



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Capacitación y compromiso laboral en la empresa Senda Ti  
Solutions S.A.C., San Isidro 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Meza Cristobal, Elvira Andrea (ORCID: 0000-0003-0632-0163)

**ASESOR:**

Dr. Bardales Cardenas, Miguel (ORCID: 0000-0002-1067-9550)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de estudio primeramente a Dios por haber permitido llegar hasta este momento tan especial en mi vida, por darme fuerza y salud para llevar a cabo mis metas y objetivos. A mi madre por ser la persona que me ha acompaña en mi vida y en todo mi trayecto estudiantil. A mi padre por ser mi motor, por demostrarme siempre su amor, apoyo incondicional y quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar quiero agradecer a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, a mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.

También me gustaría agradecer a todos los docentes que con su sabiduría, conocimiento, motivaron a desarrollarme profesionalmente, porque todos han aportado un granito de arena a mi formación. De igual manera, agradecer a mi profesor de Investigación y de Tesis de Grado, Dr. Miguel Bardales Cardenas por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos que ayudan a formarte como persona e investigador.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
<b>III METODOLOGÍA.....</b>	<b>11</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables, Operacionlización .....	12
3.3. Población .....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
<b>IV RESULTADOS.....</b>	<b>18</b>
<b>V DISCUSIÓN.....</b>	<b>29</b>
<b>VI CONCLUSIONES.....</b>	<b>31</b>
<b>VII RECOMENDACIONES.....</b>	<b>32</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXOS</b>	

## Índice de tablas

Tabla 1 Validación Expertos primera variable.....	14
Tabla 2 Validación Expertos segunda variable.....	14
Tabla 3 Juicio de expertos.....	15
Tabla 4 Alfa de Cronbach de las variables Capacitación y Compromiso laboral.....	15
Tabla 5 Alfa de Cronbach de la variable Capacitación.....	16
Tabla 6 Alfa de Cronbach de la variable Compromiso laboral.....	16
Tabla 7 Frecuencia de la Capacitación.....	18
Tabla 8 Frecuencia de Compromiso laboral.....	19
Tabla 9 Frecuencia de Identificación con la organización.....	20
Tabla 10 Frecuencia de Sentido de pertenencia a la organización.....	21
Tabla 11 Frecuencia de deseo de Involucramiento con la organización.....	22
Tabla 12 Prueba de normalidad de Capacitación y Compromiso laboral.....	23
Tabla 13 Coeficiente de correlación Rho de Spearman.....	24
Tabla 14 Prueba de hipótesis entre Capacitación y el compromiso laboral.....	25
Tabla 15 Prueba de hipótesis entre Capacitación e Identificación con la organización.....	26
Tabla 16 Prueba de hipótesis entre Capacitación y el sentido de pertenencia a la organización.....	27
Tabla 17 Prueba de hipótesis entre Capacitación y el deseo de involucramiento con la organización.....	28

## Índice de figuras

Figura 1 Capacitación.....	18
Figura 2 Compromiso laboral.....	19
Figura 3 Identificación con la organización.....	20
Figura 4 Sentido de pertenencia a la organización.....	21
Figura 5 Deseo de involucramiento con la organización.....	22

## RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar la relación existente entre la capacitación y compromiso laboral en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, con diseño no experimental, corte transversal y se utilizó el nivel descriptivo correlacional. La población fue finita, ya que estuvo conformado por todos los 40 colaboradores de la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020, por consiguiente se empleó una estadística censal. Para la recolección de datos la técnica que se utilizó fue la encuesta, el instrumento que se elaboró fue el cuestionario para las variables capacitación y compromiso laboral. Los resultados de la investigación reflejaron que existe relación positiva entre la capacitación y compromiso laboral en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020. Esto se reflejó en el coeficiente Rho Spearman de  $r = 0,750$  y un nivel de significancia bilateral de  $0.000 < 0.05$ ; que nos permitió rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ . Se concluye que la capacitación tiene relación directa con el compromiso laboral en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020.

**Palabras clave:** Capacitación, compromiso laboral y habilidades interpersonales.

## **ABSTRACT**

The research work aimed to analyze the relationship between training and work commitment in the company Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020. This research was of a quantitative approach, applied type, with a non-experimental design, cross-sectional and the correlational descriptive level was used. The population was finite, since it was made up of all 40 employees of the company Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020, therefore a census statistic was used. For data collection, the technique that was used was the survey, the instrument that was developed was the questionnaire for the variables training and work commitment. The research results reflected that there is a positive relationship between training and work commitment in the company Senda Ti Solutions SAC, San Isidro 2020. This was reflected in the Rho Spearman coefficient of  $r = 0.750$  and a bilateral significance level of  $0.000 < 0.05$ ; which allowed us to reject  $H_0$  and accept  $H_1$ . It is concluded that the training is directly related to the employment commitment in the company Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020.

**Keywords:** Training, work commitment and interpersonal skills.

## I. INTRODUCCIÓN

Como punto de inicio de estudio se presenta un enfoque en sus tres niveles.

El crecimiento de la rivalidad en el mercado ocasiono que las grandes organizaciones se inquieten en mejorar las habilidades de su personal con el fin de retener a sus clientes, de la misma manera en que los colaboradores se sintieron importantes, satisfechos, motivados, fue la clave para que una empresa sea victoriosa. Además, un trabajador que se siente importante y con poder de decisión generara utilidad. En cuanto a compromiso laboral es un factor clave a medir en la empresa, ya que un colaborador motivado tiende a demostrar un interés en los cambios organizacionales, están dispuestos a laborar más de lo determinado, con alto compromiso; el cual contribuye en la productividad de la compañía.

A nivel mundial la capacitación laboral es un tema importante a tratar; puesto que forma parte indispensable para el progreso propio y profesional de los individuos del mismo modo que contribuyen con el crecimiento de la organización. Asi mismo, el aumento de la rivalidad en el mercado ha ocasionado que las grandes organizaciones se inquieten en mejorar las habilidades de su personal con el fin de retener a sus clientes, ya que un colaborador motivado, está dispuesto a laborar más de lo determinado, con alto compromiso; el cual contribuye en la productividad.

En Colombia, acorde a la Encuesta de Presupuestos Familiares, las corporaciones de servicios enseñan (74% de las compañías), en la industria (46%) y comercio (45%). Asi mismo, en Chile, las entidades que más capacitan son la industria de electricidad, gas y agua (66%), seguida por las organizaciones en el sector financiero (62%) y las manufactureras (56.4%) (Fisbein, Cumsille, Cueva, 2016, p. 9). Por ende, estos números mostraron que estas producciones que fabrican bienes o servicios, y las grandes compañías son las que más capacitan, posiblemente por que solicitan colaboradores más competentes y especializados.

A nivel nacional, para la mayoría de las organizaciones el compromiso laboral ha sido el lazo de fidelidad por el cual un colaborador decide quedarse en su centro laboral. Según Don Hellriegel, John Slocum y Richard Woodman (2016), en comportamiento organizacional, sostienen que este elemento se distingue por la aprobación y creencia de los objetivos y las acciones de la empresa, la disposición

a ejecutar un empeño primordial en favor a la organización y el anhelo de corresponder a ella. Por ende el colaborador que se sintió comprometido e identificado con la compañía ha sido la preferencia de los ejecutivos, puesta que es de gran utilidad y lucrativa para la organización.

A nivel local este problema se presentó en el área comercial en la organización Senda Ti Solutions S.A.C. ubicada en el distrito San Isidro, debido a que los colaboradores no se sienten parte importante dentro de la empresa, hay una baja identificación y no tienen el deseo de involucrarse con la organización. Estos problemas ocasiono que no se realice buenas ventas, se halló baja productividad laboral y provoco la falta de motivación para cumplir con los objetivos.

Posteriormente se menciona el problema general.

¿Cuál es la conexión entre la capacitación y el compromiso laboral en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020?

Cabe destacar los problemas específicos.

- ¿Cuál es la conexión entre la capacitación y la identificación con la organización en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020?
- ¿Cuál es la conexión entre la capacitación y el sentido de pertenencia a la organización en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020?
- ¿Cuál es la conexión entre la capacitación y el deseo de involucramiento con la organización en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020?

Más adelante se nombra la justificación del estudio, en lo teórico, práctico, social y metodológico.

La presente investigación en lo teórico es valioso, ya que contribuyo el conocimiento con estudios ejecutados por diversos autores por medio de la afinidad entre la capacitación y el compromiso laboral, en lo práctico se implementó tipos de capacitación que permitió un compromiso laboral por parte de los colaboradores. De igual modo, en el punto social actualmente las organizaciones enfrentan por parte de los trabajadores una baja identificación con la empresa, por ello se buscó establecer un modelo de capacitación, buscando colaborar con la sociedad que los colaboradores se involucren con su empleo para el desarrollo de la compañía. Así

mismo en lo metodológico se recopiló información de artículos, tesis, libros que ayudó con el estudio; el cual sirvió como fuente para las siguientes investigaciones concerniente al tema.

En seguida, se menciona el objetivo general.

Analizar la conexión existente entre la capacitación y el compromiso laboral en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020.

De la misma forma presentamos los objetivos específicos.

- Desarrollar la conexión existente entre la capacitación y la identificación con la organización en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020.
- Determinar la conexión existente entre la capacitación y el sentido de pertenencia a la organización en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020.
- Determinar la conexión existente entre la capacitación y el deseo de involucramiento con la organización en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020.

Seguidamente se nombra la hipótesis general.

Existe conexión entre la capacitación y el compromiso laboral en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020.

Así mismo exponemos las hipótesis específicas.

- Existe conexión entre la capacitación y la identificación con la organización en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020.
- Existe conexión entre la capacitación y el sentido de pertenencia a la organización en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020.
- Existe conexión entre la capacitación y el deseo de involucramiento con la organización en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Seguidamente para darle mayores argumentos al estudio se detallarán los antecedentes nacionales tal como según:

Quispe (2019) *Desarrollo organizacional y compromiso laboral de los trabajadores de la UGEL N° 02, San Martín de Porres 2019*, tesis para conseguir el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad César Vallejo, Lima – Perú: cuyo propósito general fue demostrar la comparación que existe entre el desarrollo organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la UGEL N° 02, 2019, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, tipo aplicada de corte transversal, población conformada por 250 empleados y una muestra de 152 colaboradores, técnica encuesta, instrumento fue el cuestionario, concluyeron que existe comparación positiva considerable entre el desarrollo organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la UGEL N° 02 S.M.P. 2019, obteniendo un Rho de Spearman de 0,749 y una sig. de  $p = 0,000$ , lo que se deduce que el desarrollo organizacional tuvo efectos positivos en el compromiso laboral.

Arteaga (2019) *Capacitación y desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°04 – Trujillo Sur Este, año 2019*, tesis para conseguir el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad César Vallejo, Trujillo – Perú: cuyo propósito general fue demostrar la comparación existente entre capacitación y desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°04 – Trujillo Sur Este, año 2019, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, población conformada por 100 colaboradores, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional de corte transversal, concluyeron que existe comparación positiva considerable entre capacitación y desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°04 – Trujillo Sur Este, año 2019, obteniendo un Rho de Spearman de 0,708 y una sig. de  $p = 0,000$ , lo que se deduce que la capacitación tuvo efectos positivos en el desempeño de los trabajadores.

Solorzano (2018) *Capacitación y desempeño laboral en el Área de Distribución de la empresa Grupo Vega S.A.C., Comas, 2018*, tesis para conseguir el título

profesional de Licenciada en Administración, Universidad César Vallejo, Lima – Perú: cuyo propósito general fue determinar la comparación entre capacitación y desempeño laboral en el Área de Distribución de la empresa Grupo Vega S.A.C., Comas, 2018, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, corte transversal, población conformada por 45 colaboradores, técnica encuesta, instrumento fue el cuestionario, concluyeron que existe comparación positiva considerable entre la capacitación y desempeño laboral en el Área de Distribución de la empresa Grupo Vega S.A.C., Comas, 2018, obteniendo un Rho de Spearman de 0,726 y una sig. de  $p = 0,000$ , lo que se deduce que la capacitación tuvo efectos positivos en el desempeño laboral.

Wong (2018) *La capacitación y la calidad de servicio en el Banco Cencosud – Hipermercados Metro, 2018*, tesis para conseguir el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad César Vallejo, Lima – Perú: cuyo propósito general fue determinar la comparación entre la capacitación y la calidad de servicio en el Banco Cencosud – Hipermercados Metro, 2018, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, tipo aplicada de corte transversal, población conformada por 114 colaboradores, técnica encuesta, instrumento fue el cuestionario, concluyeron que existe relación positiva considerable entre la capacitación y la calidad de servicio en el Banco Cencosud – Hipermercados Metro, 2018, obteniendo un Rho de Spearman de 0,519 y una sig. de  $p = 0,000$ , lo que se deduce que la capacitación tuvo efectos positivos en la calidad de servicio.

Rodríguez (2017) *Capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia 2017*, tesis para conseguir el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad César Vallejo, Lima – Perú: cuyo propósito general fue determinar la comparación que existe entre capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia 2017, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, corte transversal, población conformada por 35 colaboradores, técnica encuesta, instrumento fue el cuestionario, concluyeron que existe relación positiva considerable entre la capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia 2017, obteniendo un Rho de Spearman de 0,588 y una sig. de  $p =$

0,000, lo que se deduce que la capacitación tuvo efectos positivos en el desempeño laboral.

A continuación presentamos los antecedentes internacionales como:

Pérez (2018) *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del colaborador de Fundación Alternativa*, tesis para conseguir el título de Licenciada en Administración, Universidad Central del Ecuador, Quito – Ecuador: cuyo propósito general fue establecer la comparación entre plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del colaborador de Fundación Alternativa, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, corte transversal, población conformada por 49 colaboradores, técnica encuesta, instrumento fue el cuestionario, concluyeron que existe comparación positiva considerable entre plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del colaborador de Fundación Alternativa, obteniendo un Rho de Spearman de 0,638 y una sig. de  $p = 0,000$ , lo que se deduce que el plan de capacitación tuvo efectos positivos en el desempeño profesional.

Conforme a Ramírez (2015) *Calidad y compromiso laboral de los colaboradores de la universidad Linda Vista*, tesis para conseguir el título de Licenciada en Administración, Universidad Montemorelos, México: cuyo objetivo general fue determinar la comparación entre calidad y compromiso laboral de los colaboradores de la universidad Linda Vista, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de corte transversal, población constituida por 58 empleados, técnica encuesta, instrumento fue el cuestionario, concluyeron que existe comparación positiva considerable entre calidad y compromiso laboral de los colaboradores de la universidad Linda Vista, obteniendo un Rho de Spearman de 0,697 y una sig. de  $p = 0,000$ , lo que se deduce que la calidad tuvo efectos positivos en el compromiso laboral.

Escalante (2017) *Compromiso organizacional y satisfacción de los trabajadores del parque Eco Arqueológico*, tesis para conseguir el título profesional de Licenciado en Psicología, Universidad Autónoma Metropolitana, Ciudad de México – México: cuyo propósito general fue precisar la comparación entre Compromiso organizacional y satisfacción de los trabajadores del parque Eco Arqueológico, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental corte

transversal, población conformada por 47 empleados, técnica encuesta, instrumento fue el cuestionario, concluyeron que existe comparación positiva considerable entre el compromiso organizacional y satisfacción de los trabajadores del parque Eco Arqueológico, obteniendo un Rho de Spearman de 0,746 y una sig. de  $p = 0,000$ , lo que se deduce que el compromiso organizacional tuvo efectos positivos en la satisfacción.

Seguiremos el análisis siendo prescindible contar con las teorías científicas que respalden el estudio, por lo tal presentamos las siguientes teorías.

Hoy en día la capacitación es un desarrollo educativo que se dio a breve o amplio tiempo por lo cual se elaboró un proyecto organizado y meticuloso, esto permitió al sujeto alcanzar sabiduría teóricas, habilidades técnicas, de un contorno particular que incremento con efectividad la finalidad de la organización (Ortega, et al. 2016). Por ende, ayudo a mejorar la manera de actuar, a fin de que el trabajador se perfeccione en su cargo, conozcan los objetivos de la organización y puedan brindar una excelencia al servicio.

Posteriormente presentamos las dimensiones de la variable capacitación.

Capacitación en el puesto, el colaborador aprendió una labor mientras lo llevo a cabo. Es decir, los trabajadores que ingresaron en una empresa son asignados a un colaborador experimentado o al supervisor, con la finalidad de que se encarguen de la capacitación real y obtengan la experiencia necesaria.

- La inducción en el puesto de trabajo fue un procedimiento que oriento o guío a los colaboradores que formaran parte de la institución
- El curso de capacitación para el trabajo fue una función que se realizó para los colaboradores que se incorporaran en la tarea productiva.
- La rotación de puesto género que los colaboradores cambien de puestos periódicamente.

Capacitación por aprendizaje nos proporcionó la formación desde el puesto de capacitación hasta el puesto de trabajo. Asimismo, la enseñanza que se transmitió fue el resultado de un método cuya consecuencia es un colaborador inteligente, habilidoso en su puesto laboral a breve o amplio tiempo, generando productividad a la compañía (Dessler y Valera, 2017, p. 163). Por ello, es importante que las

personas desde el primer día de ingreso a su centro laboral, aprendieron a identificar o conocer la estructura de la organización, de esa manera conocieron a que es lo que se están enfrentando.

- Trabajadores hábiles en el puesto contribuyeron de gran medida en el desarrollo de la empresa, generando utilidades, menos costos, más ventas.
- Soporte técnico del jefe directo en el trabajo fue una asistencia que dio las organizaciones, en el cual sus usuarios hicieron uso de sus productos.
- El desarrollo personal o laboral se logró al abandonar su zona de confort.

Capacitaciones por instrucciones en el puesto fueron algunas tareas o actividades que consistieron en una técnica y un procedimiento sencillo para su enseñanza, obteniendo como consecuencia colaboradores inteligentes, comprometidos, hábiles en su empleo, generando más utilidad en la organización (Dessler y Valera, 2017). Esta dimensión se realizó con un listado de labores básicas de un puesto laboral, junto con un punto clave para cada una de las actividades, con la finalidad de facilitar una capacitación paso por paso a los colaboradores.

- Manual de procedimientos para cada trabajador fue un elemento de método del dominio interno, que se originó para realizar una indagación minuciosa.
- La conferencia para la capacitación del personal fue realizada para la motivación, servicio al cliente, ventas y productividad.
- Técnicas audiovisuales fueron medios de comunicación, donde podemos visualizar y escuchar sonidos e imágenes, videos, radio, televisión, etc.

Las habilidades interpersonales formaron un conjunto de conductas y costumbres necesarias para asegurar una adecuada interrelación, alcanzando las metas establecidas de la comunicación. Un elemento que ha cooperado con la habilidad interpersonal es la capacitación, debido a que contribuyo con el desarrollo de los colaboradores y de la compañía (Dessler y Valera, 2017). Por ello, en varias empresas dieron interés para formar equipos de trabajo eficaz y optimizaron las bases del dialogo interno.

- El trabajo en equipo fue formada por personas con capacidades y destrezas.

- Comunicación en el entorno de trabajo permitió transmitir información o intercambiar.
- El manejo de conflictos fueron estrategias que ayudaron a prevenir la confrontación.

Seguidamente se detallarán las teorías científicas que respalden el estudio por lo tal presentamos:

El compromiso laboral fue una determinación personal de cada colaborador, que ha nacido de lo profundo y contribuyeron en gran tamaño al crecimiento de la utilidad en la compañía. Un trabajador comprometido con su empleo, se siente contento, satisfecho y orgulloso de forma parte de la compañía, no piensa en buscar otro empleo; al contrario recomienda a un familiar, amigo o vecino cercano la organización en la cual trabaja (Mehech, 2018).

A continuación presentamos las dimensiones del variable compromiso laboral.

La identificación con la empresa fue el nivel de capacidades, propósitos, anhelo y finalidad de un individuo y una organización. El grado de identificación organizacional entre los colaboradores y una compañía fueron importantes para el logro de la empresa. El compromiso laboral ha sido un estado sentimental y el reconocimiento que el personal ha sentido con la empresa, teniendo presente sus virtudes, cualidades, y el anhelo de seguir permaneciendo en ella (Robbins y Judge, 2013). Asimismo, la meta principal de la identificación organizacional alcanzo que los empresarios se sientan identificados y satisfecho con la compañía.

- La pasión en el puesto ha sido algo mucho más profundo.
- La correspondencia fue el compromiso normativo de la carencia de fidelidad de la empresa, uno de los motivos se generó por ciertas prestaciones.
- La autoestima ha sido la satisfacción de cada uno respecto de sí mismo.

Sentido de pertenencia a la organización busco personal más calificado para el puesto que requiere. Para estos actores el sentido de pertenencia ha sido como el sentido de obligación que tiene los colaboradores con su empresa. En otras ocasiones, también señalo que la fidelidad sentida por el colaborador respecto a la

empresa, se generó porque él piensa que tiene una deuda con la organización (Allen y Meyer (1991), citado por Prado, H (2017)).

- La seguridad Laboral se dio cuando todo trabajador se enfrentó en situaciones peligrosas dentro de su centro laboral.
- Sentido de Arraigo se ha reconocido con propósito de pertenencia relacionado con la preparación académicas victoriosa y entendió los elementos que proveerán valores encaminadas a su desarrollo y fortalecimiento (Mercedes, 2014).
- La satisfacción personal motivo a una creatividad para el éxito de las metas.

El deseo de involucramiento con la entidad fue un estado de voluntad, ánimo que fortaleció y dirigió los procesos cognitivos y de conducta de los usuarios cuando tomaron decisiones (Alles (2007), citado por Robbins y Judge (2013)). Es decir, fue una sensación que midió el nivel de reconocimiento psicológico de un colaborador con su trabajo, lo cual ha sido asociado con el grado de rendimiento.

- La participación de decisiones en las organizaciones, exigió una constante toma de decisiones estratégicas, que ayudo a permanecer en el mercado.
- Los incentivos ayudaron a mantener motivados a los colaboradores.
- La capacitación contribuyo con el desarrollo de los trabajadores.

### **III. METODOLOGÍA**

La investigación presentó el enfoque cuantitativo debido a que es modo descriptivo que se encargó de la recolección de datos, además es secuencial y probatorio, en primer lugar presento la idea, luego el planteamiento del problema, verificación de elaboración del marco teórico, hipótesis, conceptos de variables, diseño de investigación, muestra, recopilación de datos e indagación de datos obtenidos. (Hernández, Fernández y Baptista 2014). Por ello se usó esta perspectiva en el estudio, el cual obtuvo el rendimiento correcto en cuanto a nuestros objetivos planteados.

#### **3.1 Tipo y diseño de la investigación**

##### **Tipo de Investigación**

Según Hernández, et al. (2014) hay tres tipos de investigación: básica, aplicada y adaptativa. El tipo de investigación que se eligió es aplicada ya que poseemos el propósito de recoger información para ejecutar una base de conocimientos y de esa manera agregar a la información.

##### **Diseño de Investigación**

El diseño del análisis fue no experimental, puesto que no se cuenta con una inspección directa de las variables. Especifica que el diseño no experimental como un análisis que se ejecutó sin ninguna transformación en las variables, porque se visualiza en su tamaño original para que sea examinado por el investigador (Hernández, et al. 2014).

##### **Nivel de investigación**

La finalidad de esta indagación es precisar la clase de afinidad que existió en ambas variables. Sin embargo, el analisis correlacional no constituyo la manera directa de las relaciones causales, generado indicios sobre los posibles motivos de un acontecimiento (Arias, 2012). Por ello el presente analisis es de nivel descriptivo correlacional, puesto que se midió y se buscó la conexión entre la capacitación y compromiso laboral en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C.

## **Corte Transversal**

El corte transversal fue aquella recopilación de información que se dio en ese mismo instante, en un único momento que tuvo como finalidad detallar las variables y evaluar las consecuencias que se dieron en ese trayecto (Hernández, et al. 2014).

### **3.2 Variables, Operacionalización**

**Variable 1°:** Capacitación

**Variable 2°:** Compromiso Laboral

### **3.3 Población**

#### **3.3.1 Población**

La población es un grupo de personas que tienen una particularidad en común, en el cual se pretende alcanzar información y nos generó conclusiones. (Hernández, et. al. 2014), ello indico que la empresa Senda Ti Solutions está integrada por un gerente, un administrador y 40 trabajadores en el distrito San Isidro.

En este estudio se utilizó la población finita; ya que esta investigación comprendió a todos los colaboradores de esta organización, por consiguiente se empleó una estadística censal.

#### **3.3.2 Unidad de análisis**

Para este estudio la unidad de análisis para la investigación fueron los trabajadores de la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro.

#### **3.3.3 Criterios de inclusión y exclusión**

##### **3.3.3.1 Inclusión**

Para el aprendizaje del estudio se tomó en consideración a los empleados de la compañía Senda Ti Solutions.

##### **3.3.3.2 Exclusión**

Para el aprendizaje no se tomó en cuenta a empleados que no pertenecieron a la empresa Senda Ti Solutions, tampoco se contaron con aquellos colaboradores que no han deseado contribuir de la indagación.

### **3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **3.4.1 Técnica e instrumento**

##### **3.4.1.1 Técnica**

La técnica que se realizó en esta indagación es la encuesta donde se realizó a través del cuestionario como instrumento, contando con 44 ítems en la escala de Likert, el cual fueron formuladas de acuerdo con sus variables y dimensiones. Esto nos ha permitido reunir información de los colaboradores de la empresa Senda Ti Solutions para ver la situación de la organización mediante la muestra.

##### **3.4.1.2 Instrumento**

El cuestionario se realizó a 40 colaboradores de la empresa Senda Ti Solutions S.A.C. Así mismo, el instrumento conto con 44 preguntas de los cuales 22 correspondieron a la variable Capacitación y 22 a Compromiso Laboral, el cual tuvo 5 alternativas que ha evaluado las variables y permitió recoger información en un tiempo relativamente breve.

#### **3.4.2 Validez**

Según Hernández, et al. (2010) “la validez hace referencia al grado que una herramienta mide a las variables investigadas” (p.201). Por ello el cuestionario fue revisado y validado por tres especialistas, lo cual nos asesoraron para la aprobación de nuestro instrumento realizado.

Los resultados de la validación del instrumento son:

Tabla 1

*Validación expertos primera variable*

<b>V1: CAPACITACIÓN</b>				
<b>CRITERIOS</b>	<b>EXP. 01</b>	<b>EXP. 02</b>	<b>EXP. 03</b>	<b>TOTAL</b>
Claridad	82%	84%	88%	254%
Objetividad	82%	84%	88%	254%
Pertinencia	82%	84%	88%	254%
Actualidad	82%	84%	88%	254%
Organización	82%	84%	88%	254%
Suficiencia	82%	84%	88%	254%
Intencionalidad	82%	84%	88%	254%
Consistencia	82%	84%	88%	254%
Coherencia	82%	84%	88%	254%
Metodología	82%	84%	88%	254%
			<b>TOTAL</b>	<b>2540%</b>
			<b>PV</b>	<b>85%</b>

Tabla 2

*Validación expertos segunda variable*

<b>V2: COMPROMISO LABORAL</b>				
<b>CRITERIOS</b>	<b>EXP. 01</b>	<b>EXP. 02</b>	<b>EXP. 03</b>	<b>TOTAL</b>
Claridad	83%	83%	88%	254%
Objetividad	83%	83%	88%	254%
Pertinencia	83%	83%	88%	254%
Actualidad	83%	83%	88%	254%
Organización	83%	83%	88%	254%
Suficiencia	83%	83%	88%	254%
Intencionalidad	83%	83%	88%	254%
Consistencia	83%	83%	88%	254%
Coherencia	83%	83%	88%	254%
Metodología	83%	83%	88%	254%
			<b>TOTAL</b>	<b>2540%</b>
			<b>PV</b>	<b>85%</b>

En cuanto a la tabla 1 y 2 se contempló que de acuerdo a los criterios aprobados por los tres especialistas en ambas variables se obtuvo 85%. Este promedio demostró que es mayor al 50% de concordancia, por la cual cumplió con lo establecido y se considera una valoración excelente.

Tabla 3

*Juicio de expertos*

<b>Validador</b>	<b>Cargo</b>	<b>Resultado</b>
Mg. Aramburu Gengs, Carlos	Docente	Aplicable
Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco	Docente	Aplicable
Dr. Navarro Tapia, Javier Felix	Docente	Aplicable
	Promedio	Aplicable

### 3.4.3 Confiabilidad

La fiabilidad de una investigación se efectuó mediante una prueba piloto, con la finalidad de confirmar la fiabilidad del estudio, por el cual se emplearon el cuestionario de escala de Likert. Por ende, el Alfa de Cronbach, permitió calcular el grado de confiabilidad teniendo que ser mayor del 0.75 para seguir con el trabajo.

Tabla 4

*Alfa de Cronbach de las variables Capacitación y Compromiso laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,986	44

Conforme con la tabla 4, se obtuvo una fiabilidad mediante el programa SPSS que demostró que 44 elementos que corresponde a ambas variables, alcanzó una confiabilidad muy alta de 0.986.

Tabla 5

*Alfa de Cronbach de la variable Capacitación*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,976	22

En esta tabla se analizó una fiabilidad mediante el programa SPSS que demostró que 22 elementos que concierne a la variable capacitación, obtuvo 0.976 de confiabilidad muy alta.

Tabla 6:

*Alfa de Cronbach de la variable Compromiso laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,977	22

En esta tabla se examinó una fiabilidad mediante el programa SPSS que confirmo que 22 elementos que pertenece al variable compromiso laboral, logró una confiabilidad muy alta de 0.977.

### **3.5 Procedimiento**

Se diseñó un formulario, contando como título Capacitación y compromiso laboral en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro. Se adecuo a dos variables: Capacitación, que se basó en Ortega (2016) y compromiso laboral, se basó en Mehech (2018). De la misma forma se ejecutó la validación de expertos por tema corroborando que cada ítem correspondieran a cada dimensión. Por ello, se elaboró el instrumento final para su utilidad.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Este trabajo de estudio se realizó con el método de investigación correlacional – cualitativa, que confirmo la relación existente de las variables Capacitación y

compromiso laboral. Asimismo, se juntaron dato importante debido a la herramienta aprobada por los expertos, el cuestionario se efectuó a los colaboradores lo cual contribuyeron con la constatación de las hipótesis planteadas.

Esta etapa del estudio permitió recolectar datos, luego se pasó a tabular y se empleó como instrumento básico el SPSS versión 25; lo cual se obtuvo como resultado tablas, figuras estadísticas que nos permitió procesar toda la información recopilada, determino el nivel de correlación que hay, se interpretó los resultados y se acomodó el coeficiente Rho de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

Toda la información reunida fue consentida y respetada por los autores, no se buscó apropiarse de la información por ello se respaldan mediante las citas realizadas; así mismo se evitaron las identidades de los individuos que nos apoyaron en las encuestas que se han realizado y tomado toda responsabilidad ante estos contenidos. Por ello, para este estudio se pidió la opinión del gerente general de la empresa Senda Ti Solutions, mostrando de acuerdo con la indagación que se realizara a los trabajadores de la entidad.

## IV. RESULTADOS

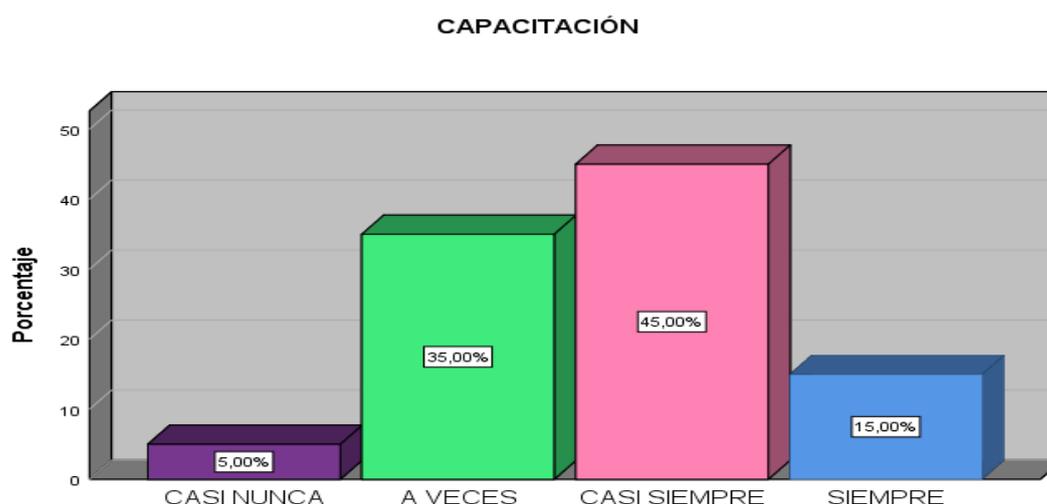
### 4.1 Resultados descriptivos

#### 4.1.1 Estadística descriptiva de capacitación

Tabla 7

*Frecuencia de la Capacitación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	5,0	5,0	5,0
	A VECES	14	35,0	35,0	40,0
	CASI SIEMPRE	18	45,0	45,0	85,0
	SIEMPRE	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



*Figura 1: Capacitación*

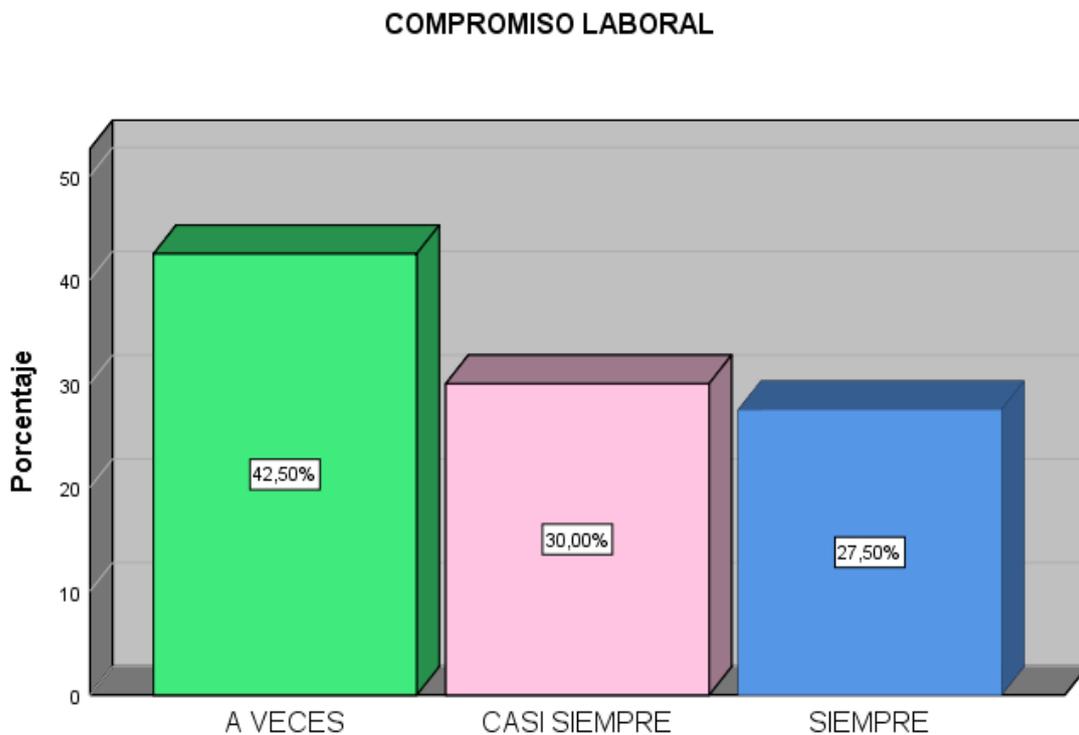
En la tabla 7 y en la figura 1 en cuanto a la capacitación, los 40 trabajadores de la empresa Senda Ti Solutions fueron encuestados, 18 colaboradores que representan el 45% de los encuestados contestaron casi siempre, 14 colaboradores que representan el 35% respondieron a veces, 6 colaboradores que representan el 15% contestaron siempre, 2 colaboradores que representan el 5% de los encuestados respondieron casi nunca. Como se aprecia entre el 45% y el 15% encuestados que representan el 60% sostuvieron que siempre y casi siempre se realizan capacitaciones.

#### 4.1.2 Estadística descriptiva de compromiso laboral

Tabla 8

*Frecuencia de Compromiso laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	17	42,5	42,5	42,5
	CASI SIEMPRE	12	30,0	30,0	72,5
	SIEMPRE	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



*Figura 2: Compromiso laboral*

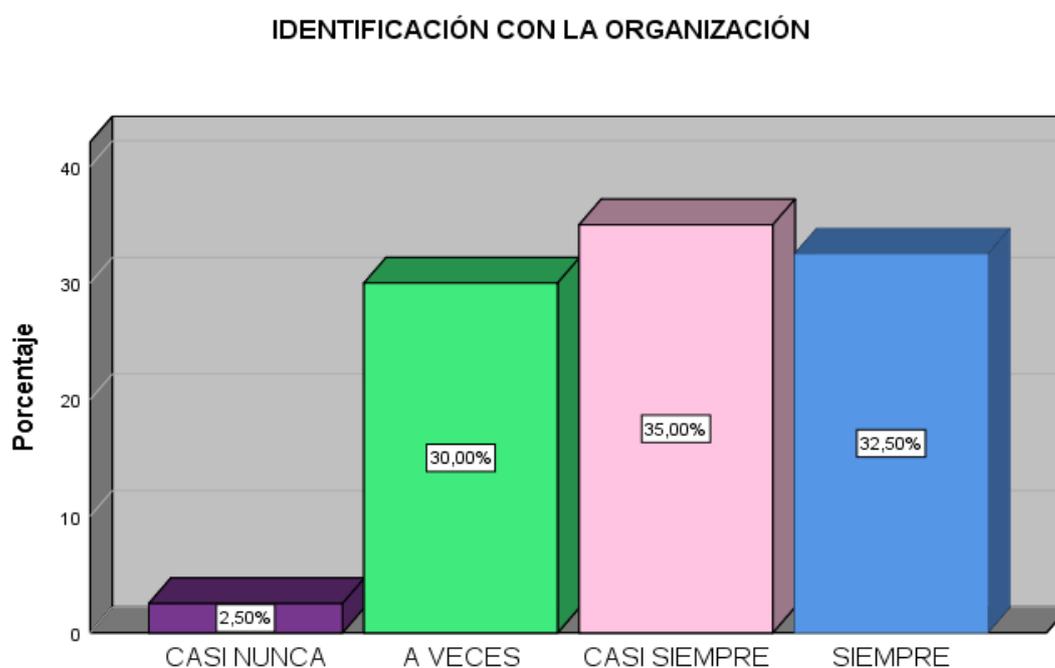
En la tabla 8 y en la figura 2 en cuanto al compromiso laboral, los 40 trabajadores de la empresa Senda Ti Solutions fueron encuestados, 17 colaboradores que representan el 42,5% de los encuestados contestaron a veces, 12 colaboradores que representan el 30% respondieron casi siempre, 11 colaboradores que representan el 27,5% contestaron siempre. Como se aprecia entre el 30% y el 27,5% encuestados que representan el 57,5% sostuvieron que siempre y casi siempre se realizan capacitaciones.

### 4.1.3 Estadística descriptiva de identificación con la organización

Tabla 9

#### *Frecuencia de Identificación con la organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2,5	2,5	2,5
	A VECES	12	30,0	30,0	32,5
	CASI SIEMPRE	14	35,0	35,0	67,5
	SIEMPRE	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



*Figura 3: Identificación con la organización*

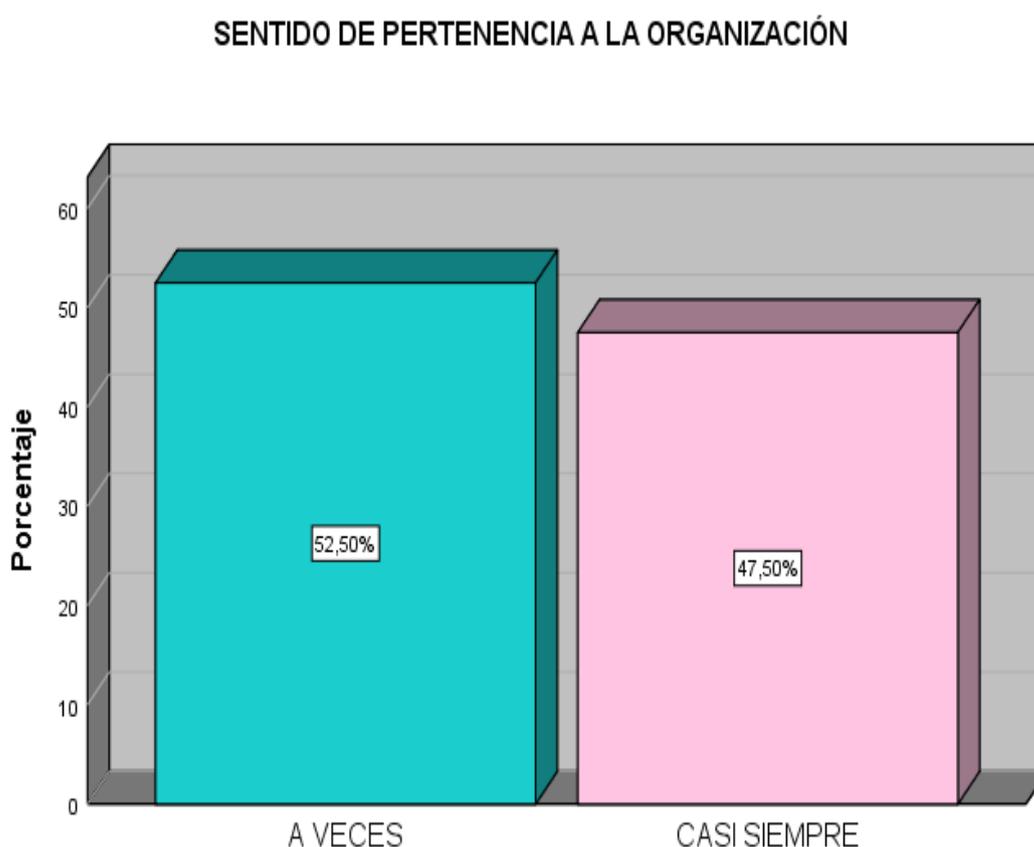
En la tabla 9 y en la figura 3 en cuanto a la identificación con la organización, los 40 empleados de la empresa Senda Ti Solutions fueron encuestados, 14 colaboradores que representan el 35% de los encuestados contestaron casi siempre, 13 colaboradores que representan el 32,5% respondieron siempre, 12 colaboradores que representan el 30% contestaron a veces, 1 colaboradores que representan el 2,5% de los encuestados respondieron casi nunca. Como se aprecia entre el 35% y el 32,5% encuestados que representan el 67,5% sostuvieron que siempre y casi siempre se realizan capacitaciones.

#### 4.1.4 Estadística descriptiva de pertenencia a la organización

Tabla 10

*Frecuencia de Sentido de pertenencia a la organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	21	52,5	52,5	52,5
	CASI SIEMPRE	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



*Figura 4: Sentido de pertenencia a la organización*

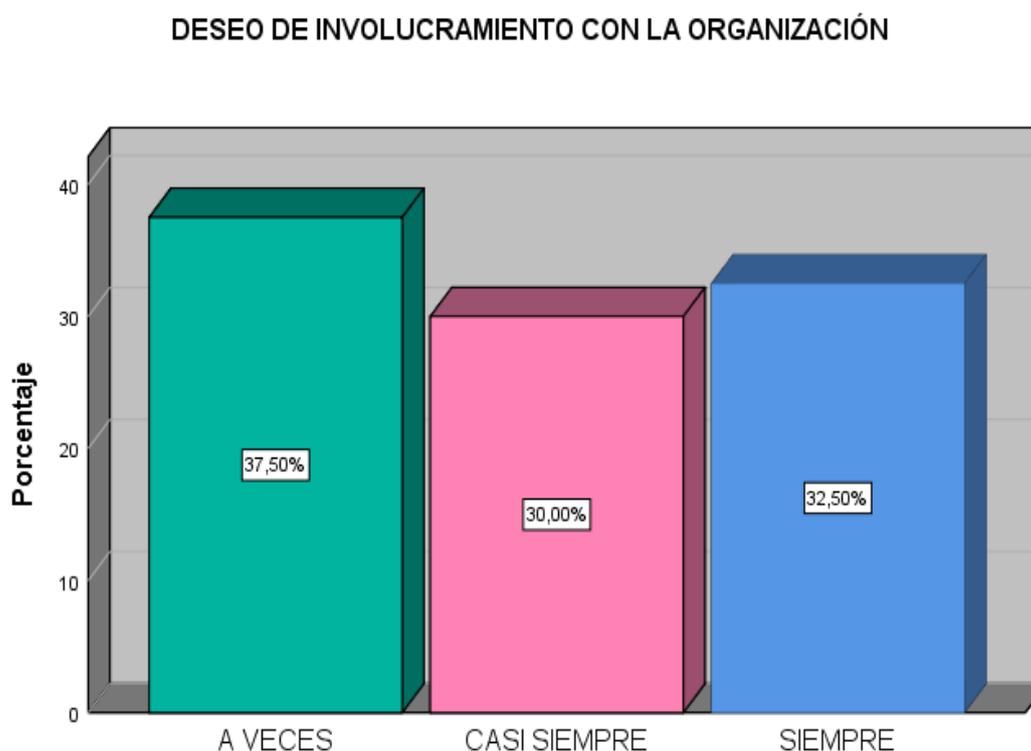
En la tabla 10 y en la figura 4 en cuanto a sentido de pertenencia a la compañía, los 40 colaboradores de la empresa Senda Ti Solutions fueron encuestados, 21 colaboradores que representan el 52,5% de los encuestados contestaron a veces, 19 colaboradores que representan el 47,5% respondieron casi siempre. Como se aprecia entre el 52,5% y el 47,5% encuestados que representan el 100% sostuvieron que a veces y casi siempre se realizan capacitaciones.

#### 4.1.5 Estadística descriptiva de involucramiento con la organización

Tabla 11

*Frecuencia de deseo de Involucramiento con la organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	15	37,5	37,5	37,5
	CASI SIEMPRE	12	30,0	30,0	67,5
	SIEMPRE	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



*Figura 5: Deseo de involucramiento con la organización*

En la tabla 11 y en la figura 5 en cuanto al deseo de involucramiento con la corporación, los 40 empleados de la empresa Senda Ti Solutions fueron encuestados, por lo tanto 15 colaboradores que representan el 37,5% de los encuestados contestaron a veces, 13 colaboradores que representan el 32,5% respondieron siempre, 12 colaboradores que representan el 30% contestaron casi siempre. Como se aprecia entre el 32,5% y el 30% encuestados que representan el 62,5% sostuvieron que siempre y casi siempre se realizan capacitaciones.

## 4.2 Análisis inferencial de los resultados estadísticos

### 4.2.1 Prueba de normalidad

Se aplicó la prueba Shapiro Wilks, debido a que esta investigación comprendió a 40 colaboradores, es decir menor a 50. La prueba de Kolmogorov-Smirnov es utilizado para una muestra mayor o igual a 50 (Salvador, et. al. 2003).

Hipótesis

- H0: La distribución estadística es normal.
- H1: La distribución estadística es no normal.

Regla de decisión:

- Si Sig. P < 0.05, deniega la hipótesis nula (H0)
- Si Sig. P > 0.05, aprueba la hipótesis nula (H0)

Tabla 12

*Prueba de normalidad de Capacitación y Compromiso laboral*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación	,248	40	,000	,861	40	,000
Compromiso Laboral	,271	40	,000	,778	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En cuanto a la tabla 12 se observa que empleando el estadístico Shapiro Wilk, el valor de significancia de la V1 y V2 fue de 0.000, esto demostró que la prueba de normalidad es no paramétrica, puesto que el valor de significancia es (<0.05), por consiguiente se aprueba la hipótesis alterna y se deniega la hipótesis nula, esto indico que la distribución es no normal y se empleó la correlación de Rho de Spearman.

## 4.2.2 Prueba de hipótesis

Tabla 13

*Coefficiente de correlación Rho de Spearman*

<b>RANGO</b>	<b>RELACIÓN</b>
(-0.91 a -1.00)	Correlación negativa perfecta
(-0.76 a -0.90)	Correlación negativa muy fuerte
(-0.51 a -0.75)	Correlación negativa considerable
(-0.11 a -0.50)	Correlación negativa media
(-0.01 a -0.10)	Correlación negativa débil
<b>0</b>	<b>NO EXISTE RELACIÓN</b>
(+0.01 a +0.10)	Correlación positiva débil
(+0.11 a +0.50)	Correlación positiva media
(+0.51 a +0.75)	Correlación positiva considerable
(+0.76 a +0.90)	Correlación positiva muy fuerte
(+0.91 a +1.00)	Correlación positiva perfecta

Fuente: Adaptado de Hernández, Fernández y Baptista (2010)

### Prueba de hipótesis general

- H0: No existe conexión entre capacitación y el compromiso laboral en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020.
- H1: Existe conexión entre la capacitación y el compromiso laboral en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020.

Estrategia de prueba:

- Si sig. (Bilateral)  $p < 0.05$ , entonces se deniega la hipótesis nula (H0)
- Si sig. (Bilateral)  $p > 0.05$ , entonces se aprueba la hipótesis nula (H0)

Tabla 14

*Prueba de hipótesis entre Capacitación y el compromiso laboral*

		<b>Correlaciones</b>		
			CAPACITACIÓN	COMPROMISO LABORAL
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,750**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	COMPROMISO LABORAL	Coeficiente de correlación	,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En esta investigación la hipótesis general se estableció en base a la información alcanzada en la indagación, mediante el programa SPSS V25.

En cuanto a la tabla 14 el nivel de correlación de la Rho de Spearman en ambas variables, alcanzó un valor de 0.750 esto demostró que hay correlación positiva considerable. De igual forma se logró un valor de significancia bilateral de  $0.000 < 0.05$ , por eso se aprueba la hipótesis alterna y se deniega la hipótesis nula, esto indico que existe conexión entre capacitación y compromiso laboral.

**Prueba de hipótesis específicos**

**Prueba de hipótesis de la V1 y D1**

- H0: No existe conexión entre la capacitación y la identificación con la organización en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020.
- H1: Existe conexión entre la capacitación y la identificación con la organización en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020.

Estrategia de prueba:

- Si sig. (Bilateral)  $p < 0.05$ , entonces se deniega la hipótesis nula (H0)
- Si sig. (Bilateral)  $p > 0.05$ , entonces se aprueba la hipótesis nula (H0)

Tabla 15

*Prueba de hipótesis entre Capacitación e Identificación con la organización*

		<b>Correlaciones</b>	
		CAPACITACIÓN	IDENTIFICACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,729**
		N	40
	IDENTIFICACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN	Coeficiente de correlación	,729**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En esta investigación la hipótesis específica se estableció en base a la información alcanzada en la indagación, mediante el programa SPSS V25.

En cuanto a la tabla 15 el nivel de correlación de la Rho de Spearman entre la V1 y D1, alcanzó un valor de 0.729 esto demostró que hay correlación positiva considerable. De igual forma se logró un valor de significancia bilateral de  $0.000 < 0.05$ , por lo que se aprueba la hipótesis alterna y se deniega la hipótesis nula, esto indico que existe conexión entre capacitación y la identificación con la compañía.

**Prueba de hipótesis de la V1 y D2**

- H0: No existe conexión entre la capacitación y el sentido de pertenencia a la organización en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020.
- H1: Existe conexión entre la capacitación y el sentido de pertenencia a la organización en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020.

Estrategia de prueba:

- Si sig. (Bilateral)  $p < 0.05$ , entonces se deniega la hipótesis nula (H0)
- Si sig. (Bilateral)  $p > 0.05$ , entonces se aprueba la hipótesis nula (H0)

Tabla 16

*Prueba de hipótesis entre Capacitación y el sentido de pertenencia a la organización*

		<b>Correlaciones</b>		
			CAPACITACIÓN	SENTIDO DE PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,630**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	SENTIDO DE PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN	Coeficiente de correlación	,630**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En cuanto a la tabla 16 el nivel de correlación de la Rho de Spearman entre la V1 y D2, alcanzó un valor de 0.630 esto demostró que hay correlación positiva considerable. De igual forma se logró un valor de significancia bilateral de  $0.000 < 0.05$ , por lo cual se aprueba la hipótesis alterna y se deniega la hipótesis nula, esto indico que existe conexión entre capacitación y el sentido de pertenencia.

### **Prueba de hipótesis de la V1 y D3**

- H0: No existe conexión entre la capacitación y el deseo de involucramiento con la organización en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020.
- H1: Existe conexión entre la capacitación y el deseo de involucramiento con la organización en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020.

Estrategia de prueba:

- Si sig. (Bilateral)  $p < 0.05$ , entonces se deniega la hipótesis nula (H0)
- Si sig. (Bilateral)  $p > 0.05$ , entonces se aprueba la hipótesis nula (H0)

Tabla 17

*Prueba de hipótesis entre Capacitación y el deseo de involucramiento con la organización*

		<b>Correlaciones</b>		
			CAPACITACIÓN	DESEO DE INVOLUCRAMIENTO CON LA ORGANIZACIÓN
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,706**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	DESEO DE INVOLUCRAMIENTO CON LA ORGANIZACIÓN	Coeficiente de correlación	,706**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En esta investigación la hipótesis específica se estableció en base a la información alcanzada en la indagación, mediante el programa SPSS V25.

En cuanto a la tabla 17 el nivel de correlación de la Rho de Spearman entre la V1 y D3, alcanzó un valor de 0.706 esto demostró que hay correlación positiva considerable. De igual forma se logró un valor de significancia bilateral de  $0.000 < 0.05$ , por ello se aprueba la hipótesis alterna y se deniega la hipótesis nula, esto indico que existe conexión entre capacitación y el deseo de involucramiento con la corporación.

## V. DISCUSIÓN

La discusión de resultados se efectúa comparando los descubrimientos encontrados con lo señalado en los antecedentes de indagación y el marco teórico.

De acuerdo al objetivo general se puede inferir que existe una relación positiva entre la capacitación y compromiso laboral en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020; ya que los efectos alcanzados en la tabla 14 indicaron que la significancia fue de  $p=0.000$  y se logró un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,750 que comunica que hay correlación positiva considerable. Estos resultados se comparan con otras indagaciones realizadas entre ellos se dispone a Arteaga (2019) en su indagación “Capacitación y desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°04 – Trujillo Sur Este, año 2019”, indicó que existe una correlación positiva considerable Rho de Spearman=0.708 y una sig. de  $p=0.000$ , así también Quispe (2019) en su indagación “Desarrollo organizacional y compromiso laboral de los trabajadores de la UGEL N° 02, San Martín de Porres 2019”, indicó que existe una correlación positiva considerable Rho de Spearman=0.749 y una sig. de  $p=0.000$ , con esto se constata la conexión que hay entre ambas variables estudiadas. Con los datos obtenidos se afirma que lo encontrado en esta investigación de una correlación positiva considerable de la capacitación y compromiso laboral queda confirmada con respecto de los trabajos realizado por Arteaga (2019) y Quispe (2019). Además Api (2019) señaló que el compromiso laboral es la cooperación dentro de la organización en que trabaja y la identificación con la empresa. De este modo el personal valora la misión, metas, visión de la organización como suya.

Respecto al objetivo específica 1, desarrollar la conexión existente entre la capacitación y la identificación con la organización en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020. Los efectos alcanzado en la tabla 15 demostraron que existió una correlación positiva considerable Rho de Spearman=0.729 y una sig. de  $p=0.000$ , tesis que al comparar con los resultados de Solorzano (2018) en su indagación “Capacitación y desempeño laboral en el Área de Distribución de la empresa Grupo Vega S.A.C., Comas, 2018”, tuvo una correlación positiva considerable Rho de Spearman=0.726 y una sig. de  $p=0.000$ ; con esto se confirma la relación entre ambas variables de una relación positiva

considerable investigado por Solorzano (2018). Así también Quispe (2019) señaló que la identificación con la organización es la búsqueda del crecimiento individual desempeñado en la ocupación y desarrollo a favor de la corporación.

Respecto al objetivo específica 2, determinar la conexión existente entre la capacitación y el sentido de pertenencia a la organización en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020. Los efectos alcanzados en la tabla 16 demostraron que existió una correlación positiva considerable Rho de Spearman=0.630 y una sig. de  $p=0.000$ , tesis que al comparar con los resultados de Wong (2018) en su indagación “La capacitación y la calidad de servicio en el Banco CENCOSUD – Hipermercados Metro, 2018”, tuvo una correlación positiva considerable Rho de Spearman=0.519 y una sig. de  $p=0.000$ ; con esto se confirma la relación entre ambas variables de una relación positiva considerable investigado por Wong (2018). Además Vargas (2019) señaló que el sentido de pertenencia es fundamental para toda organización, porque crea un lazo emocional en el colaborador, provocando que se sienta motivado, comprometido con la empresa; lo cual contribuirá a la mejora del desempeño y el entorno laboral.

Respecto al objetivo específica 3, determinar la relación existente entre la capacitación y el deseo de involucramiento con la organización en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020. Los efectos alcanzados en la tabla 17 demostraron que existió una correlación positiva considerable Rho de Spearman=0.706 y una sig. de  $p=0.000$ , tesis que al comparar con los resultados de Rodríguez (2017) en su indagación “Capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia”, tuvo una correlación positiva considerable Rho de Spearman=0.588 y una sig. de  $p=0.000$ ; con esto se confirma la relación entre ambas variables de una relación positiva considerable investigado por Rodríguez (2017). Así también Flores y Pujadas (2018) señalaron que el deseo de involucramiento se da cuando el colaborador siente que está siendo escuchado por la empresa, se involucran con la toma de decisiones y el desarrollo de la organización.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** El propósito general de la indagación fue analizar la relación positiva entre la capacitación y compromiso laboral en la organización Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020; tras contemplar los resultados alcanzados, se desprende que existe relación positiva considerable entre ambas variables de investigación, obteniendo Rho de Spearman de 0.750 entre la capacitación y compromiso laboral. Por lo que se concluye que a una mejora en la capacitación incrementa el compromiso laboral, lo cual beneficiara a gran medida a la organización.

**Segundo:** El primer objetivo específico de la indagación fue desarrollar la conexión existente entre la capacitación y la identificación con la organización en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020; tras contemplar los resultados alcanzados, se desprende que existe relación positiva considerable entre ambas variables, obteniendo Rho de Spearman de 0.729 entre la capacitación y la identificación con la organización. Esto denota que la capacitación es fundamental para que los trabajadores se comprometan con la organización, a una mayor capacitación se da una mayor identificación con la organización.

**Tercero:** El segundo objetivo específico de la indagación fue determinar la conexión existente entre la capacitación y el sentido de pertenencia a la organización en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020; tras contemplar los resultados alcanzados, se desprende que existe relación positiva considerable entre ambas variables, obteniendo Rho de Spearman de 0.630 entre la capacitación y el sentido de pertenencia con la organización. Conforme a ello se concluye que la capacitación es fundamental para que los colaboradores se sientan parte de la organización.

**Cuarto:** El tercer objetivo específico de la indagación fue determinar la relación existente entre la capacitación y el deseo de involucramiento con la organización en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020; tras contemplar los resultados alcanzados, se desprende que existe relación positiva considerable entre ambas variables, obteniendo Rho de Spearman de 0.706 entre la capacitación y el deseo de involucramiento con la corporación. Por ello es primordial ejecutar la capacitación para interactuar y se incremente el vínculo al interior de la empresa.

## VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados de la indagación ejecutada se presenta las recomendaciones:

**Primera:** Se sugiere realizar las evaluaciones de desempeño de manera constante a los colaboradores, esto permitirá evidenciar el nivel de compromiso laboral en el que se encuentran y de qué forma se puede reforzar los puntos débiles. De este modo, la evaluación será monitoreada y evaluada en forma permanente para que los trabajadores ganen destreza y cognición que les faciliten optimizar el rendimiento en las tareas y así lograr los propósitos de la organización.

**Segundo:** La Gerencia de Administración debe realizar una adecuada capacitación de forma periódica, lo cual estará pendiente del talento humano desde el más antiguo hasta el personal nuevo. Por tanto se sugiere al colaborador mejorar sus fortalezas y se comprometan con la corporación al saber que la entidad se preocupa por su colaborador.

**Tercero:** Se sugiere al área administrativa realizar una adecuada evaluación de capacitación, lo que permitirá que el colaborador tenga sentido de pertenencia con la organización y reciba los objetivos del grupo como individuales. Así mismo, al comprometerse con su ocupación, tener una actitud positiva; incrementara su rendimiento y optimizara el entorno profesional.

**Cuarto:** Se propone a los encargados de la empresa promover la escucha activa desde el grado más inferior hacia el grado más superior de la estructura empresarial. Por tanto se sugiere el involucramiento con la organización de parte de todos los colaboradores, existiendo una retroalimentación de conocimientos, para así poder cumplir de forma correcta con los procesos establecidos.

## REFERENCIAS

- Aguilar Zapana, J. M., & Marlo León, O. G. (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Lambayeque 2015*. Tesis, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Pimentel. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de <https://n9.cl/5987>
- Aldan Rivera, E., Tafur Castillo, J., & Leal Guerra, M. (2018). *Organizational commitment as a successor of the quality of the health sector in Colombia*. *Revista Espacios*, 39(11), 13. Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <https://n9.cl/mw74>
- Aldana Peña, J. (2013). *"Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una Institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo"*. Tesis, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <https://n9.cl/ab5g>
- Arteaga Zavaleta, S. (2019). *Capacitación y desempeño de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – Trujillo Sur Este, año 2019*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima, Lima. Recuperado el 16 de Noviembre de 2020, de <https://n9.cl/xizv9>
- Axwesso Tsere, A. (2015). *Impact of Training to Organizational Commitment on Government Institutions: A Case of Ethics Secretariat*. Tesis, Mzumbe University. Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <https://n9.cl/gt54>
- Benalcázar Méndez, K. G. (2016). *Programa de capacitación para mejorar la calidad del Hotel San Francisco, Cantón Daule, Provincia del Guayas*. Tesis, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de <https://n9.cl/dxk77>
- Benites Montes, M. F. (2018). *Capacitación y motivación laboral según personal del Programa Nacional Cuna Más del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Lima, 2017*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de <https://n9.cl/0v3l>
- Chagra y Nicho, B. L. (2015). *"Personnel training and its relationship with the Quality of Health Care at the National Institute of Ophthalmology, Lima-2015"*. *Repositorio Institucional*, 1-12. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de <https://n9.cl/3qs9l>

- Chirinos Villegas, D., & Vela Sosa, J. N. (2017). *Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y transnacionales de Lima Metropolitana*. Tesis, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <https://n9.cl/15tpt>
- Chung Chung, E. (2013). *The Relationship of Training and Organizational Commitment in One Korean Organization*. 1-135. Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <https://n9.cl/5ecq2>
- Cruz Nieto, A., & Sánchez Segura, L. (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa Publicidad y Servicios Generales Boga S.A. que labora en el campus UPAO de la ciudad Trujillo en el año 2016*. Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado el 06 de Octubre de 2019, de <https://n9.cl/uafma>
- del Rosario Cornejo, D. Y. (2017). *Clima organizacional y nivel de compromiso laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Postales del Perú. Lima 2016*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <https://n9.cl/rqtb>
- Del Socorro Baldini Torres, F. L. (2018). *Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes 2016*. Tesis, Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de <https://n9.cl/skoa>
- García Orihuela, D. S. (2018). *"Diagnóstico de clima organizacional y compromiso laboral en un centro de salud de la jurisdicción sanitaria Toluca como base para la propuesta de intervención con enfoque de desarrollo organizacional (2016) "*. Tesis, Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de <https://n9.cl/wmv5>
- Gomes Maia, L., & Bittencourt Bastos, A. (09 de 2015). *Organizational Commitment, Psychological Contract Fulfillment and Job Performance: A Longitudinal Quanti-qualitative Study*. *BAR - Brazilian Administration Review*, 12(3), 250-267. Recuperado el 26 de Noviembre de 2020, de <https://n9.cl/29wg>

- Happiness Ozioma, O., & Michael Chidiebere, E. (2014). *Impact of Training and Development on Organizational Effectiveness: Evidence from Selected Public Sector Organizations in Nigeria*. *European Journal of Business and Management*, 6(29), 66-75. Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <https://n9.cl/pqu8c>
- Hernández Flores, L. P., & Cruz Galicia, R. (2014). *Capacitación al personal administrativo de la clínica No.23 del IMSS: Propuesta pedagógica respecto al cuidado de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales*. Tesis, Universidad Nacional Autónoma de México, México. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de <https://n9.cl/q0vkvx>
- Jehanzeb, K., Rasheed, A., & F. Rasheed, M. (2013). *Organizational Commitment and Turnover Intentions: Impact of Employee's Training in Private Sector of Saudi Arabia*. *International Journal of Business and Management*, 8, 79-90. doi: <https://n9.cl/nd3f>
- Kursad, Y. (2008). *The Relationship Between Organizational Trust and Organizational Commitment in Turkish Primary Schools*. *Journal of Applied Sciences*, 2293-2299. Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <https://n9.cl/zw1iw>
- Liu, E., & Huang, J. (1 de 08 de 2019). *Occupational self-efficacy, organizational commitment, and work engagement*. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 47(8), 1-7. doi:<https://doi.org/10.2224/sbp.8046>
- Loza Naranjo, S. L. (2016). *"Clima Laboral y su influencia en el Compromiso Organizacional del personal administrativo de AYMESA S.A."*. Tesis, Universidad Central del Ecuador, Ecuador, Quito. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de <https://n9.cl/lkb8>
- Luque Mamani, N. V. (2015). *Proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público urbano "José María Arguedas" Andahuaylas 2015*. Tesis, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de <https://n9.cl/wf8jp>

- M. Diab, S., & T. Ajlouni, M. (2015). *The Influence of Training on Employee's Performance, Organizational Commitment, and Quality of Medical Services at Jordanian Private Hospitals*. *International Journal of Business and Management*, 10(2), 117-127. doi: <https://n9.cl/klic5>
- Mamani Vara, A. (2016). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Arequipa 2015*. Tesis, Universidad Peruana Unión, Juliaca. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de <https://n9.cl/3pik>
- Martí, M. A. (2017). *Plan de Capacitación para una empresa de Seguridad de la provincia de Córdoba*. Tesis, Instituto Universitario Aeronautico. Recuperado el 10 de Noviembre de 2019, de <https://n9.cl/f6l3z>
- Mehech Vargas, C., Cordero Unghiatti, A., & Gómez Rabagliati, T. (2016). *Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de la empresa*. Seminario de Título. Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <https://n9.cl/8phi>
- Ortíz Ramírez, M. G. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño en el aula del profesorado de instituciones educativas públicas*. Tesis, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de <https://n9.cl/2li6i>
- Osorio Jaramillo, L., Ramos Díaz, E. J., & Walteros Astaiza, D. P. (14 de Febrero de 2017). *Personal values and organizational commitment: More than a simple relationship*. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento de la U.A.C.J.S.*, 7(2), 33-51. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de <file:///C:/Users/SAMSUNG/Downloads/Dialnet>
- Parra Penagos, C., & Rodríguez Fonseca, F. (2016). *Training and its effect in quality management in organizations*. *Investigación, desarrollo, innovación*, 6(2), 131-143. doi: <https://n9.cl/hqv05>
- Pérez Cubas, M. (2018). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima, 2018*. Tesis,

Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de [file:///C:/Users/SAMSUNG/Downloads/P%C3%A9rez\\_CM.pdf](file:///C:/Users/SAMSUNG/Downloads/P%C3%A9rez_CM.pdf)

Piélago Fraga, E. (2018). *Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018*. Tesis, Universidad César Vallejo, Ate. Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <https://n9.cl/pcku>

Quispe Malaver, L. (2019). *Desarrollo organizacional y compromiso laboral de los trabajadores de la UGEL N° 02, San Martín de Porres 2019*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima, Lima. Recuperado el 16 de Noviembre de 2020, de <https://n9.cl/jp3l>

Raza, H. (2014). *Training and Development impact on Organizational Performance: Empirical Evidence from Oil and Gas Sector of Pakistan*. *Journal of Business and Management*, 16, 67-72. Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <https://n9.cl/74fgh>

Retuerto Figueroa, A. (2017). *El compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016*. Tesis, Universidad César Vallejo, Comas. Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <https://n9.cl/p0ap>

Rodríguez Llanos, N. (2017). *“Capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTE S.A.C., Independencia”*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima, Lima. Recuperado el 16 de Noviembre de 2020, de <https://n9.cl/yp139>

Rojas Santos, F. J. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*. Tesis, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de <https://n9.cl/zy8f>

Romero Muñoz, P. E. (2017). *Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales*. Tesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, Quito. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de <https://n9.cl/enzk>

Salmiah Mohamad, A., Wan Khairuzzaman, W., & Ungku Norulkamar, U. (2010). *Strategic training practices, effective organizational commitment, and*

- turnover intention: The mediating role of psychological contract*. African Journal of Business Management, 4(15), 3391-3405. doi: <https://n9.cl/nd3f>
- Solorzano Nieto, L. (2018). *Capacitación y desempeño laboral en el área de distribución de la empresa Grupo Vega S.A.C., Comas, 2018*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima, Lima. Recuperado el 16 de Noviembre de 2020, de <https://n9.cl/nquq>
- Syed Mubasher, H., & Muhammad Atif, K. (2013). *Employees Training and Organizational Performance: Mediation by Employees Performance*. 5(4), 490-503. Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <https://n9.cl/6dud>
- Valdivia Tasilla, M. E. (2018). *La capacitación en la Gestión del Talento Humano*. Tesis, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrel, Cajamarca. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de <https://n9.cl/3gsd>
- Veress, Z., & Gavreliue, A. (2018). Organizational Commitment, Organizational Justice and Work Satisfaction: A Comprehensive Model in a Romanian Organizational Setting. *Romanian Journal of Psychology*, 20(2), 60-69. Recuperado el 2 de Noviembre de 2020, de <https://n9.cl/byikj>
- Vergara Chorres, C. Y. (2014). *Capacitación y rentabilidad de las Mype Comerciales - Rubro librería de la ciudad de Piura, Periodo 2012*. Tesis, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de <https://n9.cl/p9sg>
- Wong Wong, S. (2018). *“LA CAPACITACIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL BANCO CENCOSUD – HIPERMERCADOS METRO, 2018”*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima, Lima. Recuperado el 16 de Noviembre de 2020, de <https://n9.cl/xjrz>
- Zavaleta Alv, M. (2018). *Capacitación y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El Agustino 2018*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <https://n9.cl/5ob4s>

## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de la variable Capacitación

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Capacitación	La capacitación es un desarrollo instructivo que se dio a corto o largo tiempo por lo cual se elaboró un plan organizado y meticuloso, esto permitió al individuo adquirir conocimientos teóricos, habilidades técnicas, de un ámbito específico que incremento con eficacia y eficiencia la misión de la empresa (Ortega 2016, p.15).	La medición de la variable fue realizado a través de la aplicación del cuestionario, en base a la escala de Likert (desde 1 = nunca hasta 5 =siempre). Este instrumento estará compuesto por 22 ítems y se procesó los datos al sistema SPSS.	Capacitación en el puesto	Inducción en el puesto de trabajo	Ordinal
				Cursos de capacitación para el trabajo	
				Rotación de puesto	
			Capacitación por Aprendizaje	Trabajadores hábiles en el puesto	
				Soporte técnico del jefe directo en el trabajo	
				Desarrollo personal o Laboral	
			Capacitaciones por instrucciones en el puesto	Manual de procedimientos para cada trabajador	
				Conferencia para capacitación del personal	
				Técnicas audiovisuales	
			Habilidades interpersonales	Trabajo en equipo	
				Comunicación en el entorno de trabajo	
				Manejo de conflictos	

Matriz de Operacionalización de la variable Compromiso laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Compromiso Laboral	El compromiso laboral fue una decisión personal de cada trabajador, que nace del interior y aporta en gran medida al incremento de la productividad en la empresa (Mehech, 2018, p.9).	La medición de la variable fue realizado a través de la aplicación del cuestionario, en base a la escala de Likert (desde 1 = nunca hasta 5 =siempre). Este instrumento estará compuesto por 22 ítems y se procesó los datos al sistema SPSS.	Identificación	Pasión en el Puesto	Ordinal
				Correspondencia	
				Autoestima	
			Sentido de Pertenencia	Seguridad Laboral	
				Sentido de Arraigo	
				Satisfacción Personal	
			Deseo de Involucramiento	Participación de Decisiones	
				Incentivos	
				Capacitación	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos V1 y V2

**CUESTIONARIO DE CAPACITACIÓN**

Estimado colaborador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la capacitación, por lo cual solicitamos de su colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Asimismo, recalcar que este cuestionario nos permitirá proponer sugerencias para la mejora de la empresa, por lo cual le agradeceré responder con sinceridad y así poder recoger información confiable. Marque con un aspa (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Para cada ítem se considera la siguiente escala de respuesta:

<b>CÓDIGO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	
N	Nunca	1
CN	Casi Nunca	2
AV	A veces	3
CS	Casi Siempre	4
S	Siempre	5

<b>VARIABLE 2: CAPACITACIÓN</b>						
<b>ITEMS</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
1	Cuándo una persona nueva ingresa a su área de trabajo recibe inducción.					
2	Fue clara la información que se le proporciono respecto a su puesto de trabajo.					
3	La empresa les brinda programa de capacitación.					
4	Se busca actualizar los temas de programas de capacitación en la institución.					
5	En el puesto actual se dan con frecuencia rotaciones de personal.					
6	Con que frecuencia se da la rotación de personal en la empresa.					

7	En relación a sus habilidades, capacidades y conocimientos, considera que su participación es la adecuada para el puesto.					
8	El personal que labora en la empresa está capacitado para desarrollar sus actividades.					
9	El gerente supervisa las actividades que realizan los colaboradores.					
10	Su jefe directo le indica las funciones que debe hacer en su puesto de trabajo.					
11	La tecnología le ayuda a incrementar su rendimiento.					
12	Los conocimientos nuevos mejoran el desempeño en sus labores.					
13	Se brinda un manual de procedimientos por cada trabajador en la empresa.					
14	Se actualiza anualmente el manual de procedimientos de la organización.					
15	Cree usted que las conferencias contribuyen a alcanzar los logros de la organización.					
16	Cree usted que los temas de capacitación en la entidad deben ser específicos según la necesidad de cada área o especialización.					
17	La organización capacita a sus trabajadores utilizando técnicas audiovisuales.					
18	Su jefe directo fomenta el trabajo de equipo.					
19	Recibe apoyo de sus compañeros de otras áreas para optimizar sus funciones en la empresa.					
20	La comunicación entre usted y su jefe es asertiva, fluida y de manera permanente.					
21	Usted tiene buena comunicación con sus compañeros del área.					
22	Tratas de encontrar soluciones en las que ambos ceden algo en beneficio mutuo.					

## CUESTIONARIO DE COMPROMISO LABORAL

Estimado colaborador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al compromiso laboral, por lo cual solicitamos de su colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Asimismo, recalcar que este cuestionario nos permitirá proponer sugerencias para la mejora de la empresa, por lo cual le agradeceré responder con sinceridad y así poder recoger información confiable. Marque con un aspa (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Para cada ítem se considera la siguiente escala de respuesta:

CÓDIGO	CATEGORÍA	
N	Nunca	1
CN	Casi Nunca	2
AV	A veces	3
CS	Casi Siempre	4
S	Siempre	5

VARIABLE 2: COMPROMISO LABORAL						
ITEMS	PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
1	Cree que los colaboradores de la empresa le ponen pasión en el puesto para brindar una atención de calidad.					
2	Los trabajadores asumen sus responsabilidades por convicción.					
3	Los colaboradores se sienten parte importante en su área de trabajo.					
4	Son recompensados la efectividad en su área de trabajo.					
5	Usted corresponde a los beneficios que le brinda la empresa.					
6	La empresa realiza actividades para mejorar la autoestima del personal.					

7	La organización brinda apoyo psicológico a los colaboradores.					
8	Realizar su trabajo con excelencia le da seguridad en su puesto.					
9	Se siente protegido por la Institución donde labora.					
10	Su actividad laboral es valorada en su área de trabajo.					
11	El reconocimiento en su trabajo fomenta el esfuerzo grupal.					
12	La empresa motiva a sus colaboradores.					
13	El tener buena actitud en su trabajo, le brinda satisfacción personal.					
14	El reconocimiento por su desempeño, influye positivamente en su actividad laboral.					
15	La opinión de los colaboradores es tomada en cuenta por el Gerente.					
16	Los trabajadores participan en la toma de decisiones, para mejorar los servicios ofrecidos al cliente.					
17	El salario percibido, está en función del trabajo realizado.					
18	Los méritos individuales se toman en cuenta para la asignación de los puestos de trabajo.					
19	Se aplican políticas de incentivos en su área de trabajo.					
20	Creer necesaria la capacitación para tu área de trabajo.					
21	Se aplican políticas de mejoras en la remuneración por capacitaciones constantes.					
22	Se brinda talleres de mejora personal.					

## Anexo 3. Validez de expertos



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ARAMBURU GENG CARLOS \_\_\_\_\_  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO \_\_\_\_\_  
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN \_\_\_\_\_  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: MEZA CRISTOBAL, ELVIRA ANDREA \_\_\_\_\_

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					82
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					82
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					82
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					82
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					82
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					82
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					82
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					82
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						82

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13		✓			
14		✓			
15			✓		
16			✓		
17			✓		
18			✓		
19			✓		
20			✓		
21			✓		
22			✓		

#### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

82 %

Ate, 24 de setiembre del 2020

Firma de experto informante  
 DNI N° 44075484

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ARAMBURU, GENG, CARLOS \_\_\_\_\_  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO \_\_\_\_\_  
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN \_\_\_\_\_  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: MEZA CRISTOBAL, ELVIRA ANDREA \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					83
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					83
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					83
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					83
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					83
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					83
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					83
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					83
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					83
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					83
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						83

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13		✓			
14		✓			
15			✓		
16			✓		
17		✓			
18		✓			
19		✓			
20		✓			
21		✓			
22		✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

83%

Ate, 24 de setiembre del 2020



Firma de experto informante

DNI N° 46461881 .....

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO \_\_\_\_\_
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO \_\_\_\_\_
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN \_\_\_\_\_
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario \_\_\_\_\_
- 1.5. Autor del instrumento: MEZA CRISTOBAL, ELVIRA ANDREA \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					84
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					84
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					84
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					84
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					84
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					84
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					84
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					84
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					84
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					84
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						84

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable \_\_\_\_\_

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

84 %

Ate, 24 de setiembre del 2020



-----  
 Firma de experto informante  
 ....DNI N° 06614765 .....

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMÓN, EDGARD, FRANCISCO \_\_\_\_\_  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO \_\_\_\_\_  
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN \_\_\_\_\_  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: MEZA CRISTOBAL, ELVIRA ANDREA \_\_\_\_\_

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					83
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					83
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					83
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					83
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					83
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					83
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					83
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					83
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					83
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					83
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						83

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

83 %

Ate, 24 de setiembre del 2020



Firma de experto informante

DNI N° 06614765

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: MEZA CRISTOBAL ELVIRA

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						88

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: CAPACITACION**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			

16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

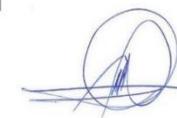
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

88%

Ate, 24 de setiembre del 2020



-----  
 Firma de experto informante  
 DNI N° 08814139

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**III. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN  
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: MEZA CRISTOBAL ELVIRA

**IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						88

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: COMPROMISO LABORAL**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			

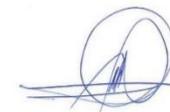
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

**IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION: 88%



Ate, 24 de setiembre del 2020

-----  
 Firma de experto informante  
 DNI N° 08814139

## Anexo 4. Carta de permiso

*"Año de la universalización de la salud"*

Ate, 2 de octubre de 2020

### **CARTA N° 072 - 2020/ EP - ADM. UCV-LIMA ATE**

Sr.  
**Ameri Nañez, Sandro Oscar**  
Administrador  
SENDA TI SOLUTIONS S.A.C.  
Av. Salaverry Nro. 2409 Dpto. 301 San Isidro

*De nuestra mayor consideración:*

*Es grato dirigirme a usted para saludarlos cordialmente y en representación del Programa de Estudios de Administración de la Universidad César Vallejo campus Ate, manifestarle el interés que tiene nuestra casa de estudios en asistir a nuestros estudiantes en la fase de culminación de sus estudios profesionales de la carrera de Administración. En ese sentido, recurrimos a usted para solicitarle la autorización en el ingreso a su institución para la aplicación de una encuesta con la finalidad de obtener una información fiable para mi proyecto de tesis: "Capacitación y compromiso laboral en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020"; todo ello en el marco del avance de la experiencia curricular de Desarrollo de proyecto de Investigación.*

*Por lo anteriormente expuesto y para dicho fin, me permito presentar al estudiante:*

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>
<i>Meza Cristobal, Elvira Andrea</i>	72666542

*Segura de contar con su autorización y apoyo hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.*

*Sin otro particular, quedo de usted.*

Atentamente,



**MG. GONZALES FIGUEROA, IRIS KATHERINE**  
*Coordinadora Programa de Estudios de Administración*  
UCV - ATE

Ate 3, de octubre del 2020

Mg.  
Director de la Facultad de Ciencias Empresariales  
Universidad César Vallejo

Presente.-

REF: Carta N° 072 - 2020-ADM-UCV de fecha 2/10/2020

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Srta. MEZA CRISTOBAL, ELVIRA ANDREA, estudiante de la Escuela profesional de **ADMINISTRACIÓN**, de la Institución Universitaria que Usted representa, ha sido admitido para realizar sus Prácticas Pre profesionales en nuestra institución, teniendo como fecha de inicio 31/08/2020 y como fecha de culminación 19/12/2020 en el área de administración.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,



SEDA TI SOLUCIONES S.A.C.  
Sandro Ameri Nanez  
Administrador

---

**SANDRO OSCAR, AMERI ÑAÑEZ**

**Administrador**

Anexo 5. Matriz de datos de la variable Capacitación

DIMENSIONE	CAPACITACIÓN EN EL PUESTO						CAPACITACIÓN POR APRENDIZAJE						CAPACITACIONES POR INSTRUCCIONES EN EL PUESTO					MANEJO DE CONFLICTOS					
	Inducción en el puesto de trabajo		Cursos de capacitación para el		Rotación de puestos		Trabajadores hábiles en el puesto		Suparto técnico del jefe directo		Desarrollo personal o laboral		Manual de procedimientos para cada		Conferencia para capacitación		Técnicas individuales	Trabajo en equipo		Comunicación en el entorno de		Manejo de conflictos	
INDICADORES	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	
ENCUESTADOS	1	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
	3	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5
	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
	5	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
	6	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5
	7	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
	8	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
	9	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
	10	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
	11	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
	12	4	4	5	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4
	13	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	2	4	5
	14	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
	15	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
	16	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3
	17	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
	18	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4
	19	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5
	20	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5
	22	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4
	23	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
	24	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
	25	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
	26	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
	27	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
	28	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3
	29	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
	30	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	31	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
	32	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
	33	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	34	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5
	35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
	36	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
	37	4	4	5	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4
	38	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	2	4	5
	39	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
	40	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4

Matriz de datos de la variable Compromiso Laboral

DIMENSIONES		IDENTIFICACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN						SENTIDO DE PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN						DESEO DE INVOLUCRAMIENTO CON LA ORGANIZACIÓN									
INDICADORES	ÍTEM'S	Pertenencia al puesto			Correspondencia		Autonomía		Seguridad Laboral		Sentido de Arribo		Satisfacción Personal		Participación de Decidir		Incentivos			Capacitación			
		Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22
ENCUESTADOS	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	
	2	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4
	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3
	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4
	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	2	4	5	5	4	5	5	4	4
	7	3	3	3	3	2	2	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
	8	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
	9	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4
	10	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4
	11	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4
	12	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4
	13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5
	14	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4
	15	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	2	4	3	3
	16	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3
	17	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
	18	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	19	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4
	20	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3
	21	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4
	22	3	3	3	3	2	3	4	3	5	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4
	23	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
	24	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4
	25	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4
	26	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4
	27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
	28	2	2	3	3	2	2	3	3	5	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3
	29	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	30	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3
	31	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
	32	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
	33	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5
	34	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4
	35	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4
	36	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4
	37	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4
	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5
	39	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4
	40	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	2	4	3	3



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MEZA CRISTOBAL ELVIRA ANDREA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CAPACITACIÓN Y COMPROMISO LABORAL EN LA EMPRESA SENDA TI SOLUTIONS S.A.C., SAN ISIDRO 2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MEZA CRISTOBAL ELVIRA ANDREA <b>DNI:</b> 72666542 <b>ORCID</b> 0000-0003-0632-0163	Firmado digitalmente por: EMEZAC9 el 20-12-2020 23:04:45

Código documento Trilce: INV - 0143461