que, la identidad de la organización se expresa mediante la cultura de la misma, ello prevalece en el tiempo, y con ello se logra formalizar una serie

de representaciones mentales y un sistema de significados que unifica a los integrantes de la organización hacia los objetivos y a su vez sintetiza una manera de actuar igualitaria.

## **2. Agente de cambio**

Chiavenato (2009) nos dice que, los agentes de cambio de una organización poseen diferentes y habilidades diferentes al resto del personal, puede ser un miembro interno o externo, y es quien dirige el proceso de cambio en la organización, es quien inicia el proceso y contribuye a que los cambios ocurran en la organización.

## **B) Competencias**

Chiavenato (2007) menciona que, el talento de las personas influyen en el desarrollo de nuevas habilidades, competencias en la organización, y son un pilar fundamental para poder lograr la competitividad entre la organización y sus miembros, no solamente es necesario tener personas, sino que, toda persona debe de desarrollar ciertas competencias para mejorar la toma de decisiones y ayuden a cumplir los objetivos de la organización, tener capacidad para resolver problemas del día a día, es necesario contar con un clima que impulse a las personas al desarrollo de sus competencias y fomente la creación de nuevos talentos.

## **Indicadores**

### **1. Clima organizacional**

Chiavenato (2007) asocia al clima organizacional con el nivel motivacional de sus colaboradores, asimismo, nos dice que, cuando se observa un clima laboral positivo y adecuado en la organización, es debido a que, la motivación entre sus trabajadores es elevada y se resume en satisfacción, tranquilidad, ánimo, interés y colaboración.

## **2. Capacidades**

Chiavenato (2007) manifiesta que, una persona es capaz ya que posee ciertas habilidades y alguna vez tuvo que aprender algo, a través de la capacidad se podrá realizar un buen trabajo y cumplir con los procesos dentro de una organización.

### **1.4 Formulación del problema**

#### **1.4.1 Problema general**

¿Cómo influye la capacitación en la satisfacción de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017?

#### **1.4.2 Problemas específicos**

- a) ¿Cómo influye el aprendizaje en la actitud de los trabajadores de la central alerta Miraflores?
- b) ¿Cómo influye los objetivos organizacionales en las competencias de los trabajadores de la central alerta Miraflores?

### **1.5 Justificación de la investigación**

#### **1.5.1 Justificación académica**

El presente trabajo de investigación presenta una justificación académica, ya que, buscar aportar conocimiento acerca de la importancia de la capacitación y la satisfacción de los colaboradores de la Central Alerta Miraflores. El estudio realizado ayudará a las organizaciones alinearse a los objetivos con empleados competentes, capacitados y preparados para conseguir el éxito de la organización, asimismo, los trabajadores se sentirán identificados con la organización y se generará un compromiso a partir del buen uso del manejo de información y la motivación que se le brindará desde el primer día de trabajo a través de una buena etapa de capacitación como parte del desarrollo de los trabajadores para el buen

desempeño de las actividades dentro del puesto de trabajo que se les asigne para brindar un servicio de calidad, fomentar el aprendizaje día a día entre jefes y subordinados de una empresa, asimismo, generar confianza en los clientes, brindándoles seguridad a través de una eficaz capacitación del personal, de la misma manera, intercambiar información de manera didáctica entre los empleados, generar que los trabajadores aprendan nuevas habilidades para que se genere compromiso organizacional y practicar el trabajo en equipo para buscar la satisfacción en el trabajo dentro de la organización.

### **1.5.2 Justificación estratégica**

Asimismo, como justificación estratégica organizacional la capacitación constante de los trabajadores de una organización hará que se brinde a las personas una motivación y con ello conseguir satisfacción laboral, generando valor, compromiso, bienestar y seguridad en ellos, alineándonos a la misión de la organización, preparándonos a conseguir planes de mejora continua para mejorar el servicio y a través de ello generar satisfacción en los ciudadanos.

### **1.5.3 Justificación económica**

El siguiente trabajo de investigación presenta una justificación económica, ya que, busca prevalecer la seguridad que le puedes brindar a los centros comerciales de un determinado distrito, y se pueda atraer a la inversión privada con la finalidad de generar mayores ingresos, es por ello que, se debe capacitar al personal constantemente, entrenándolos en diferentes aspectos frente a un hecho delictivo para tener reacción, y porque la seguridad influye en el desarrollo de una economía, porque los inversionistas desean seguridad para invertir, si se encuentran frente a un país o distrito donde presenta altos índices de robos, asesinatos, las posibilidades de invertir van a ser mínimas y la economía de ese país puede ir disminuyendo a su vez, es por eso que el presente trabajo también presenta una justificación económica.

#### **1.5.4 Justificación social**

Por otra parte, como justificación social el presente estudio pretende fortalecer el aprendizaje entre los colaboradores de una empresa, fomentar la capacitación como herramienta de aprendizaje continuo, de esa forma mejorar el rendimiento y productividad para poder cumplir con los estándares de calidad y satisfacción laboral dentro de la organización.

### **1.6 Hipótesis**

#### **1.6.1 Hipótesis general**

**HG:** La capacitación influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017

#### **1.6.2 Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>:** El aprendizaje influye significativamente en la actitud de los trabajadores de la central alerta Miraflores

**H<sub>2</sub>:** Los objetivos organizacionales influyen significativamente en las competencias de los trabajadores de la central Alerta Miraflores.

### **1.7 Objetivos**

#### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la influencia de la capacitación en la satisfacción de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017.

#### **1.7.2 Objetivos específicos**

a) Determinar la influencia del aprendizaje en la actitud de los trabajadores de la central alerta Miraflores.

- b) Determinar la influencia de los objetivos organizacionales en las competencias de los trabajadores de la central alerta Miraflores.



## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de la investigación**

#### **2.1.1 Método**

En el presente informe se empleó el método hipotético - deductivo, ya que, la verdad de la hipótesis se va a conocer dentro del proceso deductivo, partiendo de lo general a lo particular, a través del recojo de información para conocer si la hipótesis es cierta.

#### **2.1.2 Tipo de investigación**

La presente investigación va a ayudar a resolver problemas puntuales, es por ello que es de tipo aplicada, y a través de la validación de los resultados se podrá poner en práctica los conocimientos teóricos para ostentar una óptima capacitación en la central alerta Miraflores con la finalidad de mejorar el servicio de atención y satisfacción laboral.

#### **2.1.3 Nivel de investigación.**

El siguiente trabajo busca la relación de causalidad entre las variables, es por ello que será de nivel explicativo-causal, ya que, desarrollaremos la influencia de la capacitación en la satisfacción de los trabajadores de la central alerta Miraflores.

#### **2.1.4 Diseño de la investigación**

La presente investigación estudia hechos que ya ocurrieron limitándose solo a observar las situaciones procedentes de la aleatorización de los datos recolectados en un solo momento, en un tiempo único con el propósito de describir y analizar su incidencia, por tal razón, es de diseño no experimental-transversal.

## 2.2 Variables, operacionalización

### 2.2.1 Variables

A continuación, se presenta la tabla 2.2.1.1 las variables de estudio en la presente investigación:

**Tabla 2.2.1.1**

*Variables de estudio*

<b>VARIABLE</b>	
<b>Variable 1</b>	Capacitación
<b>Variable 2</b>	Satisfacción en el trabajo

*Fuente:* Elaboración propia

#### **Variable 1:** Capacitación

Para mejorar el desempeño y productividad de los trabajadores de una organización se tiene que llevar a cabo el proceso de capacitación, brindando una buena etapa de inducción y correcta transmisión de la información en la empresa entre los miembros de la organización buscando generar un nuevo aprendizaje para los colaboradores y puedan aumentar sus habilidades.

#### **Variable 2:** Satisfacción en el trabajo

Es muy importante encontrar las dimensiones de la satisfacción en el trabajo para poder mejorar la calidad del servicio, para que los trabajadores sepan que con la capacitación constante se puede mejorar el desempeño y asimismo se pueda generar optimismo en el personal.

### 2.2.2 Operacionalización

A continuación, se presenta en la tabla 2.2.2.1 de la operacionalización de las variables a desarrollar.

**Tabla 2.2.2.1**

*Matriz de operacionalización de variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE PREGUNTAS	ITEM	INSTRUMENTO
<b>Capacitación</b>	Aprendizaje	Información	2	1,2	CUESTIONARIO Politémico tipo Likert
		Habilidades	2	3,4	
		Instrucción Programada	2	5,6	
	Objetivos Organizacionales	Visión	2	7,8	
		Desempeño o juego de roles	2	9,10	
<b>Satisfacción en el trabajo</b>	Actitud	Identidad	2	11,12	
		Agente de cambio	2	13,14	
	Competencias	Clima organizacional	2	15,16	
		Capacidades	2	17,18	

**Fuente:** Elaboración propia

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población**

Para efectos de la presente investigación la población está conformada por 64 trabajadores, de sexo masculino y femenino que laboran en la central alerta Miraflores, distrito de Miraflores.

### **2.3.2 Muestra**

Presenta un muestreo No probabilístico; en razón de que la población es pequeña tomaremos a toda ella como la muestra, la misma será no probabilística intencional, la cual está conformada por los 64 trabajadores operadores de la central Alerta Miraflores, años 2017.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica de recolección de datos**

Se empleó la técnica de la encuesta para la recopilación de información, estuvo dirigido a los empleadores de la central alerta Miraflores, con el objetivo de analizar sus respuestas y de esta manera visualizar la influencia de una variable en otra.

### **2.4.2 Instrumento de recolección de datos**

Se empleará el instrumento cuestionario, la cual consta de 18 preguntas que se elaboraron en base a las dimensiones e indicadores de las variables correspondientes.

### 2.4.3 Validez

La presente investigación fue sometida a juicio de expertos y permitirá diferenciar las dimensiones propuestas con las preguntas. Finalidad que se llevará a cabo por la prodigiosa experiencia y trayectoria de reconocidos docentes de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar vallejo, los cuales mencionaremos a continuación:

**Tabla 2.4.3.1**

*Validación de expertos*

N°	Experto	Calificación del instrumento	Especialidad
Experto 1	Dr. Villafuerte Álvarez, Carlos Alberto	Aplicable	Investigador
Experto 2	Mg. Rosales Domínguez, Edith Geovana	Aplicable	Investigador
Experto 3	Mg. Ludeña Gonzales, Gerardo.	Aplicable	Investigador

**Fuente:** Elaboración propia

Y además tuvieron como opinión que el instrumento SI CUMPLE con los requisitos respectivos para poder ser aplicado.

### 2.4.4 Confiabilidad del instrumento

La Confiabilidad del instrumento se realizó usando el coeficiente Alfa de Cronbach ingresando los datos en el programa estadístico SPSS versión 20, y se obtuvo como resultado lo siguiente:

### Tabla 2.4.4.1

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válidos	64	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	64	100,0

a. La eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Fuente:** Elaborado en base a los resultados de SPSS

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente

Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno

Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable

Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable

Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre

Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable

### Tabla 2.4.4.2

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	18

**Fuente:** Elaboración propia Mediante el SPSS y análisis de datos.

#### Interpretación:

De las encuestas realizadas para evaluar la fiabilidad del informe de investigación mediante la ejecución del SPSS se obtiene como resultado en el Alfa de Cronbach un valor de 0,811, lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos.

## **2.5 Método de análisis de datos**

Los datos analizados se realizaron tras haber encuestado a 64 trabajadores de la central alerta Miraflores haciendo uso mediante el método estadístico SPSS versión 20 partiendo desde lo general a lo particular, todo ello tras haber realizado varias visitas de campo a la Central Alerta Miraflores para obtener datos.

Huamanchumo y Rodríguez (2015), mencionan que, para llegar a conclusiones particulares la primera vía de inferencias lógicas deductivos es el método hipotético-deductivo, posteriormente se pueden comprobar experimentalmente.

## **2.6 Aspectos éticos:**

Respeto: Se realizó la encuesta de manera anónima, ya que, se respetó en todo momento la privacidad de los trabajadores, de igual forma, se protegió la propiedad intelectual de los autores, además de sus convicciones de tipo moral, religioso o social.

Veracidad: La información manejada serán de suma veracidad.

Puntualidad: La entrega de la siguiente investigación se realizará de manera puntual en la fecha indicada por el asesor por un tema de respeto y confianza.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Análisis y presentación de los datos descriptivos por dimensiones

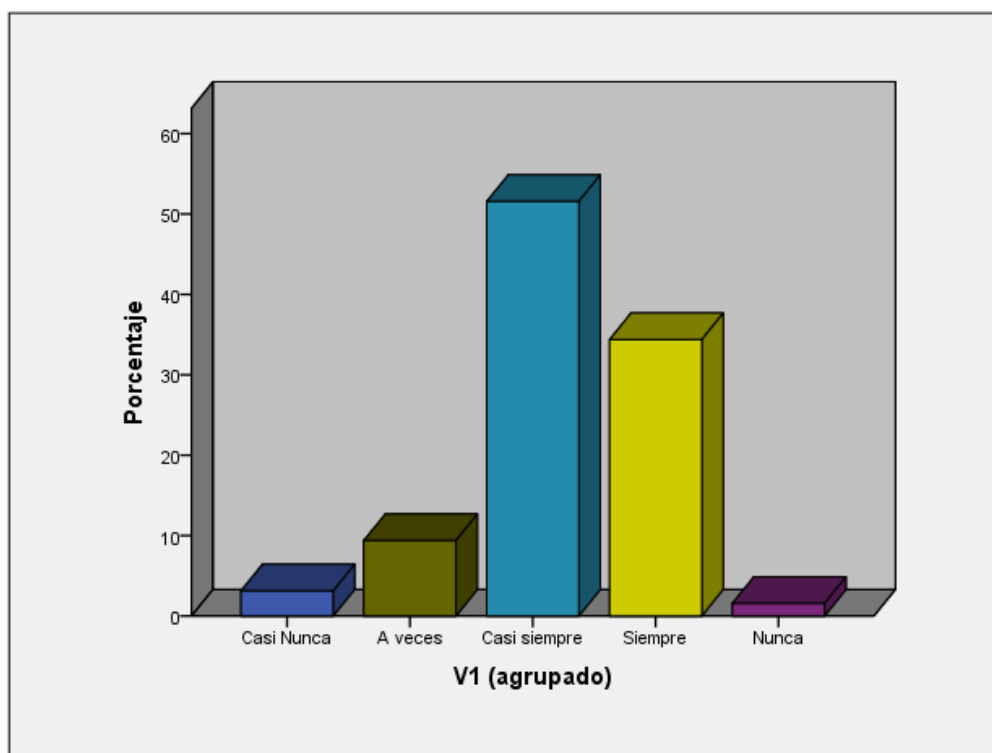
##### 3.1.1. Capacitación

Tabla 3.1.1.1

Capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	2	3,1	3,1	3,1
A veces	6	9,4	9,4	12,5
Casi siempre	33	51,6	51,6	64,1
Siempre	22	34,4	34,4	98,4
Nunca	1	1,6	1,6	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS



**Interpretación:** De la encuesta realizada sobre la variable capacitación, se obtuvo que el 51,6% que representa un total de 33 de los encuestados mencionan que casi siempre su centro de labores lo capacita utilizando libros, manuales o equipos para



su desarrollo, por otra parte 2 de los encuestados mencionan que casi nunca su centro de labores lo capacita y finalmente 22 indican que siempre son capacitados.

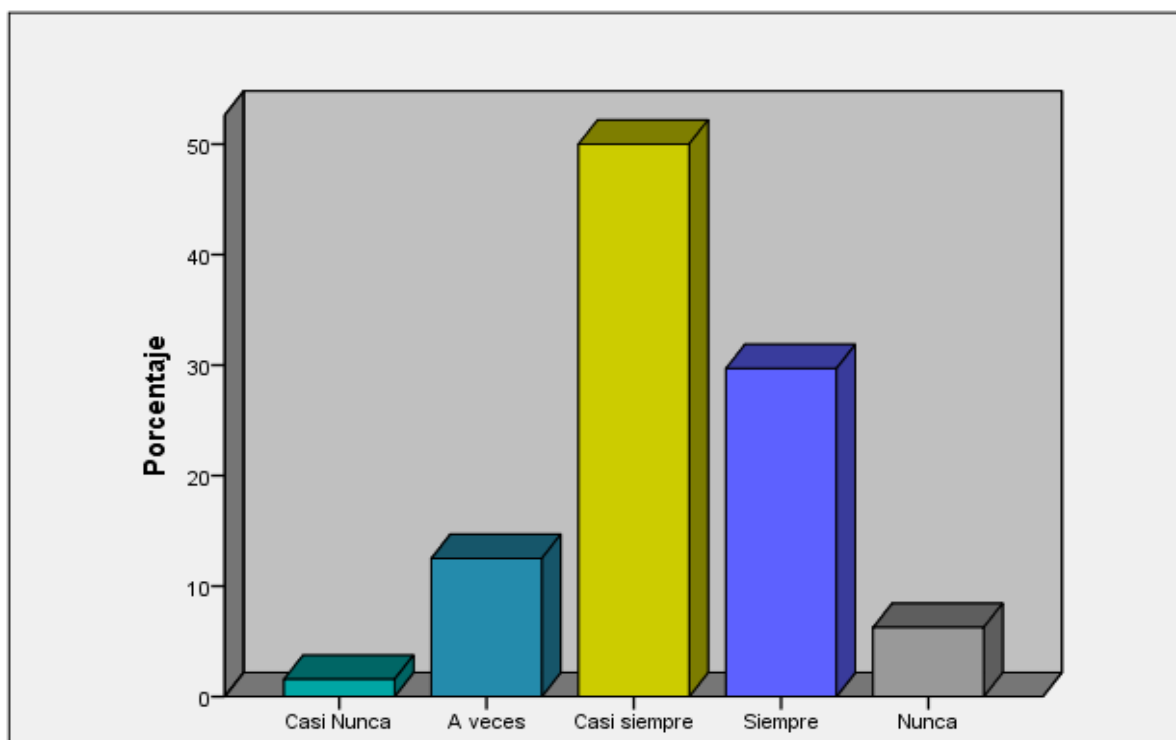
### 3.1.1.1. Aprendizaje

**Tabla 3.1.1.1.1**

*Aprendizaje*

		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Casi Nunca	1	1,6	1,6	1,6
s	A veces	8	12,5	12,5	14,1
	Casi siempre	32	50,0	50,0	64,1
	Siempre	19	29,7	29,7	93,8
	Nunca	4	6,3	6,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Interpretación:** Con respecto al aprendizaje, el 50% que representa a 32 encuestados del total mencionan que casi siempre en su centro de labores le brindan la información necesaria para poder desempeñarse de manera adecuada en el puesto de trabajo, un 6,3% que representa a 4 encuestados mencionaron que

nunca le brindan la información necesaria para poder desempeñarse de manera adecuada.

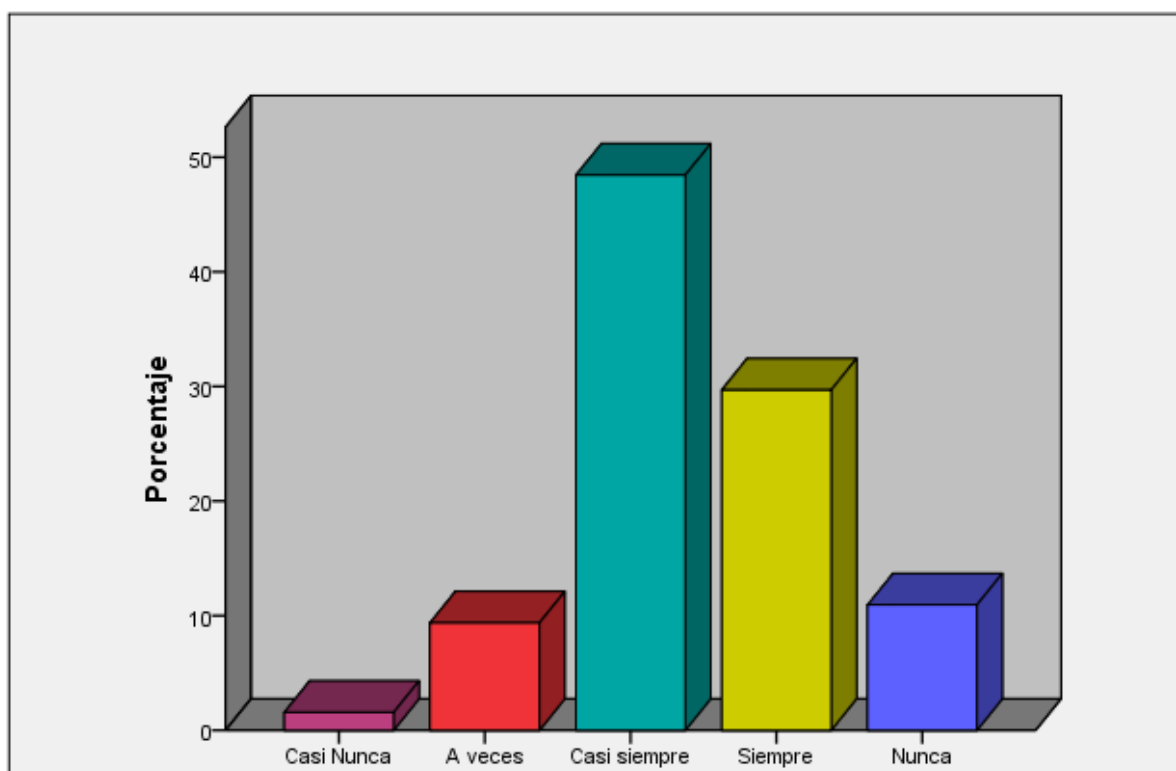
### 3.1.1.2 Objetivos organizacionales

**Tabla 3.1.1.2.1**

*Objetivos Organizacionales*

		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Casi Nunca	1	1,6	1,6	1,6
s	A veces	6	9,4	9,4	10,9
	Casi siempre	31	48,4	48,4	59,4
	Siempre	19	29,7	29,7	89,1
	Nunca	7	10,9	10,9	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*



**Interpretación:** Con respecto a los objetivos organizacionales, se obtuvo el siguiente resultado; el 48,4% que representa a 31 del total de encuestados mencionan que casi siempre la visión de la organización se alinea a los objetivos,

por otra parte, un 9,4% que representa a 6 encuestados indican que a veces y un 1,6 que representa a 1 encuestados mencionan que casi nunca.

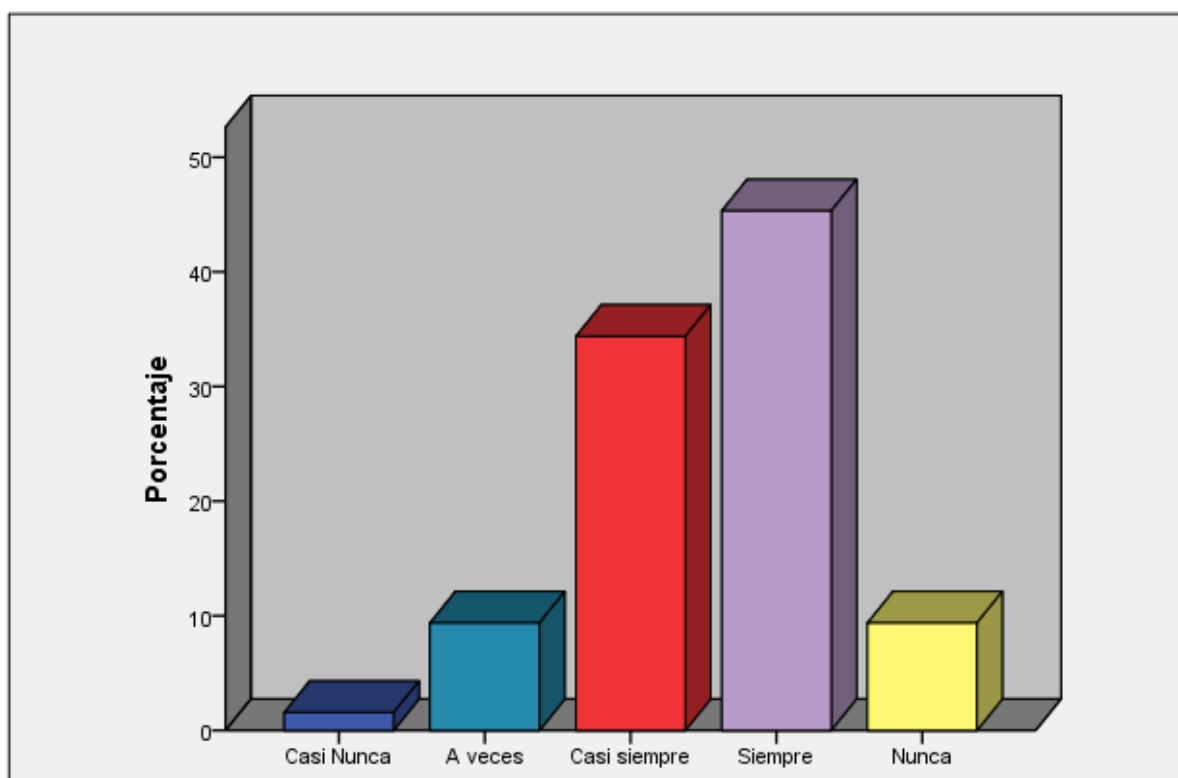
### 3.1.2 Satisfacción en el trabajo

**Tabla 3.1.2.1**

*Satisfacción en el trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	1	1,6	1,6	1,6
	A veces	6	9,4	9,4	10,9
	Casi siempre	22	34,4	34,4	45,3
	Siempre	29	45,3	45,3	90,6
	Nunca	6	9,4	9,4	100,0
Total		64	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*



**Interpretación:** Con respecto a la satisfacción en el trabajo, el 45.3 % que representa a 29 del total de 64 encuestados mencionan que siempre el clima organizacional de su centro de labores le genera motivación, un 9,4 % indican que

nunca y un índice menor de 1,6% mencionan que casi nunca el clima organizacional les genera motivación.

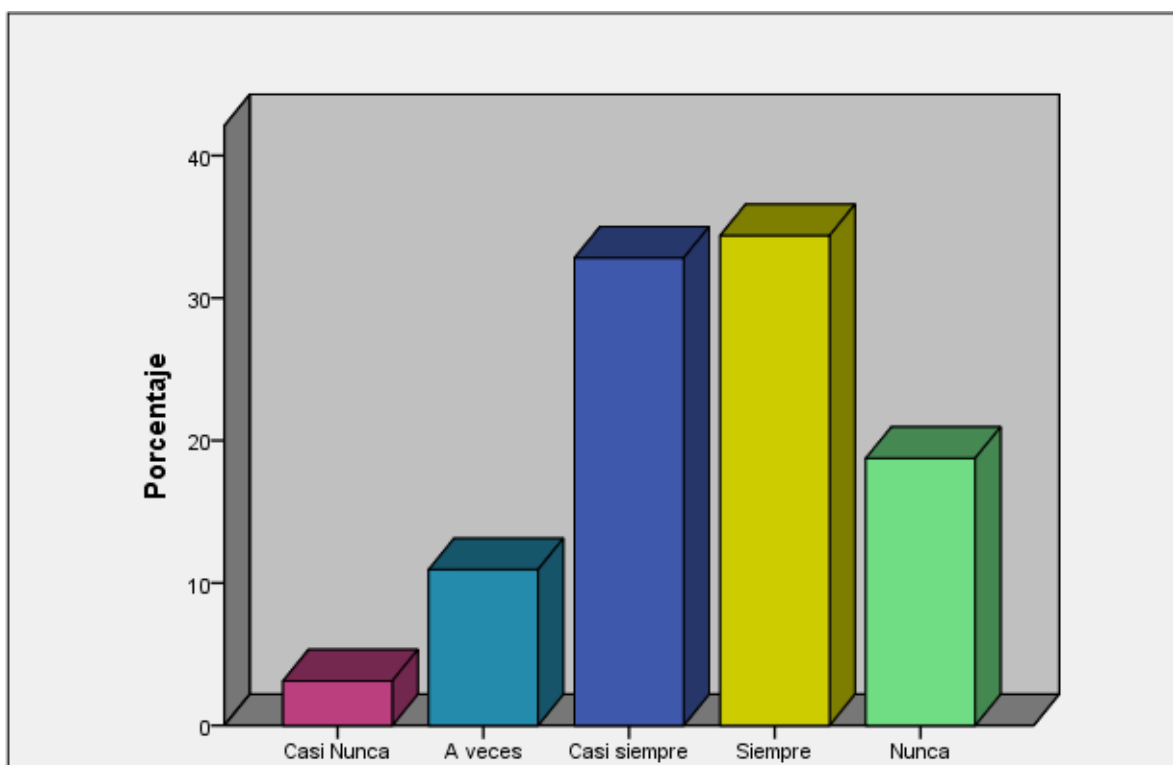
### 3.1.2.1 Actitud

**Tabla 3.1.2.1.1**

*Actitud*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válidos	Casi Nunca	2	3,1	3,1	3,1
	A veces	7	10,9	10,9	14,1
	Casi siempre	21	32,8	32,8	46,9
	Siempre	22	34,4	34,4	81,3
	Nunca	12	18,8	18,8	100,0
Total		64	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*



**Interpretación:** En tanto a la actitud de los trabajadores, del total de 64 encuestados, el 34,4% que representa a 22 personas mencionan que su centro de labores siempre realiza actividades para que ellos se sientan identificado con la

organización, sin embargo, un 3.1 % que representa a 2 encuestados indican que casi nunca y un 18,8% que representa a 12 encuestados manifiestan que nunca.

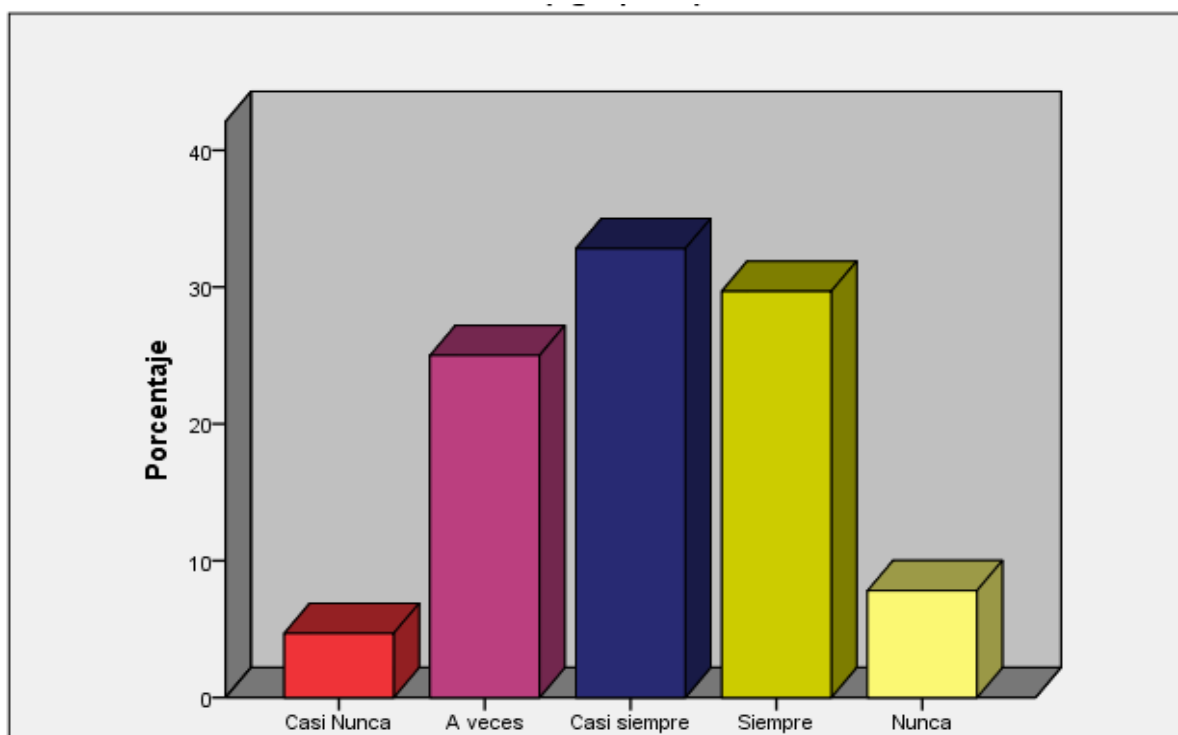
### 3.1.2.2 Competencias

**Tabla 3.1.2.2.1**

*Competencias*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	3	4,7	4,7	4,7
	A veces	16	25,0	25,0	29,7
	Casi siempre	21	32,8	32,8	62,5
	Siempre	19	29,7	29,7	92,2
	Nunca	5	7,8	7,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*



**Interpretación:** En cuanto a la dimensión de competencias, se obtuvo que el 32,8% que representa a 21 del total de encuestados mencionan que casi siempre su centro de labores le exige ciertas habilidades y competencias para el desarrollo de su

puesto de trabajo, mientras que un 4,7% que representa a 3 del total indican que casi nunca y finalmente un 7,8% que representa a 5 trabajadores mencionan que nunca su centro de labores les exige ciertas competencias para el desarrollo de su puesto de trabajo.

### 3.2 Prueba de hipótesis

#### 3.2.1 Prueba de relación

##### 3.2.1.1 Hipótesis general

**HG:** La capacitación se relaciona con la satisfacción de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017.

**H<sub>0</sub>:** La capacitación no está relacionado con la satisfacción de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017.

**H<sub>1</sub>:** La capacitación está relacionada en la satisfacción de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017.

**Nivel de significancia: 5%    nivel de aceptación: 95%    z= 1.96.**

Regla de decisión

- a) Si  $\alpha < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>).
- b) Si  $\alpha > 0,05$  se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se rechaza la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>).

**Tabla 3.2.1.1.1:**

*Correlación entre la capacitación y la satisfacción en el trabajo.*

		V1 (agrupado)	V2 (agrupado)
<b>V1 (agrupado)</b>	Correlación de Pearson	1	,431**
	Sig. (bilateral)	64	,000
	N		64
<b>V2 (agrupado)</b>	Correlación de Pearson	,431**	1
	Sig. (bilateral)	,000	64
	N	64	

**Interpretación:** Se obtiene como resultado que la capacitación está relacionada con la satisfacción de los trabajadores de la central alerta Miraflores.

### 3.2.1.2 Prueba de hipótesis específicas 1

**H<sub>E1</sub>:** El aprendizaje se relaciona con la actitud de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017.

**H<sub>0</sub>:** El aprendizaje no está relacionada con la actitud de los trabajadores de la central alerta Miraflores. 2017.

**H<sub>1</sub>:** El aprendizaje está relacionada con la actitud de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017.

**Nivel de significancia: 5%      Nivel de aceptación: 95%      Z= 1.96**

Regla de decisión

- a) Si  $\alpha < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>).
- b) Si  $\alpha > 0,05$  se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se rechaza la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>).

### Tabla 3.2.1.2.1

#### *Correlación entre el aprendizaje y la actitud*

		D1	D3
		(agrupado)	(agrupado)
D1	Correlación de Pearson	1	,372**
(agrupado)	Sig. (bilateral)	64	,002
D3	N	,372**	64
(agrupado)	Correlación de Pearson	,002	1
	Sig. (bilateral)	64	64
	N		

**Interpretación:** Se tiene como resultado que, existe relación positiva entre el aprendizaje y la actitud de los trabajadores de la centra alerta Miraflores.

#### 3.2.1.3 Hipótesis específicas 2

**H<sub>E2</sub>:** Los objetivos organizacionales se relacionan con las competencias de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017.

**H<sub>0</sub>:** Los objetivos organizacionales no están relacionados con las competencias de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017.

**H<sub>1</sub>:** Los objetivos organizacionales están relacionados con las competencias de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017.

**Nivel de significancia: 5%      Nivel de aceptación: 95%      Z= 1.96**

Regla de decisión

- Si  $\alpha < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>).
- Si  $\alpha > 0,05$  se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se rechaza la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>).



### Tabla 3.2.1.3.1

*Correlación entre los objetivos organizacionales y las competencias*

		D2 (agrupado)	D4 (agrupado)
<b>D2</b>	Correlación de Pearson	1	,344**
<b>(agrupado)</b>	Sig. (bilateral)	64	,005
<b>D4</b>	N	,344**	64
<b>(agrupado)</b>	Correlación de Pearson	,005	1
	Sig. (bilateral)	64	64
	N		

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0,344; y a su vez señala que el nivel de significancia (sig=0.003) es menor que el p valor (0.05), por ende, existe relación moderada entre los objetivos organizacionales y las competencias de los trabajadores de la central alerta Miraflores.

### 3.3.2 Prueba de Regresión Lineal

#### 3.3.2.1 Hipótesis General

**H<sub>G</sub>:** La capacitación influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017.

**H<sub>0</sub>:** La capacitación no influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017.

**H<sub>1</sub>:** La capacitación si influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017.

#### Tabla 3.3.2.1.1

*Resumen del modelo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,431 <sup>a</sup>	,186	,173	,777

**Interpretación:** En la tabla 3.3.2.1.1 se observa que el coeficiente R de Pearson es 0,431, igual al coeficiente de correlación de Pearson de la tabla de correlación

Nº 11, asimismo se observa que el R cuadrado tiene un valor de 18,6 %, ello indica que la satisfacción de los trabajadores está cambiando en dicho porcentaje por acción de la capacitación.

### 3.3.2.1.1. Prueba anova para la hipótesis general (HG)

**Nivel de significancia: 5%      Nivel de aceptación: 95%      Z= 1.96**

Regla de decisión

- a) Si  $\alpha < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).
- b) Si  $\alpha > 0,05$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

**Tabla 3.3.2.1.1.1**

*Anova*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	8,560	1	8,560	14,180	,000 <sup>b</sup>
	Residual	37,425	62	,604		
	Total	45,984	63			

**Interpretación:** En la tabla 3.3.2.1.1.1 el estadístico F de Fisher es de 14,180 ubicándose en la zona de rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto se afirma que la capacitación si influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017.

### 3.2.2.1.2 Determinación de la ecuación de regresión lineal simple

**Tabla 3.2.2.1.2.1**

*Coefficientes*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	2,485	,548	,431	4,534	,000
	V1 (agrupado)	,481	,128		3,766	,000

**Interpretación:** En la tabla siguiente tabla se tiene:

Satisfacción en el trabajo= 2,485 + 0,481 (capacitación)

Asimismo, el coeficiente estandarizado de beta que es 0,431 nos indica que la intensidad o fuerza de las variables es baja.

También el estadístico t de student que es 3,766 nos indica que este valor se encuentra dentro de la zona de rechazo de la Ho, asimismo su nivel de significancia es de 0,000 y nos muestra que se confirma la H1 planteada de esta investigación, por lo tanto, podemos afirmar que la capacitación influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 207.

### 3.2.2.1.3 Determinación la ecuación de regresión multi lineal en función de las dimensiones

**Tabla 3.2.2.1.3.1**

*Coefficientes por dimensiones*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	2,346	,580	,368	4,046	,000
	D1 (agrupado)	,382	,142	,124	2,694	,009
	D2 (agrupado)	,123	,135		,911	,366

**Interpretación:** En la tabla 3.2.2.1.3.1 de coeficientes por dimensiones se tiene:

El coeficiente  $B_0$  es de 2,346,  $B_1$  es 0,382; el  $B_2$  es de 0,123, por lo tanto, la ecuación de la recta es:  $Y = B_0 + B_1.X + B_2.X$ , reemplazando valores se tiene:  $Y = 2,346 + 0,382.X + 0,123.X$ ; luego reemplazando nuestras dimensiones en dicha ecuación se tiene:

$$\text{Satisfacción en el trabajo} = 2,346 + 0,382 (\text{Aprendizaje}) + 0,123 (\text{Objetivos organizacionales})$$

Asimismo, se puede observar que los objetivos organizacionales influyen en un 12,3% para que cambie la satisfacción en los trabajadores de la central alerta Miraflores.

Por otro lado, el aprendizaje influye en un 38,2% para que cambie la satisfacción de los trabajadores.

### 3.2.2.2 Hipótesis específica 1

$H_{E1}$ : El aprendizaje influye significativamente en la actitud de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017.

$H_0$ : El aprendizaje no influye significativamente en la actitud de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017.

$H_1$ : El aprendizaje si influye significativamente en la actitud de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017.

**Tabla 3.2.2.1**

*Resumen de modelo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típic. de la estimación
1	,372 <sup>a</sup>	,139	,125	,768

**Interpretación:** En la tabla 3.2.2.1 podemos observar que el coeficiente R de Pearson es 0,372, el mismo que es igual al coeficiente de correlación de Pearson obtenida en la tabla N° 12.

Por otro lado, observamos que el R cuadrado tiene un valor de 13,9% esto indica que la actitud de los trabajadores está cambiando en dicho porcentaje por acción del aprendizaje.

### 3.2.2.2.1 Prueba anova para la hipótesis específica 1 (HE1)

**Nivel de significancia: 5%      Nivel de aceptación: 95%      Z= 1.96**

Regla de decisión

- a) Si  $\alpha < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H1)
- b) Si  $\alpha > 0,05$  se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alternativa (H1)

**Tabla 3.2.2.2.1.1**

*Anova*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5,895	1	5,895	9,988	,002 <sup>b</sup>
	n	36,590	62	,590		
	Residual	42,484	63			
	Total					

**Interpretación:** En la tabla 3.2.2.2.1.1 el F de Fisher es de 9,988, se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis nula y se tiene que el nivel de significancia (sig.) es de 0,000 menor que el valor p (0,05), por lo tanto, se afirma que el aprendizaje si influye significativamente en la actitud de los trabajadores de la central alerta Miraflores.

### 3.2.2.2.2 Determinación de la ecuación de regresión lineal simple

**Tabla 3.2.2.2.2.1**

*Coefficientes*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	2,905	,441	,372	6,588	,000
	D3 (agrupado)	,299	,095		3,160	,002

**Interpretación:** En la tabla 3.2.2.2.2.1 se tiene que el coeficiente Bo es de 2,905 y el coeficiente B1 es de 0,299; por lo tanto, la ecuación de la recta es:  $Y=B_0 + B_1.X$ ; remplazando valores, se tiene

$Y = 2,905 + 0,299.X$ ; luego reemplazando nuestras variables en dicha ecuación se tiene:

$$\text{Actitud} = 2,905 + 0,299 (\text{Aprendizaje})$$

Asimismo, el coeficiente estandarizado de beta que es 0,372 nos indica que la intensidad o fuerza entre las variables es baja.

El estadístico t de student es 6,588 se encuentra dentro de la zona de rechazo de la  $H_0$ ; y su nivel de significancia es 0,000, por lo tanto, se confirma la  $h_1$  planteada en esta investigación.

Por ello, se afirma que el aprendizaje influye significativamente en la actitud de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017.

### 3.2.2.3 Hipótesis específicas 2

**$H_{E1}$ :** Los objetivos organizacionales influyen significativamente en las competencias de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017

**$H_0$ :** Los objetivos organizacionales no influye significativamente en las competencias de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017.

**$H_1$ :** Los objetivos organizacionales si influyen significativamente en las competencias de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017.

**Tabla 3.2.2.3.1**

*Resumen de modelo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,344 <sup>a</sup>	,119	,104	,819

**Interpretación:** En la tabla 3.2.2.3.1 podemos observar que el coeficiente R de Pearson es 0,344, el mismo que es igual al coeficiente de correlación de Pearson obtenida en la tabla n° 13.

Por otro lado, observamos que el R cuadrado tiene un valor de 11.9% esto indica que los objetivos las competencias de los trabajadores está cambiando en dicho porcentaje por acción de los objetivos organizacionales.

### 3.2.2.3.1. Prueba Anova para la hipótesis específica 2 (HE2)

**Nivel de significancia: 5%      Nivel de aceptación: 95%      Z= 1.96**

Regla de decisión

- a) Si  $\alpha < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H1)
- b) Si  $\alpha > 0,05$  se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alternativa (H1)

**Tabla 3.2.2.3.1.1**

*Anova*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5,604	1	5,604	8,346	,005 <sup>b</sup>
	n	41,631	62	,671		
	Residual	47,234	63			
	Total					

**Interpretación:** En la tabla 3.2.2.3.1.1 el estadístico F de Fisher es de 8,346, por lo tanto, podemos afirmar que los objetivos organizacionales si influyen significativamente en las competencias de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017.

### 3.2.2.2.2. Determinación de la ecuación de regresión lineal simple

**Tabla 3.2.2.2.1**

*Coefficientes*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes	t	Sig.
		B	Error típ.	tipificados Beta		
1	(Constante)	3,195	,426	,344	7,496	,000
	D4 (agrupado)	,291	,101		2,889	,005

Interpretación: En la tabla 3.2.2.2.2 de coeficiente se tiene:

El coeficiente  $B_0$  es de 3,195 y el coeficiente  $B_1$  es de 0,291; por lo tanto, se tiene  $Y = 3,195 + 0,291.X$ ; luego reemplazando nuestras variables en dicha ecuación se tiene:

Competencias =  $3,195 + 0,291$  (Objetivos organizacionales)

El coeficiente estandarizado de beta es 0,344 por ende la intensidad o fuerza entre las variables es baja. El estadístico t de student es 2,889, por lo tanto, podemos afirmar que los objetivos organizacionales si influyen significativamente en las competencias de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017.



## **IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la capacitación en la satisfacción de los trabajadores de la central alerta Miraflores, fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental de corte transversal, de nivel explicativo y se encuestó a un total de 64 trabajadores para el recojo y análisis de información.

### **4.1 discusión por objetivos.**

Como antecedente tuvimos la tesis de Mayuri (2006), quien investigó acerca de la relación de la capacitación empresarial y desempeño laboral en los empleados del banco de la nación-Feban”, el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre un programa de capacitación empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores del fondo de empleados del banco de la nación, diferente a nuestro objetivo plasmado en nuestra investigación la cual fue determinar la influencia de la capacitación en la satisfacción de los trabajadores de la central alerta Miraflores, 2017; sin embargo de alguna manera u otra a través del análisis de los resultados vamos a buscar mejorar el desempeño de los trabajadores programando capacitaciones y evaluando constantemente al personal.

### **4.2 Discusión por metodología**

Mayuri (2006) tuvo un trabajo de investigación de tipo aplicada con un diseño experimental con corte transversal, similar al de nuestro trabajo de tesis considerando una muestra por conveniencia de 80 participantes, que a modo de conclusión se encontró que los participantes del curso de capacitación consideran que una mejor medición de los resultados de esta capacitación es el promedio de notas que refleja el conocimiento y práctica de los conocimientos alcanzados, diferente a nuestros resultados en las que utilizamos una muestra no probabilística intencional de 64 trabajadores y obtuvimos como resultado que la capacitación influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la central alerta Miraflores.

### **4.3 Discusión por resultados**

De acuerdo a nuestra investigación se comprueba que la capacitación influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la central alerta Miraflores, se podría determinar a su vez que, si la central alerta Miraflores aplicaría algún programa de capacitación influiría significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la central y mejorar el aprendizaje, la comunicación y utilizarla en las capacitaciones.

Ello también es coherente con los resultados de Alva (2014), cuya investigación titulada “Las tecnologías de información y comunicación como instrumento eficaz en la capacitación del personal: El caso de la oficina nacional de procesos electorales (ONPE) afirma a modo de conclusión que, las tecnologías de información y comunicación influyen como instrumentos eficaces en la capacitación de personal, para el caso de la ONPE, con un nivel de Alta Influencia.

### **4.4 Discusión por conclusiones**

A modo de conclusión se afirma que para generar satisfacción entre los colaboradores de una organización es imprescindible aplicar un proceso de capacitación poniendo énfasis en las dimensiones como aprendizaje, información, actitud, objetivos, ya sea en cualquier rubro, tipo y tamaño de empresa, esto lo vemos reflejado en la investigación realizada por Alva (2014) que trató acerca de las tecnologías de información y comunicación como instrumento eficaz en la capacitación del personal, la misma que muestra a modo de conclusión que, si influyen significativamente las tecnologías de información y comunicación como en la capacitación de personal.

Con lo que queda demostrado finalmente que la capacitación influye en la satisfacción de los trabajadores en cualquier tipo de empresa, asimismo también se puede decir que aún en el Perú las empresas no le toman mucha importancia en capacitar al personal para generar mayor satisfacción, compromiso y motivación entre los trabajadores y falta concientizar a los empresarios para que mejoren la actitud del personal y mejore su desempeño.



## V. CONCLUSIONES

**Primera:** En conclusión de acuerdo al objetivo general de nuestra investigación, la hipótesis general fue comprobada debido a que en nuestra prueba se tuvo que el nivel de significancia (sig.) es de 0,00 es menor al valor p (0,05), por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$  y se afirma que la capacitación si influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la central alerta Miraflores.

**Segunda:** Asimismo de acuerdo al primer objetivo específico de nuestra investigación, se afirma que el aprendizaje si influye significativamente en la actitud de los trabajadores de la Central Alerta Miraflores.

**Tercera:** Finalmente, de acuerdo a nuestro segundo objetivo específico, podemos afirmar que, los objetivos organizacionales si influyen significativamente en las competencias de los trabajadores de la central alerta Miraflores.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera:** Es recomendable implementar un proceso de capacitación en la organización para obtener mayor satisfacción en los colaboradores y de esa manera mejorar el desempeño y rendimiento del personal en cada uno de los puestos de trabajo ya que se ha comprobado a través de este estudio que influyen significativamente la capacitación con la satisfacción de los trabajadores y guardan relación para poder implementar nuevos métodos de aprendizaje y generar un mejor nivel de productividad de la organización y de esa manera fortalecer el potencial humano.

**Segunda:** Se pudo observar dentro de los resultados que los encuestados indican que en su centro de labores casi siempre se aprende o existe buen manejo de información pero no logran mejorar la actitud de los trabajadores es por ello que se recomienda implementar incentivos que busquen mejorar la motivación y actitud de los trabajadores, asimismo es recomendable generar convenios educativos donde el colaborador pueda tener la oportunidad de ejercer alguna profesión y de esa manera generar mayor compromiso con la organización ya que a través del estudio se demuestra que el aprendizaje con la actitud de los trabajadores guardan relación .

**Tercera:** Finalmente para lograr los objetivos organizacionales es relevante que se ponga énfasis en la dirección de la organización las diferentes dimensiones: actitud, aprendizaje, competencias para poder lograr la visión de la empresa ya que son factores fundamentales y con ellos se puede lograr un cambio organizacional en busca de mejoras teniendo personal más capacitados y a su vez generando motivación y satisfacción laboral.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2005): Diccionario de comportamientos. Gestión por competencia. Ed Granica. Barcelona, España.
- Alva (2014). Las tecnologías de información y comunicación como instrumentos Eficaces en la capacitación del personal. Universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Arias (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la Metodología Científica 6 ed. Caracas, Venezuela.
- Atalaya (1999). Satisfacción laboral y productividad.3ed.Revista de psicología. Lima, Perú.
- Recuperado de  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Chiavenato (2009). Gestión del Talento Humano. 3ed. Interamericana Editores. México Df.
- Chiavenato (2007). Administración de recursos humanos. 8 ed. El capital humano de las organizaciones. Atlas editorial. México.
- Dessler y Varela (2011). Administración de Recursos Humanos. Enfoque latinoamericano Ed. Pearson. México
- Georgina (2011). Satisfacción laboral. Universidad nacional de Cuyo. Mendoza, Argentina.
- Hernández y Cruz (2014). Capacitación al personal Administrativo de la clínica N° 23 del IMSS. Universidad Nacional Autónoma de México, México DF.
- Latorre (2007). Rediseño del proceso de capacitación de una empresa minera del País. Universidad de Chile. Santiago de Chile.
- Ministerio de educación de España (2010). Habilidades y competencias del siglo XXI para los nuevos aprendices del nuevo milenio en los países de la OCDE. Inst. De tecnologías educativas. España.
- Mondey y Noe (2005), Administración de Recursos humanos. 9 ed. Pearson Educación. Naucalpan de Juárez, México.
- Pablos (2016). Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres. Univ. De Extremadura. España.

Schunk (2012). Teorías del aprendizaje, una perspectiva educativa 6 ed. Pearson educación, México Df.

Snell y Bohlander (2013). Administración del talento humano. 16 ed. Dpto. de ciencias de la conducta y humanidades. México Df.

Teoría motivacional de Herzberg o teoría de los dos factores.

Recuperado

[https://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/rpyl/material/trabajos\\_grupales\\_buceo/teoria\\_motivacion-higiene.pdf](https://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/rpyl/material/trabajos_grupales_buceo/teoria_motivacion-higiene.pdf).

<http://www.ulasalle.edu.bo/es/images/ulasalle/postgrado/geastioncapitalhumano2016/modulo3/PAPER-HERZBERG.pdf>

<http://sigma.poligran.edu.co/politecnico/apoyo/administracion/admon1/pags/juego%20carrera%20de%20observacion/HERZBERG2.html>

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como objetivo discernir en que pautas usted como empleado requiere de un proceso de capacitación, asimismo, poder conseguir una satisfacción en el trabajo dentro de la central alerta Miraflores, 2017.

Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de la misma.

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
- Llenar el cuestionario con bolígrafo
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas o enunciados.
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.
- Responder posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, marcando con una (x) en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.
- La información será recogida y analizada por los miembros que la misma empresa ha dispuesto para tal ejecución.

A continuación, presentamos un ejemplo de llenado:

*¿Considera usted que mantiene una buena comunicación con su jefe?*

1	<b>N</b>	<b>Nunca</b>				
2	<b>CN</b>	<b>Casi nunca</b>				
3	<b>A</b>	<b>A veces</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>A</b>	<b>CS</b>
4	<b>CS</b>	<b>Casi siempre</b>				
5	<b>S</b>	<b>Siempre</b>				

**“Muchas gracias por su apreciada colaboración”.**



## ENCUESTA

### INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

#### CUESTIONARIO

**Tema de Investigación:**

#### **La capacitación y la satisfacción en el trabajo.**

Esta encuesta está dirigida a todos los trabajadores que laboran en la Central Alerta Miraflores, 2017.

#### **Instrucciones:**

Lea detenidamente las siguientes preguntas y luego marcar con una "X" según la opción elegida exprese lo que usted considere.

Gracias por su colaboración.

N. o	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces.	Casi siempre	Siempre.
1	¿En su centro de labores le brindan la información necesaria para poder desempeñarse de manera adecuada en el puesto de trabajo?					
2	¿Se lleva a cabo un buen manejo de información del personal para enrumbar una capacitación?					
3	¿Aprende constantemente ciertas habilidades en su centro de labores para mejorar su desempeño?					
4	¿Su centro de labores se preocupa por enriquecer sus habilidades dentro del puesto asignado?					
5	¿Su centro de labores establece una instrucción programada al personal para que puedan ir aprendiendo al ritmo de cada trabajador?					
6	¿Su centro de labores lo capacita utilizando libros, manuales o equipos para su desarrollo?					
7	¿Su centro de labores les comparte la visión de la organización constantemente para que usted se comprometa con la misma?					
8	¿La visión de la organización se alinea a los objetivos de la empresa?					

9	¿El desempeño de todo el personal es eficaz?					
10	¿Su centro de labores plantea estrategias con el fin de mejorar el desempeño del personal?					
11	¿Su centro de labores realiza actividades para que usted se sienta identificado con la organización?					
12	¿El personal muestra una actitud de identificación con la central alerta Miraflores?					
13	¿Aporta ideas para que se genere un cambio participativo en la organización?					
14	¿Toma la iniciativa para poder participar y dirigir un problema?					
15	¿El clima organizacional de su centro de labores le genera motivación?					
16	¿El personal realiza trabajo en equipo para tomar una decisión?					
17	¿Su centro de labores le exige ciertas habilidades y competencias para el desarrollo de su puesto de trabajo?					
18	¿Su centro de labores lo capacita constantemente para que usted obtenga un aprendizaje continuo?					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS


TITULO **LA CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LA CENTRAL ALERTA MIRAFLORES, 2017**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR

VEGA TORRES,CHRISTIAN

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO

VILLAFUENTE CARLOS

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Capacitación	Objetivos organizacionales	Visión	¿Su centro de labores les comparte la visión de la organización constantemente para que usted se comprometa con la misma?	Ordinal Escala tipo Likert 1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca			
			¿La visión de la organización se alinea a los objetivos de la empresa?				
		Desempeño o juego de roles	¿Considera usted que el desempeño de todo el personal es eficaz?				
			¿Su centro de labores plantea estrategias con el fin de mejorar el desempeño del personal?				
	Aprendizaje	Información	¿En su centro de labores le brindan la información necesaria para poder desempeñarse de manera adecuada en el puesto de trabajo?				
			¿Se lleva a cabo un buen manejo de información del personal para enrumbar una capacitación?				
		Habilidades	¿Aprende constantemente ciertas habilidades en su centro de labores para mejorar su desempeño?				
			¿Su centro de labores se preocupa por enriquecer sus habilidades dentro del puesto asignado?				
		Instrucción programada	¿Su centro de labores establece una instrucción programada al personal para que puedan ir aprendiendo al ritmo de cada trabajador?				
			¿Su centro de labores lo capacita utilizando libros, manuales o equipos para su desarrollo?				
Satisfacción en el trabajo	Actitud	Identidad	¿Su centro de labores realiza actividades para que usted se sienta identificado con la organización?				
			¿El personal muestra una actitud de identificación con la central alerta Miraflores?				
		Agente de cambio	¿Aporta ideas para que se genere un cambio participativo en la organización?				
			¿Toma la iniciativa para poder participar y dirigir un problema?				
	Competencias	Clima Organizacional	¿El clima organizacional de su centro de labores le genera motivación?				
			¿El personal realiza trabajo en equipo para tomar una decisión?				
		Capacidades	¿Su centro de labores le exige ciertas habilidades y competencias para el desarrollo de su puesto de trabajo?				
			¿Su centro de labores lo capacita constantemente para que usted obtenga un aprendizaje continuo?				
Firma del experto:			Fecha				
			__ / __ / __				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS


TÍTULO LA CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LA CENTRAL ALERTA MIRAFLORES, 2017

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR

VEGA TORRES, CHRISTIAN

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO

Mg. Edith Geobana Rosales Domínguez


ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Capacitación	Objetivos organizacionales	Visión	¿Su centro de labores les comparte la visión de la organización constantemente para que usted se comprometa con la misma?	Ordinal Escala tipo Likert 1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca			
			¿La visión de la organización se alinea a los objetivos de la empresa?				
		Desempeño o juego de roles	¿Considera usted que el desempeño de todo el personal es eficaz?				
			¿Su centro de labores plantea estrategias con el fin de mejorar el desempeño del personal?				
	Aprendizaje	Información	¿En su centro de labores le brindan la información necesaria para poder desempeñarse de manera adecuada en el puesto de trabajo?				
			¿Se lleva a cabo un buen manejo de información del personal para enrumbar una capacitación?				
		Habilidades	¿Aprende constantemente ciertas habilidades en su centro de labores para mejorar su desempeño?				
			¿Su centro de labores se preocupa por enriquecer sus habilidades dentro del puesto asignado?				
Instrucción programada	¿Su centro de labores establece una instrucción programada al personal para que puedan ir aprendiendo al ritmo de cada trabajador?						
	¿Su centro de labores lo capacita utilizando libros, manuales o equipos para su desarrollo?						
Satisfacción en el trabajo	Actitud	Identidad	¿Su centro de labores realiza actividades para que usted se sienta identificado con la organización?				
			¿El personal muestra una actitud de identificación con la central alerta Miraflores?				
		Agente de cambio	¿Aporta ideas para que se genere un cambio participativo en la organización?				
			¿Toma la iniciativa para poder participar y dirigir un problema?				
	Competencias	Clima Organizacional	¿El clima organizacional de su centro de labores le genera motivación?				
			¿El personal realiza trabajo en equipo para tomar una decisión?				
		Capacidades	¿Su centro de labores le exige ciertas habilidades y competencias para el desarrollo de su puesto de trabajo?				
			¿Su centro de labores lo capacita constantemente para que usted obtenga un aprendizaje continuo?				
Firma del experto:			Fecha				
			23-06-2017				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

TÍTULO **LA CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LA CENTRAL ALERTA MIRAFLORES, 2017**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR **VEGA TORRES, CHRISTIAN**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO **Ludena González Gerardo**

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Capacitación	Objetivos organizacionales	Visión	¿Su centro de labores les comparte la visión de la organización constantemente para que usted se comprometa con la misma?	Ordinal Escala tipo Likert 1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca			
			¿La visión de la organización se alinea a los objetivos de la empresa?				
		Desempeño o juego de roles	¿Considera usted que el desempeño de todo el personal es eficaz?				
	¿Su centro de labores plantea estrategias con el fin de mejorar el desempeño del personal?						
	Aprendizaje	Información	¿En su centro de labores le brindan la información necesaria para poder desempeñarse de manera adecuada en el puesto de trabajo?				
			¿Se lleva a cabo un buen manejo de información del personal para enrumbar una capacitación?				
		Habilidades	¿Aprende constantemente ciertas habilidades en su centro de labores para mejorar su desempeño?				
			¿Su centro de labores se preocupa por enriquecer sus habilidades dentro del puesto asignado?				
			Instrucción programada		¿Su centro de labores establece una instrucción programada al personal para que puedan ir aprendiendo al ritmo de cada trabajador?		
	¿Su centro de labores lo capacita utilizando libros, manuales o equipos para su desarrollo?						
Satisfacción en el trabajo	Actitud	Identidad	¿Su centro de labores realiza actividades para que usted se sienta identificado con la organización?				
			¿El personal muestra una actitud de identificación con la central alerta Miraflores?				
		Agente de cambio	¿Aporta ideas para que se genere un cambio participativo en la organización?				
	¿Toma la iniciativa para poder participar y dirigir un problema?						
	Competencias	Clima Organizacional	¿El clima organizacional de su centro de labores le genera motivación?				
			¿El personal realiza trabajo en equipo para tomar una decisión?				
		Capacidades	¿Su centro de labores le exige ciertas habilidades y competencias para el desarrollo de su puesto de trabajo?				
¿Su centro de labores lo capacita constantemente para que usted obtenga un aprendizaje continuo?							
Firma del experto:			Fecha				
			23/06/2017				




## ANEXO C REPORTE DEL PROGRAMA TURNITIN

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 04-07-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Feedback Studio - Mozilla Firefox  
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&u=1055284503&lang=es&o=1140831509

VEGA\_TORRES\_CHRISTIAN\_JEFFERSON\_Turnitin.docx



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
 "LA CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA CENTRAL ALERTA MIRAFLORES, 2017"  
 TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
 AUTOR  
 VEGA TORRES, CHRISTIAN JEFFERSON  
 ASESOR  
 Dr. DÍAZ SALCEDO, ANTONIO  
 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
 LIMA-PERÚ  
 2017

Resumen de coincidencias

29 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias		
29	1	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small> 12 % >
	2	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small> 9 % >
	3	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small> 1 % >
	4	cybertesis.unsm.edu... <small>Fuente de Internet</small> 1 % >
	5	repositorio.uladech.ed... <small>Fuente de Internet</small> 1 % >
	6	www.lifeder.com <small>Fuente de Internet</small> 1 % >
	7	psicologiaempresarial... <small>Fuente de Internet</small> <1 % >
	8	repositorio.unsa.edu.pe <small>Fuente de Internet</small> <1 % >

Página: 1 de 56
Número de palabras: 11012
Text-only Report
High Resolution
Activado

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

**ANEXO D**

**CARÁTULA**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN  
DE LOS TRABAJADORES DE LA CENTRAL ALERTA  
MIRAFLORES, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**VEGA TORRES, CHRISTIAN JEFFERSON**

**ASESOR**

**Dr. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**



**LIMA-PERÚ**

**2017**



## ANEXO E

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

**"LA CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA CENTRAL ALERTA MIRAFLORES, 2017"** del estudiante **CHRISTIAN JEFFERSON VEGA TORRES**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **29%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 06 de Junio de 2019



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

**ANEXO F**  
**ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **VEGA TORRES CHRISTIAN JEFERSON** cuyo título es: "**LA CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA CENTRAL ALERTA MIRAFLORES, 2017**"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (número) diecisiete (letras).

Los Olivos, 05 de diciembre de 2017

  
 .....  
 Dr. Dávila Alenaza, Víctor

  
 .....  
 Dr. Fernández Saucedo, Narciso

  
 .....  
 Dr. Díaz Saucedo, Antonio

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## ANEXO G

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo **CHRISTIAN JEFFERSON VEGA TORRES**, identificado con DNI N° **72865784**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (**X**), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**LA CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA CENTRAL ALERTA MIRAFLORES, 2017**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



  
CHRISTIAN JEFFERSON VEGA TORRES

DNI: **72865784**

FECHA: 05 de diciembre del 2017

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Vega Torres, Christian Jefferson

D.N.I. : 72865784

Domicilio : Jr. Garcia Villon Mz. D10 Lt. 13

Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 940608505

E-mail : cvegat95@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciado en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....

Mención : .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Vega Torres, Christian Jefferson

Título de la tesis:

**La capacitación y su influencia en la satisfacción de los trabajadores  
de la central alerta Miraflores, 2017**

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : .....

Fecha: 14/05/2019



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del Área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración – Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presenta el estudiante:

**Sr. CHRISTIAN JEFFERSON VEGA TORRES**

Trabajo de investigación titulado:

**LA CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA CENTRAL ALERTA MIRAFLORES, 2017**

Para obtener el Grado Académico y/o Título Profesional de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

SUSTENTADO EN FECHA: 05 de diciembre del 2017

NOTA O MENCIÓN: DIECISIETE

Lima, 07 de mayo del 2019



MSc. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA

Coordinadora de Investigación de la EP de Administración