

**Universidad de Lima**

Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas

Carrera de Administración



**IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN VIRTUAL  
EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE  
PERSONAL OPERATIVO  
DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD EN  
LIMA EN EL AÑO 2022**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Valeria Alexandra, Celis Montes

Código 20142678

Juan Pablo, Celis Montes

Código 20120306

Asesor

Elizabeth Raquel Otero Ibañez

Lima – Perú

Noviembre de 2023



**IMPACT OF VIRTUAL TRAINING ON THE JOB  
SATISFACTION OF THE OPERATIONAL STAFF OF A  
SECURITY COMPANY IN LIMA IN 2022**

## Dedicatoria

Esta tesis va dedicada para nuestra familia, ellos han sido nuestro principal apoyo durante todo este tiempo para realizar este trabajo. Muchas gracias a nuestros padres Mercedes Elizabeth Montes Acosta y a Luis Alberto Celis Novoa por ser quienes nos han brindado toda la ayuda que han podido durante nuestra vida a la vez que han estado siempre para apoyarnos en cada una de nuestras metas. De igual manera no podemos dejar a agradecer a nuestros familiares que siempre han estado pendientes también de nosotros en cada momento bueno y cada momento difícil que hemos tenido, como lo han sido nuestro abuelo Leoncio Rómulo Montes Tarazona, nuestros tíos Eduardo Rómulo y Pablo Jesús Montes Acosta, y nuestra prima Emmy Luciana de Guadalupe Montes Malpartida.

*“La familia es la base de la sociedad y el lugar donde las personas aprenden por vez primera los valores que les guían durante toda su vida”*

**JUAN PABLO II**

## Agradecimiento

Estamos eternamente agradecidos con nuestra Alma Mater la Universidad de Lima por todos estos maravillosos años de enseñanza, amistades y experiencias vividas en nuestra etapa universitaria. También deseamos dar gracias a nuestra asesora de tesis la docente Elizabeth Raquel Otero Ibáñez por toda su ayuda en el proceso de elaboración de la investigación.

*Valeria y Juan Pablo*

# TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN .....</b>	<b>XI</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>XII</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>2</b>
1.1. Descripción de la situación problemática .....	2
1.2. Formulación del problema .....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos .....	3
1.3. Objetivos de la investigación .....	4
1.3.1. Objetivo general .....	4
1.3.2. Objetivos específicos .....	4
1.4. Justificación de la investigación .....	4
1.5. Importancia de la investigación .....	6
1.6. Viabilidad de la investigación.....	6
1.7. Limitaciones del estudio .....	7
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
2.1. Antecedentes de la investigación (estado del arte) .....	8
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	8
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	20
2.2. Bases teóricas .....	35
2.2.1. Bases teóricas de la variable capacitación virtual .....	35
2.2.2. Bases teóricas de la variable satisfacción laboral .....	42
2.3. Definición de términos básicos .....	48
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS, VARIABLES .....</b>	<b>50</b>
3.1. Hipótesis de la investigación.....	50
3.1.1. Hipótesis general.....	50
3.1.2. Hipótesis específicas .....	50
3.2. Variables y Operacionalización de variables .....	51
3.2.1. Variables .....	51
3.2.2. Operacionalización de las variables .....	51

3.3.	Aspectos deontológicos de la investigación.....	53
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA .....</b>		<b>54</b>
4.1.	Diseño metodológico .....	54
4.2.	Diseño muestral.....	54
4.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
4.3.1.	Técnicas .....	56
4.3.2.	Instrumentos de recolección de datos .....	56
4.4.	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	57
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS .....</b>		<b>58</b>
5.1	Análisis descriptivo.....	58
5.2.	Análisis cuantitativo de los datos.....	63
5.2.1.	Prueba de consistencia .....	63
5.2.2.	Prueba de normalidad.....	64
5.2.3.	Prueba de hipótesis.....	68
5.3.	Discusión.....	71
<b>CONCLUSIONES .....</b>		<b>74</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>		<b>75</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>		<b>77</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>		<b>89</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>90</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Antecedentes internacionales y sus aportes al estudio .....	19
Tabla 2.2 Antecedentes nacionales y sus aportes al estudio .....	33
Tabla 2.3 Generaciones de la educación a distancia.....	35
Tabla 2.4 Ventajas de la capacitación virtual .....	40
Tabla 3.1 Operacionalización variable capacitación virtual.....	52
Tabla 3.2 Operacionalización variables satisfacción laboral.....	53
Tabla 4.1 Población de estudio .....	54
Tabla 5.1 Prueba de fiabilidad variable capacitación virtual.....	64
Tabla 5.2 Prueba de fiabilidad variable satisfacción laboral .....	64
Tabla 5.3 Prueba de normalidad para la hipótesis general .....	65
Tabla 5.4 Prueba de normalidad para la hipótesis específica 1 .....	66
Tabla 5.5 Prueba de normalidad para la hipótesis específica 2 .....	66
Tabla 5.6 Prueba de normalidad para la hipótesis específica 3 .....	67
Tabla 5.7 Prueba de normalidad para la hipótesis específica 4 .....	68
Tabla 5.8 Prueba d de Somers para la hipótesis general.....	69
Tabla 5.9 Prueba d de Somers para la hipótesis específica 1 .....	69
Tabla 5.10 Prueba d de Somers para la hipótesis específica 2 .....	70
Tabla 5.11 Prueba d de Somers para la hipótesis específica 3 .....	70
Tabla 5.12 Prueba d de Somers para la hipótesis específica 4 .....	71



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Interés por el estudio de la satisfacción laboral.....	42
Figura 5.1 Variable capacitación virtual.....	58
Figura 5.2 Nivel de aprendizaje de la capacitación virtual.....	59
Figura 5.3 Organización y planificación de la capacitación virtual .....	59
Figura 5.4 Medios tecnológicos de la capacitación virtual .....	60
Figura 5.5 Material de apoyo y contenidos de la capacitación virtual .....	60
Figura 5.6 Variable satisfacción laboral .....	61
Figura 5.7 Puesto de trabajo de la satisfacción laboral.....	61
Figura 5.8 Ambiente laboral de la satisfacción laboral .....	62
Figura 5.9 Comunicación y coordinación de la satisfacción laboral .....	62
Figura 5.10 Motivación y reconocimientos de la satisfacción laboral .....	63

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de operacionalización de variables.....	91
Anexo 2 Matriz de consistencia.....	93
Anexo 3 Cronograma y presupuesto de la investigación.....	95
Anexo 4 Instrumentos de la investigación para la variable capacitación virtual.....	96
Anexo 5 Instrumentos de la investigación para la variable satisfacción laboral.....	98
Anexo 6 Validación de Instrumentos.....	99
Anexo 7 Confiabilidad de los instrumentos.....	102

## **RESUMEN**

La presente investigación se ubica dentro de la línea de investigación 31.b Gestión del Capital Humano. Adicionalmente, es necesario mencionar que es un estudio correlacional, donde se busca establecer si la capacitación virtual influye de manera significativa sobre la satisfacción laboral de los trabajadores operarios de una empresa de seguridad ubicada en Lima, en el año 2022. Tiene un enfoque cuantitativo, transversal, sin intervención y que presenta dos variables analíticas; el método que se utilizó fue el deductivo, aplicando la técnica de la encuesta mediante dos cuestionarios con escala Likert. Los resultados indican que existen efectos de la variable independiente sobre la dependiente, ya que al aplicar la prueba d de Somers el p-valor obtenido fue de 0,000.

**Línea de investigación:** 5200 - 31.b4

**Palabras clave:** capacitación virtual, satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

This research is located within research line 31.b Human Capital Management. In addition, it is necessary to mention that it is a correlational study, where it seeks to establish whether virtual training significantly influences the job satisfaction of the operational workers of a security company located in Lima, in the year 2022. It has a quantitative, transversal approach, without intervention and that presents two analytical variables; The method used was deductive, applying the survey technique through two questionnaires with a Likert scale. The results indicate that there are effects of the independent variable on the dependent one, since when applying the Somers' d test the p-value obtained was 0.000.

**Line of research:** 5200 - 31.b4

**Keywords:** virtual training, job satisfaction.



# INTRODUCCIÓN

Se vive una era donde la tecnología domina el mundo; la pandemia aceleró el proceso para que las empresas y compañías hicieran uso de la virtualidad en lo que denominó trabajo remoto y en ese contexto, la educación no podía ser ajena a ese proceso. Muchas empresas realizan formaciones virtuales, capacitaciones en línea por diversas razones y circunstancias: falta de tiempo, exceso de trabajo, necesidad de una rápida y consistente capacitación. Esta es la razón del presente estudio, ver como la virtualidad influencia sobre la satisfacción de los trabajadores que se actualizan, perfeccionan, especializan mediante esta nueva modalidad de estudios. En muchos países han dado buenos resultados, como Canadá, Estados Unidos, y en las naciones del ámbito latinoamericana es una buena opción para la mejora y aceleración de los aprendizajes.

Pero aún se deben tener en cuenta determinados criterios que, se tienen que considerar, como son: los Niveles de los aprendizajes, la organización y planificación de las asignaturas virtuales, el empleo adecuado de los medios tecnológicos y los contenidos y materiales de apoyo que se deben utilizar y que deben actualizarse acorde con las actividades que se programen. En ese contexto y para mejorar la evolución de la enseñanza-aprendizaje que se imparten en empresas como las que se han estudiado, se hace necesario conocer si las capacitaciones virtuales tienen efectos positivos sobre el bienestar de los trabajadores y si ellos pueden seguir recibiendo capacitaciones de diversos niveles de profundidad.

Por tal razón, se espera que este trabajo contribuya a explicar los efectos que tiene la capacitación virtual sobre sus trabajadores y la importancia que tiene para que ellos se sientan satisfechos de sus logros dentro de la compañía. En ese contexto, en el capítulo I se desarrolló el problema investigativo; en el acápite II, el marco teórico; en el tercer apartado las hipótesis, las variables y los aspectos éticos. En el apartado IV los puntos metodológicos; en capítulo V, los resultados para continuar con las conclusiones, sugerencias y terminar con las referencias y los anexos.

# CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1. Descripción de la situación problemática

Desde el 2020, a raíz del confinamiento por el Covid-19 y la paralización abrupta de actividades presenciales, en diversos ámbitos de la sociedad se tuvieron que implementar planes de contingencia para permitir la continua interacción entre las personas. En materia laboral, los empleadores han debido de adaptar sus actividades a fin de que los colaboradores realicen sus labores desde su lugar de residencia (García, 2021). Es así como la capacitación virtual se ha venido implementando con mayor frecuencia en las empresas, basándose en una mayor eficiencia en ahorro de costos y tiempo. La capacitación virtual, se vincula con trabajadores, cuyo enfoque es renovador y vigente por medio de la tecnología, este ofrece un aprendizaje rápido que se inicia del vínculo del participante y el ordenador (Lima & Fernández, 2017).

Por otra parte, la satisfacción laboral se define como el conglomerado ordenado de afectos que muchas veces son buenos o malos para los empleados. La satisfacción es un proceder afectivo, un sentimiento de complacencia o rechazo concerniente a algo (Davis, citado por De León, 2017). Es responsabilidad y muchas veces un dilema para la zona de recursos humanos lidiar con los buenos niveles de motivación y satisfacción laboral. Ello conlleva a que, exista una desventaja al no tener capacitaciones que mejoren las condiciones de trabajo y oportunidades profesionales.

Las causas de la insatisfacción laboral son varias y notables. Por ejemplo: el no contar con un personal operativo creativo que evalúe, analice, comprenda, recuerde y hasta aplique lo que aprende en beneficios de la empresa; otro aspecto es, el uso de los medios tecnológicos no son uniformes para todos los operadores; es decir, hay una diferenciación en tipo, forma y marca; no hay un nivel de organización y planificación, para desarrollar los programas de capacitación virtual de manera periódica, no se cuenta con un programa para capacitar al año de manera efectiva; otra dificultad radica en que no se tienen materiales de apoyo y contenidos coherentes con los objetivos y metas de la compañía, impactando en la deserción y aburrimento, no aprovechando su tiempo y los medios para crecer profesionalmente, no se practican y hay una mala calidad de los cursos que no son adecuados (Granda E. , 2014).

De acuerdo a lo señalado, sobre las capacitaciones virtuales y su contribución para que se tenga un desempeño laboral eficiente del personal operativo (Velásquez-Duran, 2017), se podría inferir que de persistir dichos problemas, los operadores no estarán en la capacidad de proporcionar servicios de atención de calidad a los clientes, ocasionando de esta manera una imagen negativa de la empresa de seguridad que se está estudiando, bajando inclusive la productividad, entre otros; es por ello, la importancia de lograr con las capacitaciones virtuales, la satisfacción de sus operadores, de tal manera que ayude a realizar un trabajo adecuado y que posibilite su desarrollo individual y colectivo mediante plataformas que estén acordes a las necesidades laborales (Organización Internacional del Trabajo, 2019). En adición, es necesario precisar que esta empresa realiza capacitaciones en modalidad mixta, presencial y virtual. Siendo esta última la más utilizada considerando su alcance y practicidad. Por lo tanto, resulta relevante el estudio del impacto de dicha capacitación en la satisfacción de los trabajadores.

## **1.2. Formulación del problema**

Una vez que se ha desarrollado la realidad del problema, se van a formular los dilemas investigativos, los cuales se presentan en forma de interrogantes, jerarquizados en un problema general y cuatro problemas específicos.

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el impacto de la capacitación virtual en la satisfacción laboral del personal operativo de una empresa de seguridad en Lima en el año 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el impacto de la capacitación virtual en el puesto de trabajo del personal operativo de una empresa de seguridad en Lima en el año 2022?
- ¿Cuál es el impacto de la capacitación virtual en el ambiente laboral del personal operativo de una empresa de seguridad en Lima en el año 2022?
- ¿Cuál es el impacto de la capacitación virtual en la comunicación y coordinación del personal operativo de una empresa de seguridad en Lima en el año 2022?



- ¿Cuál es el impacto de la capacitación virtual en la motivación y reconocimiento del personal operativo de una empresa de seguridad en Lima en el año 2022?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar cómo impacta la capacitación virtual en la satisfacción laboral del personal operativo de una empresa de seguridad en Lima en el año 2022.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar cómo impacta la capacitación virtual en el puesto de trabajo del personal operativo de una empresa de seguridad en Lima en el año 2022.
- Determinar cómo impacta la capacitación virtual en el ambiente laboral del personal operativo de una empresa de seguridad en Lima en el año 2022.
- Determinar cómo impacta la capacitación virtual en la comunicación y coordinación del personal operativo de una empresa de seguridad en Lima en el año 2022.
- Determinar cómo impacta la capacitación virtual en la motivación y reconocimiento del personal operativo de una empresa de seguridad en Lima en el año 2022.

### **1.4. Justificación de la investigación**

Justificar una indagación va a responder a la interrogante para qué sirve el estudio que se realizó, ello implica, que nuevo conocimiento aporta que en este caso buscó determinar el impacto de la capacitación virtual sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad; a que comunidad beneficia, que en este caso serán los trabajadores de la mencionada compañía; y las nuevas herramientas que se han elaborado para el desarrollo de la investigación, son los cuestionarios que se han construido especialmente para la investigación y que permite enfocarse en el real problema que se investiga. Ambas variables, mediante procedimientos estadísticos se va a evidenciar el impacto que tiene la capacitación sobre la satisfacción en el trabajo. En ese sentido, de

acuerdo a Méndez (2012) la probanza en el estudio investigativo puede tener condición teórica, práctica o metodológica, por lo que, se desarrollaron las tres clases de justificaciones incluyéndose la social.

Se justifica teóricamente porque, propone reflexiones y análisis en torno a las capacitaciones virtuales y la satisfacción laboral, los factores relacionales con el aprendizaje, la organización de las capacitaciones, los medios tecnológicos utilizados y materiales de apoyo con la satisfacción laboral, en el equipo operativo de la empresa de seguridad analizada, que ameritan una consideración y discusión en el campo académico de las ciencias de la gestión y de recursos humanos.

Se acredita en la praxis porque, va a responder a una dificultad concreta donde las capacitaciones, tiene un rol sustantivo en la complacencia del personal, motivada por un sentimiento positivo que proporciona estabilidad, desarrollo profesional y equilibrio entre la actividad laboral y la vida; y, sobre todo, como personal operativo, desarrollar procesos para implementarlos de forma adecuada en sus actividades cotidianas. Por otra parte, se tiene que considerar el estrés que pueden provocar las capacitaciones presenciales del personal y que se podrían mitigar cuando aquellas se realizan en el ámbito virtual, debido a su flexibilidad en cuanto a horarios y desarrollo temático.

Metodológicamente, para conseguir los objetivos investigativos, se empleó la técnica de la encuesta y como herramienta de medición el cuestionario, que permitió mensurar el grado de satisfacción en relación con la capacitación virtual; cuyas dimensiones e ítems fueron validados por expertos, y posteriormente se determinó el nivel de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach. Se generó una base de datos con las respuestas de la encuesta, que se ingresaron al software SPSS v.25, para demostrar las hipótesis, analizar, discutir los resultados y alcanzar los objetivos de la indagación.

Se justifica socialmente porque, se busca la implementación del adiestramiento y su contribución a la satisfacción laboral; pues, esta formación que ha desarrollado el personal operativo ha permitido que la sociedad en general se beneficie, tomando en consideración los servicios, productos y soluciones tecnológicas que la empresa ofrece a sus clientes.

### **1.5. Importancia de la investigación**

Todo estudio investigativo es valioso debido a que estimula el pensamiento crítico, la creación y mediante ella, permite que el aprendizaje sea consistente y renovador, utilizando la memoria como una herramienta que permita combatir la memorización (Calderón & Castaño, 2010).

La presente investigación es de importancia considerando que, tiene gran utilidad para el personal ejecutante de la empresa, quienes valoran el hecho de la capacitación virtual mediante el nivel de satisfacción laboral; asimismo, la capacitación virtual con recursos informáticos ayuda a que el trabajador se sienta mejor valorado e impacte positivamente en la institución; en las maneras de comunicarse, compartiendo saberes y vivencias, sin tener en cuenta la distancia y el tiempo del participante (Campos & Sánchez, 2022; Salgado, 2013).

En el caso de la empresa, tiene un espacio de formación y capacitación que permita un alcance mayor, es decir, un mayor número de servidores se preparan para las actividades que ofrece la entidad privada, en un tiempo adecuado y como es flexible, el participante puede elegir los horarios que se adecúen a sus actividades laborales y familiares (Ortega et al., 2021).

### **1.6. Viabilidad de la investigación**

Es realizable porque se contó con los medios económicos y humanos -el de los tesis- para desarrollar el trabajo investigativo; a su vez, porque se contó con el instrumento (cuestionario), para recoger los datos en el tiempo y lugar (empresa de seguridad seleccionada), teniendo el consentimiento informado de la administración de la empresa, como de los integrantes de la población, quienes colaboraron desinteresada e incondicionalmente, por cuanto los resultados de la investigación también son de su interés.

Es viable porque se cuenta con la información teórica y acceso a los casos prácticos sobre el tema, que sirvieron para los análisis y discusión de los resultados conseguidos. Esto se complementa con la pericia de los investigadores en el procesamiento de la información que se recopiló en el proceso investigativo.

### **1.7. Limitaciones del estudio**

Frecuentemente se omiten indicar las limitaciones de las investigaciones porque creen que le restan valor al estudio, sin embargo, esto no es cierto y muy por el contrario le da mayor rigurosidad y validez a la indagación (Avello-Martínez et al., 2019). Las restricciones que se han mostrado en el recorrido de la elaboración de la tesis, han sido que no ha contado con información actualizada del objeto de estudio; por ejemplo, planes de capacitaciones de años pasados, información y estudios sobre recursos humanos desfasados y en relación con el personal operativo, podría darse en no querer participar, limitando de esta manera el propósito del trabajo; otra de las limitaciones fueron que, el trabajo solo se enfocó en el área de operaciones de la empresa, abarcando al personal que labora en campo; mas no se extendió a otras áreas.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación (estado del arte)

Según Arias (2012) se refiere a todos los estudios que preceden al presente trabajo y que tienen como principales similitudes que se hayan estudiado las mismas variables o tengan parecidos objetivos. Asimismo, los estudios precedentes sirven de orientadores al indagador para comparar y tener nociones del trato del problema en esa oportunidad.

En ese sentido, se van a desarrollar antecedentes, tanto internacionales como nacionales teniendo en cuenta el propósito del estudio como la línea de investigación que se ha desarrollado en los trabajos precedentes.

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Martín et al. (2020) desarrolló la tesis “*Diagnóstico de la calidad de la capacitación virtual para funcionarios en 5 empresas del sector financiero de la ciudad de Bogotá*” en la Universidad EAN, Colombia. Los autores señalaron que, las compañías implementan programas de capacitación para sus trabajadores a través de computadoras, sin que se tenga a un supervisor o capacitador que brinde libertad a los empleados; la investigación, empleó la técnica de la encuesta a una muestra de 37 personas, cuya probabilidad de logro fue de 90 %, con un error máximo del 0,05; los hallazgos fueron que: el 18% presentaron dificultades para el manejo de herramientas virtuales; asimismo, se identificó una doble apreciación respecto a esta formación, ya que, los empleados piensan que la capacitación virtual es más relevante, pero el 65 % de los sondeados prefieren la capacitación presencial, cuando se les interroga sobre qué tipo de instrucción creen que es más apropiado para los desafíos del sector financiero. La presente tesis aporta en el tema del diagnóstico indicando que los participantes prefieren la capacitación presencial; asimismo solo aplicó estadística solo hizo uso de la descriptiva, mas no realizó prueba de hipótesis.

Kosteas (2023) que publicó el artículo titulado “*Job satisfaction and employer-sponsored training*”, en la British Journal of Industrial Relations. Este artículo examina si las formaciones que son patrocinadas por el empleador tienen un impacto causal sobre

la satisfacción en el trabajo tomando en cuenta los ingresos fijos individuales, efectos fijos individuales por empleador y control de promociones en una submuestra de datos. Los resultados muestran un efecto consistente y positivo de la participación en capacitación patrocinada por el empleador sobre la satisfacción laboral. En cambio, participar en otros tipos de formación no va a tener un impacto significativo en la satisfacción laboral. Es así que la participación en las capacitaciones patrocinadas por el empleador permite que existan menores tasas de rotación, incluso permite controlar la satisfacción en el trabajo. El estudio de Koteas indica que los empleadores desarrollan capacitaciones para mejorar las destrezas de sus trabajadores y fidelizarlos. Esto se enmarca en este estudio ya que ambos son investigaciones explicativas y ese es el aporte más significativo.

Akpoviro y Olusegun (2022) que publicaron el artículo titulado “*Moderating Influence Of E-Learning On Employee Training And Development (A Study Of Kwara State University Nigeria)*”, en la *SocioEconomic Challenger* 6(2), pp. 83-93. Con el entorno de trabajo que cambia rápidamente y la digitalización en la vida social, es más fácil y efectivo usar dispositivos electrónicos y sistemas de aprendizaje (E-learning) para la formación de recursos humanos. Esta formación puede cubrir varias dimensiones como tecnologías, productos, servicios, cultura y políticas. Este estudio examinó la influencia del E-Learning en formación y desarrollo de los empleados. Los objetivos del estudio fueron examinar si los empleados con menos carga de trabajo pasan más tiempo en E-learning que los empleados con mayor carga de trabajo, por lo tanto, manejan más responsabilidades y cómo las capacitaciones impartidas a través de E-learning tienen influencia en la performance de los empleados y calidad del servicio. Se empleó la investigación por encuesta, la indagación experimental y la investigación ex-post facto; utilizando el diseño de investigación cuantitativa. Se administraron cuestionarios a una muestra tamaño de doscientos sesenta (260) empleados de la población de setecientos veintiséis (726) del personal no académico de la Universidad Estatal de Kwara Nigeria. El muestreo aleatorio simple y el test re-test. Se adoptó el enfoque de confiabilidad. La investigación encontró que el E-learning es un paso facilitador para mejorar el ritmo de aprendizaje y la reducción del tiempo de inactividad de los empleados, lo que les permite manejar mayores responsabilidades. Se concluyó que los empleados con menos carga de trabajo pueden ser más responsables al recibir capacitación a través del aprendizaje electrónico. Y también se reveló que el aprendizaje electrónico mejora el rendimiento de

los trabajadores al perfeccionar su productividad, lo cual influye en la calidad del trabajo. Siendo un estudio explicativo, apoya la conjetura de este estudio la cual indica que la capacitación virtual va a afectar la satisfacción laboral, puesto que ha empleado diversas pruebas estadísticas como Anova, análisis de regresión.

Yu (2022) que publicó el artículo titulado “*Factors Influencing Online Learning Satisfaction*”, en la *Frontiers in Psychology* 13, pp. 1-8. El aprendizaje en línea ha tomado mayor relevancia últimamente, sobre todo luego de la pandemia por el COVID-19 que se vivió en 2020. La satisfacción del aprendizaje en línea (OLS) es ahora un tema relevante de estudio, debido a que es importante aumentar la efectividad del aprendizaje en línea. Este estudio realiza investigaciones de la OLS tomando en cuenta las perspectivas de los estudiantes por internet, los instructores online, las plataformas en línea y, también, el diseño de instrucción en línea para comprender el conjunto de factores que influyen en la OLS. La OLS es un sistema complicado y en constante dinamismo que se ve afectado por una diversidad de factores, y como consecuencia, amerita una investigación más exhaustiva en el futuro. A pesar de ser una revisión sistemática, es importante el artículo de Yu porque indica que el aprendizaje en línea es influenciado por factores asociados a la enseñanza y los docentes, en cambio, son menos significativos en el caso de los estudiantes, por lo que el autor sugiere realizar estudios a gran escala.

Kingsley et al. (2022) que publicó el artículo titulado “*The Relationship among Job Satisfaction, Organizational Commitment and Employees’ Turnover at Unilever Corporation in Nigeria*”, en la *European Journal of Multidisciplinary Studies*. La rotación de empleados se ha convertido en un indicador clave de desempeño para muchas organizaciones en su lucha por retener empleados talentosos. El impacto de la rotación en el desempeño organizacional ha forzado continuamente a los líderes organizacionales para buscar mejores formas de retener a los empleados valiosos. La relación entre el hombre y el trabajo siempre ha llamado la atención de filósofos, debido a que una porción importante de la vida de aquellos, la dedican al trabajo. El trabajo es una realidad social que produce expectativas sociales en los hombres que proporciona estatus y lo vincula a la sociedad. Un empleado satisfecho con su labor desempeñaría bien sus funciones, se comprometería con aquel, y después con su organización. Se estudió el vínculo entre la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la rotación de empleados en Unilever Corporation en Nigeria. Los datos se recolectaron de 117 empleados de la Unilever Nigeria PLC, empleando una metodología que involucró la encuesta mediante

el cuestionario. Se aplicó la correlación de Pearson y técnicas de análisis de regresión múltiple mediante el programa SPSS versión 22.0 para el análisis de datos. Los hallazgos del estudio revelaron que tanto el trabajo, la satisfacción y el compromiso organizacional tienen efectos negativos significativos respecto a la asociación con las pretensiones de rotación de los empleados. Además, organizacionalmente se reveló que el compromiso tiene una influencia más dominante en los empleados con las intenciones de rotación que la satisfacción laboral. Siendo un trabajo relacional referido al gusto por el trabajo, el compromiso organizacional y el trabajo aportan información valiosa sobre uno de los factores estudiados que han permitido fortalecer la teoría como los resultados que obtuvieron los autores.

Furkatovna y Furkatovna (2022) que publicaron el artículo titulado “*Problems of Quality of Distance Learning Online*”, en la *Analytical Journal of Education and Development*. En este estudio, vemos que el aprendizaje a online y su relación con las tecnologías informáticas emergentes han ofrecido oportunidades en el área educativa. En la práctica, sin embargo, la combinación a menudo se queda corta en lo que intenta alcanzar. Los problemas identificados van desde problemas con la tecnología; otros están más relacionados con la administración, los métodos de instructivos o los estudiantes. Este artículo es importante porque desde el análisis teórico establece algunas dificultades que se presentan en el aprendizaje a distancia, como son los que se generan por el desconocimiento del uso de las TICs así como los métodos instruccionales.

Shen y Liu (2022) que publicaron un artículo titulado “*Analysis of Factors Affecting user Willingness to use Virtual Online Education Platforms*”, en la *International Journal of Emerging Technology in Learning* 17(1), pp. 74-89. Con el creciente reconocimiento y aceptación de la educación virtual en línea, cada vez más instituciones educativas están cambiando de negocios fuera de línea a negocios en línea. Sin embargo, los usuarios difieren en su disposición a utilizar las plataformas virtuales de educación en línea. Siendo un estudio cuantitativo, el artículo explora los agentes que afectan la disposición de los beneficiarios a usar dichas plataformas, sentando una base teórica para promover dicha educación. Los principales hallazgos son los siguientes: los estudiantes universitarios son positivos y están a favor del aprendizaje extracurricular; la demanda de los estudiantes de contenidos de aprendizaje en línea varía según el género, el grado y la especialización; la voluntad de uso a largo plazo depende de la utilidad percibida, la satisfacción y el costo de cambio percibido, de los cuales el último factor es



el contribuyente clave para aumentar la resistencia del usuario; la disposición a largo plazo para usar plataformas de educación en línea está influenciada por la utilidad percibida, la confirmación esperada, la calidad del contenido, la calidad del servicio, la calidad del sistema, la satisfacción y el costo de cambio percibido, etc. El artículo de Shen y Liu permiten establecer que factores toman en cuenta los posibles usuarios de la capacitación virtual para acceder a un curso en línea, tales como la utilidad, a fiabilidad y el costo del mismo. Es un aporte importante para este trabajo.

Omokojie y Oriakhi (2021) publicaron un artículo titulado “*The Impact of Training on Employees Work Performance, Motivation and Job Satisfaction: The Case of Integrated Data*”, en la *Global Journal of Arts Humanities and Social Sciences*, 9(1), pp. 37-51. Esta investigación estudia el impacto de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores. Se formularon las siguientes interrogantes de investigación: ¿Existe alguna relación entre la formación y desarrollo de los empleados y su satisfacción laboral? ¿Existe alguna relación entre la formación y el desarrollo de los empleados y su desempeño laboral? ¿Hay alguna asociación entre formación y desarrollo de los empleados y su motivación? El alcance del estudio consiste en 208 empleados de Integrated Data Services Limited (IDSL), ciudad de Benin. Aleatorio estratificado. El muestreo se utilizó para seleccionar a los encuestados para el estudio, mientras que el cuestionario sirvió como herramienta de recogida de datos. Los datos de la investigación se analizaron utilizando estadísticas descriptivas como tablas de frecuencia, porcentajes, media, desviación estándar y media del error estándar, así como la prueba t para la igualdad de medias, que sirvió como estadística inferencial. Los resultados obtenidos del estudio muestran: i) Existe una relación significativa entre la formación y desarrollo de los empleados y su complacencia en el trabajo, la formación mejora la satisfacción laboral; ii) Existe una asociación significativa entre la formación y desarrollo y su desempeño laboral; y iii) Existe una importante relación entre la formación y el desarrollo de los trabajadores y su motivación. Siendo un estudio cuantitativo relacional, que aplicó la prueba t, señala la existencia significativa entre la formación y el desempeño en su trabajo por parte de los empleados, lo cual da un mayor soporte al estudio que se ha realizado.

Abbas et al. (2020) que publicaron el artículo “*Training and Employee Performance: Mediating Role of Job Satisfaction in Civil Society Organizations of Pakistan*”, en la *Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies* 5(4), pp

1041-1050. En el mundo de los negocios avanzados, la capacitación es un instrumento necesario que se emplea para desarrollar nuevas habilidades, destrezas y mejorar el conocimiento de los colaboradores que, como resultado, mejoran el desempeño de los empleados. El presente estudio tiene como propósito investigar cómo la formación afecta el desempeño de los trabajadores en presencia de la satisfacción laboral como mediador en las organizaciones de la sociedad civil de Pakistán. El diseño investigativo que se empleó fue de encuesta cuantitativa. Se extrajo una muestra de doscientos diecinueve empleados de organizaciones de la sociedad civil de Punjab, utilizando la tabla Krijchi y Morgan. Se adoptó un cuestionario como herramienta para recolectar los datos. Se corrió una regresión jerárquica para analizar el impacto mediador del gusto laboral, en el vínculo entre la capacitación y el desempeño de los empleados. Los resultados indicaron que la capacitación tiene una relación positiva directa con el desempeño del empleado. Además, la satisfacción en el trabajo interviene parcialmente en la relación entre la formación y el rendimiento de los empleados. Se sugiere que se proporcionen capacitaciones basadas en necesidades e interactivas para mejorar el rendimiento de los empleados. El estudio de Abbas et al. es relevante para el presente trabajo debido a que indican que la capacitación influye en el desempeño en el trabajo teniendo como variable mediadora la satisfacción laboral; los investigadores aplicaron tanto la regresión lineal como la regresión jerárquica para comprobar lo afirmado.

Martins et al. (2019) publicaron el artículo titulado *“Impact of Online Training on Behavioral Transfer and Job Performance in a Large Organization”*, publicado en la *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(1), pp. 27-37. La investigación se refiere a la eficacia de la formación online dentro de una gran organización. Se probaron diversos procesos formativos, como estrategias, transferencias, apoyos y obstáculos referidos a la conducta y la actuación en el trabajo. Se hizo el estudio sobre la base de 3.600 trabajadores de un banco público de Brasil. Después de seis meses, los supervisores realizaron la evaluación para determinar si hubo alguna influencia entre la capacitación y las conductas laborales de los subalternos. Lo descubierto indicó que, en la autoevaluación, la transferencia de conducta se auguró a través del aprendizaje de elaboración/aplicación práctica estrategias, reacciones de los aprendices a la capacitación, organización y sostén entre pares; control de la motivación, cognitivo/búsqueda de ayuda, y las estrategias de aprendizaje de elaboración/aplicación práctica, junto con las respuestas de los alumnos a la capacitación, fueron

significativamente relacionadas con el rendimiento laboral. El apoyo del supervisor, en la heteroevaluación, coadyuvó a esclarecer la transmisión de conducta, y las maniobras cognitivas/de búsqueda de apoyo para la explicación del cumplimiento en el trabajo. El estudio de Martins et al. (2019) contribuye a la presente investigación porque establece la eficiencia de la capacitación en línea de los trabajadores dentro de la empresa, lo que se puede examinar de las secuelas que se obtuvieron al desempeño en el trabajo.

Bhanudas (2021) que publicó un artículo titulado *“Impact Of Training And Development On Satisfaction Level Of Employees In Manufacturing Industries”*, en la *Ilkogretim Online*, 20(1), pp. 4634-4642. Muchos estudios han revelado una influencia anormalmente fuerte en la satisfacción en el trabajo y la motivación de los empleados, mientras que el grado de motivación tiene un impacto sobre la productividad y, en consecuencia, también sobre el desempeño en dichas organizaciones empresariales. El objetivo del estudio fue determinar el impacto de la formación y el desarrollo en el nivel de satisfacción de los empleados en las industrias manufactureras. Los empleados son los activos clave de toda empresa; cada negocio requiere trabajadores adecuadamente capacitados para cumplir con los deberes con éxito y eficiencia. Es el proceso continuo de las organizaciones que ayuda a desarrollar habilidades, conocimientos y capacidades. El equilibrio entre la actividad laboral y personal es un componente crítico para que los empleados contribuyan al éxito del negocio, así como para su bienestar individual. Asimismo, se analizó la influencia de los aspectos de la calidad de vida laboral en la felicidad general de los operadores, a partir de una muestra de 154 trabajadores de la industria manufacturera. El estudio señala que la capacitación y desarrollo influyen de manera favorable en el rendimiento de los empleados, lo cual refuerza la postura que presenta esta investigación donde es importante establecer que la virtualidad empleada para capacitar tiene efectos positivos en la satisfacción en el trabajo.

Saha et al. (2021) publicaron el artículo *“Role of Virtual Training in people empowerment in the era of Industry 4.0”*, en la *International Journal of Engineering Research and Applications*, 11(5), pp. 25-28. El adelanto de la tecnología del conocimiento ha provocado un cambio evolutivo y de paradigma en la formación virtual en el escenario actual. La demanda de formación en las empresas ha madurado exponencialmente, permitiendo que los empleados sean suministrados con un entrenamiento virtual emulado sin asistir al entrenamiento estándar presencial. Las empresas utilizan regularmente la tecnología para mejorar su trabajo diario con más

eficiencia; las organizaciones utilizan la tecnología para brindar capacitación a su personal debido a un conjunto de beneficios como el ahorro de valor en desembolsos de viaje y tiempo de capacitación, flexibilidad y entrega de entrenamiento, accesibilidad a contenido diverso, uso constante de recursos en la compañía, lo que mejora la productividad de los trabajadores. La globalización ha generado que muchas empresas dependan de esta formación, por su potencialidad para llegar a grandes grupos de personas en diferentes sectores o países, reduciendo costos y difundiendo información eficiente. La capacitación virtual se percibe como un canal de aprendizaje preferido debido a su accesibilidad global y alcances. A través de un clic en la web, virtual-training se libera de las limitaciones de tiempo y lugar. La cuarta revolución industrial (Industria 4.0) desencadenada por el desarrollo de la tecnología de información y las comunicaciones (TIC) proporciona una línea de base para la automatización inteligente, utilizando el control descentralizado y la conectividad inteligente de internet). Existe la necesidad de calificar de manera continua al trabajador humano sobre las nuevas y cambiantes tendencias tecnológicas, pues el recurso humano es el ente más flexible del sistema productivo. Esto exige incorporar nuevos enfoques para entregar conocimientos y transferir habilidades. Se requiere un sistema de capacitación de última generación para mantenerse uno mismo actualizado en las tecnologías relevantes. La capacitación virtual puede considerarse como la más aceptable solución para enfrentar los desafíos actuales de hacer frente a los recientes desarrollos tecnológicos. Los autores indican que la formación virtual es consistente para los tiempos actuales, este aporte es significativo desde la perspectiva teórica para darle solidez y consistencia a los resultados que se puedan obtener.

Keomorakath y Suhariadi (2021) publicaron el artículo titulado *“The Correlation between Training, Career Development and Employee Performance with Moderating Variable of Job Satisfaction: A Case Study in Cambodia”*, en la *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 14(2), pp.194-212. El objetivo fue conocer la relación positiva del impacto de la formación y el desarrollo profesional sobre el desempeño de los trabajadores con la complacencia laboral como factor moderador. Asimismo, analizar los datos recopilados de cientos de encuestados que trabajan en una empresa situada en la ciudad de Phnom Penh, Camboya. Los datos han sido analizados, aplicando las técnicas estadísticas del programa SPSS con correlación, regresión simple y regresión múltiple. La investigación se realizó mediante una muestra de encuesta de los cuestionarios de acuerdo con la teoría

relacionada con la capacitación, el desarrollo profesional, el desempeño de los trabajadores y la satisfacción laboral en línea. Este trabajo utiliza un método cuantitativo para analizar el fenómeno a través del personal de todos los niveles que trabajan en la empresa. Este estudio contribuye debido a que se establece que la capacitación tiene una influencia significativa sobre el rendimiento laboral teniendo como variable moderadora la satisfacción en el trabajo, por lo que le da soporte teórico y explicativo al presente trabajo.

Nguyen y Duong (2020) que publicaron el artículo titulado “*The Impact of Training and Development, Job Satisfaction and Job Performance on Young Employee Retention*”, en la *International Journal of Future Generation Communication and Networking* 13(3), pp. 373-386. El trabajo tuvo como objetivo identificar y evaluar la relación entre la formación, desarrollo, desempeño de los dependientes y la satisfacción laboral que afecta la manera que se retiene a los trabajadores jóvenes. El estudio se realizó entre las personas que han tenido conocimiento sobre la retención de empleados jóvenes, factores en las organizaciones en Vietnam o estudiantes universitarios en economía. Los autores utilizaron método cuantitativo que emplea regresión lineal múltiple para investigar contrastar la hipótesis. Los investigadores recopilaron datos de 351 personas usando un detallado cuestionario. Los resultados revelaron que existe una relación positiva entre la formación, desarrollo y retención de trabajadores jóvenes ( $r = 0.599$ ;  $p < 0.01$ ); una asociación favorable entre la satisfacción en el trabajo y la retención de empleados jóvenes ( $r = .561$ ;  $p < 0.01$ ); y un vínculo entre desempeño laboral y retención de empleados jóvenes ( $r = .517$ ;  $p < 0.01$ ). Se mostró en el modelo de regresión que, los factores predictores van a explicar por lo menos el 43,8 % de la variación en el compromiso de los trabajadores ( $R^2$  ajustado = .438). El estudio se vincula al presente trabajo porque sus resultados indican que la formación, la satisfacción y el desarrollo de los empleados se asocian e influyen sobre la retención de los mismos y que en porcentaje medio explica la variación del compromiso.

Nauman et al. (2021) que publicaron el artículo titulado “*How training at work influences employees’ job satisfaction: roles of affective commitment and job performance, en la International Journal of Training Research*”, 19(1), pp. 61-76. Se ha realizado una investigación considerable sobre la capacitación y la satisfacción en el trabajo de los empleados, pero quedan muchas preguntas sin respuesta. En particular, la investigación aún tiene que explicar el mecanismo subyacente que conduce a la

satisfacción laboral. El estudio se centró en la manera cómo la capacitación influye en la satisfacción de los trabajadores mediante el acuerdo y rendimiento de los empleados. Para que se prueben las conjeturas, se usó un estudio de dos ondas con desajuste temporal. La recopilación de los datos se hizo a 129 empleados que laboran en entidades de la sociedad civil (OSC) de Pakistán. El modelo de mediación múltiple en serie que se propuso se apoyó en los resultados obtenidos. La formación en la actividad laboral se encuentra unida de manera indirecta a la satisfacción en el trabajo mediante el compromiso afectivo y el desempeño laboral. La capacitación que se brinda en las entidades incrementa el compromiso de los empleados con su labora y aquél optimiza su desempeño laboral, que a su vez incrementa la satisfacción laboral, por lo que, las connivencias deben ser debatidas. El estudio de Nauman et al. permite señalar que la capacitación que brinda las organizaciones incrementa la responsabilidad y por ello es sustantivo para el presente trabajo.

Zhang (2016) que presentó el artículo titulado “*The Dark Side of Virtual Office and Job Satisfaction*”, en la *International Journal of Business and Management* 11(2), pp. 40-46. Las oficinas virtuales han sido una tendencia creciente en el entorno laboral actual y se han utilizado para mejorar desempeño organizacional durante varias décadas. Sin embargo, cada vez más empresas experimentan también estos desafíos y problemas que trae consigo el uso de la oficina virtual en los años actuales. Un ejemplo famoso sería la decisión de Yahoo de retirar su programa de trabajo desde casa. Por tanto, los estudios sobre el lado oscuro de lo virtual comienzan a atraer el interés de investigadores y profesionales. El objetivo fue brindar una visión crítica de las variaciones en la vida laboral de los empleados debido al cambio a la oficina virtual desde cuatro perspectivas: comunicación, relación social, reconocimiento de logros y acuerdo de la vida laboral y familiar. También analiza los efectos de los cambios en la calidad de vida laboral de los empleados en la satisfacción laboral. Si bien el estudio de Zhang es plenamente cualitativo, brinda una óptica que es necesario reconocer: las desventajas que podría resultar para el empleado la modalidad de trabajo virtual, visto desde las perspectivas anteriormente mencionadas.

En los estudios internacionales, se puede establecer que, en las investigaciones explicativas realizadas por Kosteas (Kosteas, 2023), Akpoviro y Olusegun (Akpoviro & Olusegun, 2022), Bhanudas (Bhanudas, 2021), Keomorakath y Suhariadi (Keomorakath & Suhariadi, 2021), Abbas et al. (Abbas, Ashiq, & Abbas, 2020), Nguyen

y Duong (Nguyen & Duong, 2020) y Martins et al. (Martins, Zerbini, & Medina, 2019) coinciden en sus resultados señalando que la variable independiente influye positivamente sobre el factor dependiente, teniendo en cuenta que las variables independientes pueden ser la capacitación, las plataformas, los entornos virtuales, las tecnologías mientras que las dependientes pueden ser la satisfacción en el trabajo, el desempeño en el trabajo, entre otros.

El estudio relacional de Kingsley et al. (2022) expresa que se refiere al compromiso organizacional, el trabajo y la satisfacción laboral, aporta respecto al vínculo que tiene la satisfacción y su nexos con las labores que realiza y su compromiso con la institución.

Los estudios cualitativos aportan en el campo de la teoría, estas investigaciones corresponden a Yu (Yu, 2022), Furkatovna y Furkatovna (Furkatovna & Furkatovna, 2022), Shen y Liu (Shen & Liu, 2022), Nauman et al. (Nauman, Bhatti, Jalil, & Bint E Riaz, 2021), Saha et al. (Saha, Majumder, & Basu, 2021), Martins et al. (Martín, Castro, & Arias, 2020) y Zhang (Zhang, 2016). Se debe tener en cuenta el estudio de Zhang, el cual indica que existe un área oscura en la virtualidad que no se ha considerado, lo cual afecta los factores comunicativos, los vínculos sociales, el reconocimiento de logros y como se concilia la vida familiar con las actividades laborales.

**Tabla 2.1*****Antecedentes internacionales y sus aportes al estudio***

<b>N°</b>	<b>Autor/año</b>	<b>Características</b>	<b>Aporte</b>
1	Kosteas (2023)	Artículo, estudio cuantitativo, explicativo, causal.	Los empleadores desarrollan capacitaciones para mejorar las destrezas de sus trabajadores y fidelizarlos. Esto se enmarca en este estudio ya que ambos son investigaciones explicativas.
2	Akpoviroro y Olusegun (2022)	Artículo, estudio cuantitativo, explicativo, causal.	Apoya la conjetura de este estudio que: la capacitación virtual tiene efectos sobre la satisfacción laboral. Emplearon las pruebas estadísticas: Anova, análisis de regresión.
3	Kingsley et al. (2022)	Artículo, estudio cuantitativo, relacional, inductivo.	Siendo un estudio relacional referido a la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el trabajo aportan información valiosa sobre uno de estos factores, fortaleciendo los resultados y la teoría.
4	Yu (2022)	Artículo, estudio cualitativo, inductivo, revisión sistemática.	Yu indica que el aprendizaje en línea es influenciado por factores asociados a la enseñanza en los docentes; en cambio estos factores son menos significativos en el caso de los discentes.
5	Furkatovna y Furkatovna (2022)	Artículo, estudio cualitativo, inductivo	Desde el análisis teórico establece algunas dificultades que se presentan en el aprendizaje a distancia, como el desconocimiento del uso de las TICs así como los métodos instruccionales.
6	Shen y Liu (2022)	Artículo, estudio cualitativo, inductivo.	Permiten establecer que factores toman en cuenta los posibles usuarios de la capacitación virtual para acceder a un curso en línea, como la utilidad, fiabilidad y el costo del mismo.
7	Bhanudas (2021)	Artículo, estudio cuantitativo, explicativo	La capacitación y desarrollo tiene efectos positivos con el desempeño de los trabajadores, lo cual refuerza la postura que presenta esta investigación.
8	Nauman et al. (2021)	Artículo, estudio cualitativo, inductivo.	Permite señalar que la capacitación que brindan las organizaciones incrementa el compromiso y por ello es sustantivo para el presente trabajo.
9	Saha et al. (2021)	Artículo, estudio cualitativo, inductivo.	La formación virtual es consistente para los tiempos actuales; este aporte es significativo teóricamente, para darle solidez y consistencia a los resultados que se han obtenido.
10	Keomarakath y Suhariadi (2021)	Artículo, estudio cuantitativo, explicativo.	Establece que la capacitación tiene efectos significativos sobre el desempeño laboral teniendo como variable moderadora la satisfacción en el trabajo.
11	Omokojie y Oriakhi (2021)	Artículo, estudio cuantitativo, relacional.	Aplicó la prueba t, señala la existencia significativa entre formación y desempeño en su trabajo por parte de los empleados, lo cual da un mayor soporte al estudio que se ha realizado.
12	Martín et al. (2020)	Tesis, inductivo, cualitativo (Colombia).	Elabora un diagnóstico indicando que los participantes prefieren la capacitación presencial; asimismo solo aplicó estadística solo hizo uso de la descriptiva, mas no realizó prueba de hipótesis
13	Abbas et al. (2020)	Artículo, estudio cuantitativo, explicativo.	La capacitación influye en el desempeño, en el trabajo teniendo como variable mediadora la satisfacción laboral; aplicaron la regresión lineal, la regresión jerárquica para comprobar lo afirmado.
14	Nguyen y Duong (2020)	Artículo, estudio cuantitativo, explicativo.	Los resultados indican que la formación, la satisfacción y el desarrollo de los trabajadores se vinculan e influyen sobre la retención de los mismos.
15	Martins et al. (2019)	Artículo, estudio cuantitativo, explicativo, deductivo.	Establece la eficiencia de la capacitación en línea de los trabajadores dentro de la organización, esto se evidencia mediante los resultados conseguidos sobre el desempeño laboral.
16	Zhang (2016)	Artículo, estudio cualitativo, inductivo.	Óptica del lado oscuro de lo virtual que considera cuatro perspectivas: comunicación, relación social, reconocer de logros y conciliación vida laboral con la familiar.



### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Alcázar y Huerta (2023) realizaron una investigación sobre “*Evaluación experimental del componente de capacitación virtual en un programa de empleo temporal*”, en el grupo de análisis para el desarrollo (Grade). Este trabajo de investigación va a evaluar los efectos de un programa de capacitación seleccionado al azar para beneficiarios del programa de empleo temporal Trabaja Perú (TP). Este experimento brinda la oportunidad de examinar el impacto de las intervenciones dirigidas a damas que están desfavorecidas dentro del contexto específico debido al elevado desempleo, como, por ejemplo, la desocupación debido al Covid-19, entre otros factores. El estudio utilizó principalmente métodos cuantitativos y diseño experimental. Se basa en datos cuantitativos recopilados en una encuesta de referencia y un seguimiento de seis meses, y también se complementa con datos cualitativos conseguidos a través de entrevistas. Los resultados muestran que, a pesar de las dificultades en el trabajo debido al impacto de la epidemia, la capacitación tuvo una secuela positiva y significativa en el empleo y la remuneración de las mujeres que participaron en TP. Las mujeres educadas ganan un 55 % y tienen casi un 10 % más de probabilidades de tener un trabajo remunerado que las mujeres sin educación. Por otro lado, la capacitación no pareció afectar la capacidad de las damas para que tomen determinaciones en la casa. Los resultados de esta investigación respaldan este estudio debido a que las mujeres que tienen estudios tienen más oportunidades laborales que se ajustan a la ruta de trabajo propuesto siguiendo su línea de pensamiento.

Salgado y Echaiz (2022) que publicaron el artículo “*Análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de la modalidad de enseñanza remota*”, en la revista Encuentro Educativo, III (2), pp. 85-92. Este trabajo va a presentar un estudio que se realizó en el Instituto de Educación Superior de San Ignacio de Loyola (ISIL) en 2020, en el primer año de uso del modelo de educación a distancia. La finalidad principal del trabajo fue examinar los resultados de aprendizaje de los alumnos pertenecientes a la carrera de Administración empresarial. Se reconoce la relevancia de este estudio, porque el aprendizaje a distancia en varios contextos se ha subestimado durante mucho tiempo en comparación con el aprendizaje presencial, contrariamente a la evidencia resultante de la investigación. A partir de marzo de 2020, la situación de pandemia mundial en el Perú brinda una excelente oportunidad para utilizar todo el sistema educativo como un laboratorio de pruebas donde se aplican métodos de enseñanza de manera obligatoria

según la modalidad a distancia. Con investigaciones como esta, el aprendizaje a distancia es una opción que, si se usa correctamente, permitirá que muchos estudiantes obtengan una educación de calidad que de otro modo no tendrían. Como el estudio de Salgado y Echaiz es cualitativo y retrospectivo, su análisis permite entender la importancia de la enseñanza remota y sus fortalezas las cuales permiten darle un soporte consistente al trabajo que se presenta.

Gómez y Yovera (2022) que presentaron su tesis titulada "*Herramientas informáticas para el aprendizaje y el nivel de Satisfacción pre-laboral de los Inmigrantes Latinos en Dallas, College, Dallas - Texas - USA 2021*", en la Universidad Nacional del Callao. Este estudio demuestra la relación entre las herramientas informáticas y la satisfacción pre-laboral entre alumnos de edad adulta matriculados en ocupaciones técnicas de corta duración, en un intervalo de tiempo entre 4 a 8 semanas. En este sentido, la hipótesis formulada es que, existe un vínculo entre las TIC y la experiencia del alumnado en el uso de las TIC para que se alcancen los objetivos educativos. Como resultado, la consecuencia de que se pueda encontrar empleo en una empresa pública o privada en el área de Dallas, Texas que se necesitaba los servicios basados en la formación en el manejo de las TIC. En cuanto a la metodología y los instrumentos de investigación, se utilizaron encuestas. La recolección de la información se confirmó de manera correcta por especialistas y su confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, respectivamente. Concluyeron que, al aplicar la prueba rho de Spearman, se determinó que, existe una asociación entre los instrumentos y herramientas informáticas y el grado de satisfacción pre-laboral del alumno que llega al país y es adulto, además se ha registrado en Dallas College, teniendo un p-valor igual a 0,000. El trabajo de Gómez y Yovera, siendo cuantitativo, transversal y correlacional permite comprender que, el empleo de las herramientas informáticas se vincula con la satisfacción pre-laboral lo cual es un aporte para el presente estudio.

López et al. (2023) que presentaron un artículo denominado "*Trabajo remoto y satisfacción laboral de los docentes universitarios peruanos durante la pandemia del COVID-19*", en la Revista Innova Educación, 5 (1), pp. 158-169. Durante la pandemia de Covid-19 en Perú, se adoptaron normas especiales para permitir la continuación de la educación superior por medio de la educación virtual. En base a esto, se han desarrollado pautas de teletrabajo que se aplican tanto al sector público como al privado. Además, los

profesores de la universidad siempre han sido un factor esencial para asegurar que se continúen los trabajos académicos e influenciar en el ejercicio docente universitario.

El propósito de este apartado fue examinar la literatura sobre la asociación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral de los profesores universitarios en el Perú antes y durante la pandemia del Covid-19. El método usado es la investigación bibliográfica, es decir la revisión de la literatura vinculada con la materia. El trabajo remoto y la pandemia han afectado la satisfacción en el trabajo de los empleados, incluidos los profesores universitarios. Finalmente, un trabajo sobre teletrabajo y la complacencia laboral entre profesores de la universidad mostró una correlación entre las dos variables. De acuerdo a López et al., habiendo realizado un trabajo documental, han concluido que el trabajo remoto influyó positivamente en la satisfacción laboral de los docentes, a pesar de la pandemia del Covid-19 y que se había estado desarrollando sin que tenga un marco legal y el soporte tecnológico adecuado. Este aporte es significativo para el presente estudio.

Amasifuen et al. (2023) publicaron el artículo denominado “*Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado*”, en la Revista Gestionar: revista de empresa y gobierno, 3(1), pp. 89-102. El presente trabajo académico tuvo como finalidad determinar el nexo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la municipalidad provincial de San Martín (MuPrSM), en el Perú durante el año 2022. El estudio es de tipo básico, con una perspectiva cuantitativa. El diseño es no experimental, observacional, transversal, con un grado descriptivo – correlacional. La muestra se conformó por 174 colaboradores de la MPSM. Se empleó la técnica de la encuesta para la recopilación de los datos, para el clima organizacional (CliOrg) y la satisfacción laboral. Para que se compruebe la confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach, donde para el instrumento del CO se obtuvo un valor de 0,782; y para la satisfacción laboral fue de 0,703. Los resultados de la indagación de acuerdo con las pruebas estadísticas del coeficiente rho (0,373) y el p-valor (0,001), estableció que el CliOrg se asocia de manera positiva con un grado reducido con la satisfacción laboral en los trabajadores de la MuPrSM. Se concluyó, en este trabajo correlacional, que si hay asociación entre los factores que se han estudiado, es decir, entre el CliOrg y la satisfacción laboral de los trabajadores, esto permite que se tenga un soporte con una evidencia favorable para el presente trabajo de indagación.

Rantes (2022) que presentó su tesis titulada “*Gestión de los entornos virtuales para la mejora del desarrollo profesional de los docentes en una institución educativa de Lima*”, en la Universidad San Ignacio de Loyola. La finalidad de este trabajo es apoyar

el desarrollo profesional de los docentes. Se realizó una muestra no probabilística de 35 profesores, 3 directores y 3 docentes coordinadores. Se utilizaron los métodos, de acuerdo con el autor, de entrevista y encuesta que son verificados por evaluaciones de expertos. La encuesta empleó el instrumento Formularios de Google y las entrevistas se realizaron mediante la plataforma Zoom. Los resultados se analizaron con el software SPSS y las herramientas de Excel, y las entrevistas se analizaron con Atlas.ti. Utilizando el método de análisis y síntesis, de lo abstracto a lo concreto, la modelización. Durante las visitas de campo, comprobamos que los profesores de las entidades educativas deben ser capaces de coordinar proyectos innovadores de manera eficaz, utilizar eficazmente los canales de comunicación internos y dominar el entorno virtual. En resumen, la propuesta de gestión de ambientes virtuales para el aprendizaje innovador incluye una serie de eventos, programas de talleres, conferencias, manuales y programas de trabajo. Esto permite que los maestros trabajen de forma sincronizada, lo que aumenta su autoestima y les permite trabajar en proyectos que involucran a los estudiantes. El estudio se declara mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, y tiene una apreciación extensa del tema, realizando evaluaciones basándose en rúbricas y concentrándose en la validación de los instrumentos. Se ha direccionado en lo cualitativo.

Espinoza y Fabián (2022) que presentaron su tesis titulada “*Clima organizacional y satisfacción laboral en los servidores civiles del Gobierno Regional Junín, 2022*”, para obtener los grados de maestras en la Universidad Continental. El propósito de este estudio es analizar el clima organizacional (CliOrg) y la satisfacción laboral de los funcionarios públicos en la región de Yunnan en 2022. El estudio utilizó métodos cuantitativos, relacionales y fue de diseño no experimental y transversal. Se contó con una población total de 610 funcionarios del gobierno regional de Junín; se realizó un muestreo probabilístico, el cual arrojó que el tamaño de la muestra fue de 236 servidores. El método de recolección fue la encuesta, utilizando dos cuestionarios: el primer cuestionario fue la escala de clima laboral CL-SPC para mensurar las variables de CliOrg; y el segundo instrumento fue, la escala de satisfacción laboral SL-SPC para medir la variable de satisfacción laboral. Los resultados de la estadística descriptiva de la encuesta muestran que el 57,20 % de los servidores públicos creen que el clima organizacional está en un nivel medio y el 53,39 % de los servidores públicos cree que su satisfacción está en un nivel normal, con repeticiones en la mayoría de cada una de las variables. En cuanto a los resultados de las pruebas de hipótesis, es claro que el coeficiente de correlación rho de

Spearman (0,472) indica una asociación directa y moderada entre las variables que se han estudiado. El trabajo académico que se ha referenciado contribuye al estudio que se presenta ya que, estadísticamente ha establecido el vínculo entre las variables satisfacción laboral y CliOrg. Ello fortalece la conjetura planteada por los tesisistas permitiendo darle un sostén con un antecedente nacional.

Martínez y Tello (2022) que presentaron su tesis sobre “*Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa PTS S.A. de la unidad minera Alpayana 2021*”, para obtener los grados de maestros en la Universidad Continental. El propósito de este trabajo es esclarecer la asociación que pudiera existir entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa PTS S.A. empleados, Unidad Minera Alpayana 2021. El método utilizado fue trabajar con toda la población, la cual estuvo conformada por 23 funcionarios. Para ello se utilizó, de acuerdo con los autores, el método hipotético-deductivo. Este enfoque va a combinar la reflexión o momentos racionales (enunciación de conjeturas y conclusiones) con la observación de momentos de la realidad o experiencia (observar y verificar). Según los autores, la investigación es de tipo aplicada, ya que se desarrolló utilizando conocimientos previos del trabajo y teoría de un nivel adecuado. El alcance del estudio es descriptivo y relevante, ya que el objetivo es esclarecer características, conceptos, variables o hechos en un contexto específico. La técnica de recogida de datos es el método del cuestionario. Se concluyó que se observó una correlación positiva (0,433) con significación asintótica  $p = 0,039$ ,  $p < 0,05$  y por lo tanto la motivación se relacionó significativamente con la satisfacción laboral de los empleados de la Unidad Mina Alpayana PTS SA 2021. El trabajo de Martínez y Tello (2022) permite corroborar el nexo entre la satisfacción laboral y la motivación, lo que le permite comprender y tener más argumentos que le den sostén al estudio que se ha desarrollado.

Dávila et al. (2022) que publicaron el artículo sobre los “*Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana*”, en la Revista Universidad y Sociedad, 14(1), pp. 576- 583. De acuerdo con el presente estudio, la mayoría de las organizaciones compiten agresivamente para sobrevivir en un mercado volátil, especialmente en estos días cuando el impacto de Covid-19 ha provocado el colapso de la mayoría de las empresas. Dado que la motivación y la satisfacción laboral están estrechamente relacionadas con el desempeño de los empleados, la motivación y la satisfacción laboral siguen siendo algunas de los instrumentos más importantes para el

triunfo organizacional a largo y corto plazo. Una de las principales tareas de la gerencia es medir la satisfacción de los trabajadores y su desempeño laboral tratando de alinear las aspiraciones de los trabajadores con las metas organizacionales. La finalidad fue medir la asociación entre la motivación de los empleados, la satisfacción laboral y el desempeño de la oficina en el periodo que se presentó la pandemia de Covid-19 en Lima, Perú. Luego de revisar la literatura más reciente y realizar tres encuestas a 460 empleados del sector público y privado y sus gerentes como parte de una investigación en campos relacionados, se encontró un vínculo positivo entre la motivación, la satisfacción laboral y el desempeño laboral; Esto ocurre en un nivel moderado, posiblemente debido a la presencia de varias variables que pueden afectar el desempeño laboral, que son propias de la complejidad socioeconómica en la pandemia de Covid-19. La investigación de Dávila et al. (2022), confirman que el nexo entre la satisfacción laboral, la motivación y el desempeño son considerables para que las compañías cumplan sus propósitos, favoreciendo consistentemente al presente estudio.

Basurco (2021) en la tesis de maestría *“Percepción de la Gestión del Capital Humano y su relación con la Satisfacción Laboral en los Docentes en la Universidad de San Martín de Porres Filial Sur Arequipa 2018”*, de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. El presente trabajo investiga la asociación o vínculo entre la gestión del capital humano y la satisfacción laboral en los maestros que trabajan en la Universidad del Sur San Martín de Porres de Arequipa. Para ello, este estudio utilizó el método descriptivo y relacional, aplicado, métodos cuantitativos y diseño no experimental de campo, y recolectó observaciones de investigación de 80 docentes utilizando métodos e instrumentos apropiados. Los resultados del software estadístico, que se centró en la medición total, arrojaron valores de Spearman ( $\rho$ : 0,644) y valores de p ( $p$ : 0,01). Esto implica una asociación moderada entre la gestión del capital humano y la satisfacción laboral entre los profesores de la Universidad del Sur de San Martín de Porres en Arequipa, 2018. Los resultados que se han logrado muestran que la percepción de la gestión del capital humano está moderada y positivamente correlacionada con la satisfacción laboral de los maestros. La asociación entre la gestión del capital humano y la satisfacción laboral es importante, por lo que los resultados y conclusiones que se obtiene en este trabajo respaldan los hallazgos de este trabajo académico.

Arias (2021) que presentó su tesis titulada “*Satisfacción laboral y trabajo remoto docente de las instituciones educativas JEC de la provincia de Camaná, Arequipa, 2020*”, para lograr el grado de maestro en la Universidad César Vallejo.

El propósito de este trabajo es determinar la correspondencia entre la satisfacción laboral y los trabajos a distancia en las entidades educativas JEC de la jurisdicción de Camaná, en la región de Arequipa. El estudio tuvo un tipo aplicativo y un nivel de adecuación descriptivo, con un diseño transversal o transversal no experimental. Participaron 104 docentes de instituciones JEC de la provincia de Camaná y la muestra fue probabilística - aleatoria simple. Las variables se midieron mediante dos cuestionarios: “Encuesta para determinar el nivel de satisfacción laboral” (Escala adaptada de satisfacción laboral, SL-SPC, Palma); y el denominado “Cuestionario para determinar el nivel de empleos a distancia”. Se realizaron procedimientos estadísticos, se calculó el coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ), hubo una correspondencia positiva moderada entre los dos factores que han sido estudiados y no fue estadísticamente significativa de acuerdo con los resultados que se obtuvieron. La conclusión es que una mayor satisfacción laboral conduce a un buen trabajo remoto. Los resultados finales muestran que no existe correlación entre la satisfacción laboral y el teletrabajo, ya que el p-valor que se obtuvo fue igual a 0,485 (Arias, 2021, p. 45). Estos resultados contradicen trabajos previos y pueden ser un buen estudio comparativo y de contraste.

Gonzaga y Arcaya (2021) que presentaron su tesis denominada “*Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas de Lima Metropolitana. Lima – 2020*”, para conseguir los grados académicos de maestros en la Universidad Católica Sedes Sapientiae. El propósito de este estudio fue determinar la asociación o nexo entre el clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los empleados de la zona metropolitana de Lima utilizando métodos mixtos, es decir criterios estadísticos y exploratorios. En la etapa cuantitativa se cumplimentaron cuestionarios, se recolectaron datos de las variables estudiadas y se analizaron descriptiva e inferencialmente. En la etapa cualitativa, se efectuaron entrevistas a expertos en recursos humanos para comprender su impacto en el clima organizacional y la satisfacción laboral. La muestra estuvo conformada por 385 colaboradores de la zona metropolitana de Lima. La encuesta consta de dos cuestionarios: el primero se refiere a la escala de clima laboral de Parma, 2006. El segundo corresponde a la escala índice chamba es chamba de Yamamoto, 2012. Al final de la encuesta, se encontró que el 21,3

% de los encuestados cree que el clima de la organización es favorable y el 25,7 % está satisfecho con su trabajo. Según la prueba Gamma la correlación entre estas dos variables fue del 86,8 %, según la prueba d de Somers la variable satisfacción laboral tuvo una correlación directa del 49,5% con la predicción media de la variable clima organizacional. El estudio de Gonzaga y Arcaya (2021) fue similar al estudio de interpretación observacional utilizando la prueba d de Somers, que también se utilizó en este trabajo de indagación. Los resultados indican que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral, lo cual le da soporte al presente estudio.

Aguilar et al. (2021) que presentaron su tesis sobre “*El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral*”, para optar el grado de maestros en la Universidad ESAN. El propósito principal de este trabajo académico es investigar la asociación entre el teletrabajo y los resultados laborales de los trabajadores peruanos durante el peligro sanitario del Covid-19 y su impacto en la satisfacción laboral, el equilibrio trabajo-familia y el desgaste laboral. La revisión de la literatura identificó fenómenos relacionados con el teletrabajo, como el desempeño laboral, la estabilidad entre el trabajo y la familia, la satisfacción laboral, el comportamiento organizacional y el agotamiento laboral. Se ha desarrollado un marco teórico, se han operacionalizado las variables y se han planteado hipótesis. Su base teórica se sustenta en dos teorías referidas al teletrabajo: la teoría del agotamiento del trabajo y la teoría de la conservación de los recursos. Se crearon instrumentos para recolectar información de primera mano y se realizó trabajo de campo luego de la revisión de expertos. La muestra estuvo constituida por empleados remotos en Perú. La búsqueda de noviembre de 2020 puede abarcar a 350 personas, de las cuales 150 cumplen con los criterios de elegibilidad para el trabajo remoto en Perú. Se concluye que existe una correlación entre el teletrabajo forzado y el desempeño laboral en la población de estudio. Este estudio refuerza el concepto de desempeño laboral y satisfacción laboral, por lo que es importante este estudio porque demostró que hay un nexo entre las variables estudiadas.

De la Cruz y Ramírez (2021) que publicaron el artículo denominado “*Clima organizacional y satisfacción laboral*”, en la revista de investigación científica *Ágora*, 8(2), pp. 47-52. La finalidad principal fue determinar el nexo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico EsSalud de Lima en el año 2017. El análisis empleó métodos cuantitativos, diseño descriptivo correlacional, medida en un solo momento también denominada transversal, con un nivel



aplicativo. Se encuestó a 75 enfermeras que laboran en centros quirúrgicos, se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, se utilizó como técnica la entrevista, y como instrumento se evaluó la confiabilidad y validez mediante dos cuestionarios correspondientes a las variables involucradas; consentimiento informado previo. La correlación se determinó mediante la rho de Spearman. El resultado obtenido fue un coeficiente de correlación de 0.708 entre las dos variables, indicando una alta correlación entre ellas con un 99 % de significación; observado en el clima organizacional, el 25,3 % (n=19) de los participantes mostró un deterioro en la comunicación y satisfacción laboral, el 21,3 % (n=16) de los participantes se mostró insatisfecho con el desempeño de la tarea. La principal conclusión: Hubo una correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras. La satisfacción en el trabajo se encuentra asociada con el clima de la organización y dentro del clima se ubica la capacitación. El estudio sirve para confirmar, mediante el estudio, de que existe ese vínculo que ayuda a establecer después la influencia.

Bazalar y Choquehuanca (2020) que presentaron el artículo “*Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao*”, publicado en la revista de investigación científica y tecnológica Llamkasun 1(2), pp. 35-51. El propósito del trabajo fue conocer el nexo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados que se encuentran adscritos a la denominada Universidad Nacional del Callao (UNAC). En este estudio, se encuestó a 101 empleados para conocer sus percepciones sobre estos factores. Después de completar los cuestionarios, los autores confeccionaron una base de datos empleando el software SPSS versión 25 que va a permitir describir el comportamiento de los factores estudiados y concluir si existe una asociación significativa entre las variables o si son independientes, para ello se utilizó la prueba de chi-cuadrado, teniendo en cuenta los aspectos cualitativos, naturaleza de las variables y gran cantidad de datos. El estudio muestra que existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, así como entre las dimensiones del clima organizacional, las cuales son: estructura, liderazgo y motivación y también de la satisfacción laboral. Al igual que en trabajos anteriores, también existe una asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo que confirma los resultados ya obtenidos en este estudio. Las conclusiones obtenidas han permitido vincular estos desenlaces con el estudio que se ha elaborado.

Alvarado y Moscoso (2020), en la tesis *“Relación entre la capacitación y la satisfacción laboral de teleoperadores de Call Centers en Lima Metropolitana 2020”*, de la Universidad San Ignacio de Loyola-USIL. Su propósito fue determinar la concordancia de la capacitación con la satisfacción laboral. Fue cualitativa correlacional, diseño no experimental-transversal; se aplicó la encuesta a 216 teleoperadores, se usó Likert. Los resultados fueron que, la capacitación virtual se relaciona con la satisfacción laboral; ya que, si las empresas Call Center, diseñan actividades planificadas, aumentará el conocimiento y habilidades laborales, modificando actitudes y comportamientos de los trabajadores; lo cual, aumentaría considerablemente. Se contrastó la hipótesis, mediante los estadígrafos Kolmogorov–Smirnov, Kaiser- Meyer- Olkin (KMO) y rho Spearman ( $r = 0,821$ ;  $p$  valor  $0,00 < 0,05$ ), ratificando la relación entre la capacitación virtual y la satisfacción laboral. Siendo el estudio relacional, los resultados señalan que la capacitación y la satisfacción en el trabajo tienen un nexo y ello contribuye a tener un soporte para establecer las conclusiones a las que llegó esta indagación de carácter científico.

Buendía (2019) en la tesis doctoral *“Plan piloto de capacitación en el desempeño laboral y su impacto en los trabajadores del primer y segundo nivel de atención del hospital Jorge Voto Bernales-ESSALUD, 2015”*, de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Su objetivo general es desarrollar un programa piloto anual de capacitación (PPCA) destinado a la mejora del desempeño de los empleados de atención primaria y secundaria. Estudios analíticos, cuasi-experimentales, aplicados para evaluar el desempeño laboral antes y después de que se realice la capacitación anual. La evaluación del efecto del entrenamiento se realizó de acuerdo con el modelo de Donald Kirkpatrick, el cual identificó cuatro niveles de impacto: el primer nivel fue la respuesta de los que han participado; el segundo nivel fue el aprendizaje, el tercer nivel las actitudes y el cuarto nivel los resultados. Cada nivel utiliza encuestas y entrevistas en profundidad utilizando una variedad de herramientas de investigación. Durante la capacitación anterior, se agregó la evaluación de 10 criterios de desempeño en estos niveles. La población de estudio estuvo constituida por 390 empleados, de los cuales se obtuvo una muestra estratificada probabilística de 78 empleados HJVB. Los resultados se analizaron mediante el paquete de software estadístico SPSS versión 22 con un intervalo de confianza del 95 % considerando una diferencia significativa en  $p < 0,05$ . Los resultados señalaron que el programa piloto de capacitación tuvo una secuela global beneficiosa

sobre el desempeño del personal hospitalario del 70,26 %, ya que hubo una diferencia estadísticamente significativa en los datos por pares entre el nivel de la prueba inicial y el nivel final de la prueba T-student, y de acuerdo con la equiparación con instrumentos de clase II y clase III, arrojando resultados con un nivel de confianza del 95 %. Se concluyó que el programa piloto de capacitación tuvo un efecto benéfico en el desempeño laboral (70,26 %) con un puntaje de eficiencia de 8,5, beneficiando al Hospital Jorge Voto Bernales. El estudio señala que el plan piloto de capacitación impactó de manera favorable en el desempeño docente. Estos resultados refirman el concepto del trabajo que se presenta, ya que establece un alto porcentaje de asociación entre ambas variables.

Santivañez (2019) en la tesis de maestría “*Aplicación de la Plataforma Virtual LMS para mejorar El Programa de Capacitación Laboral en el Colegio Particular Andino – Huancayo 2019*”, de la Universidad Nacional del Centro. El objetivo fue conocer en qué medida el uso de la plataforma LMS virtual ha mejorado el programa de formación profesional del colegio particular Andino en 2019, ya que la formación se basó en métodos tradicionales. Uso de métodos científicos, incluyen inducción y deducción, así como el análisis y la síntesis. El estudio es una investigación aplicada, de acuerdo con la finalidad que persigue, el grado de interpretación, el diseño experimental de la subcategoría preexperimental y el pre y post test de un solo grupo. Se utilizó la encuesta con dos cuestionarios; el primero se aplicó en dos momentos, a) para medir la percepción de servicios, costes, flexibilidad y resultados de los programas tradicionales de formación profesional, y b) para las mediciones que se realizaron tras la intervención a través de la plataforma Google Classroom. El segundo cuestionario es complementario y se utilizó al inicio del estudio para conseguir información para ajustar las peculiaridades más importantes de la plataforma y establecer prioridades según las necesidades de los empleados. El cuestionario fue probado por evaluación de expertos y el nivel de confiabilidad se obtuvo por el índice  $\alpha$  de Cronbach y el resultado fue de 0.821. Un conjunto de ítems con un  $\alpha$  igual o superior a 0,7 se estima fiable, por lo que el instrumento de formación profesional tiene fiabilidad. La muestra incluye 45 empleados con contrato indefinido. Los resultados de la comparación de los supuestos generales permiten indicar que el valor  $p = 0.000$  es menor que  $\alpha = 0.05$  (nivel de significación), lo que indica que el uso de la plataforma LMS virtual mejora significativamente el programa de educación profesional. Este estudio es consistente con el trabajo actual, ya que

proporciona una idea validada de una plataforma virtual para mejorar los planes de capacitación que apoya la discusión de los resultados.

Granda (2018) que presentó su tesis titulada “*Un programa de trabajo en equipo y sus efectos en el clima y satisfacción laboral de una MYPE*”, para obtener el grado de maestro en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. En el presente estudio, para evaluar el impacto del programa de trabajo en equipo en el clima y satisfacción laboral de los colaboradores de Mype, se realizó un taller de trabajo en equipo, en el cual se valoró a 16 colaboradores (4 mujeres y 12 hombres) antes y después del taller. Trabajar con la escala de clima laboral CL-SPC (Palma, 2000) y la escala de satisfacción laboral SL-SPC. Se encontró que el taller de trabajo en equipo tuvo un efecto grande ( $r^2 = 0.797$ ) y una diferencia de medias alta (-20.81) en los puntajes de satisfacción laboral antes y después de los resultados de la prueba, aunque la diferencia entre el ambiente de trabajo antes. -resultados test y posttest ( $p=.398$ ). Se concluye que los resultados conseguidos no corroboran totalmente la conjetura, pues la mejora del trabajo en equipo contribuye a la satisfacción laboral, no así el clima laboral, pues depende de otros factores, como salario, infraestructura, tipo de gestión, entre otros. El estudio empleó otros estadísticos como, la U de Mann Whitney para establecer que el programa de trabajo afecta el clima y la satisfacción en el trabajo. Esto permite darle una mayor sostenibilidad al estudio que se planteó.

Albañil-Ordinola (2015) que presentó su tesis titulada “*El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura*”, para optar el grado de maestra en la Universidad de Piura. El presente estudio examinó el clima laboral desde una óptica educativa en una entidad pública, sobre la base de la percepción de los maestros, tanto de los factores involucrados como de las dimensiones más destacadas del clima laboral como la satisfacción laboral, la comunicación y la colaboración, que fueron delineadas teniendo como sustento otros factores como el reconocer las actividades que efectúan y el trabajo en equipo. El problema educativo y sus implicaciones fueron contextualizados, tanto en América Latina como en el Perú; así también la relevancia del denominado capital humano y sus asociaciones, como primordial prelación atributiva y competitiva en la educación, lo que llevó a redactar los objetivos y plantear conjeturas; se referencian los antecedentes de estudio que apoyan la investigación. Respecto a la parte metodológica, el estudio se desarrolló basado en el enfoque objetivo y a la metodología cuantitativa con utilizando la técnica de la encuesta. De acuerdo con los

autores, se va a describir el instrumento basándose en las categorías, subcategorías y reactivos que se han desarrollado; describiendo el contexto y a los participantes en el estudio, indicando como se efectuó el estudio tanto cualitativo como cuantitativo; seguida de la discusión de los resultados. Los profesores son los que van a aportar en un alto grado la configuración de un adecuado ambiente de trabajo. Así mismo, el clima laboral lo debe regular la entidad educativa, pero, no es plenamente satisfactorio, pues existen factores que se deben fortalecer desde la dirección. La investigación evalúa el clima laboral con la participación de los docentes, por lo que es un soporte teórico importante para el estudio.

En ese sentido, después de haber realizado las lecturas respectivas, se puede establecer que, los resultados de los estudios explicativos de Alcázar y Huerta (2023), Gonzaga y Arcaya (2021), Buendía (2019), Santivañez (2019) y Granda (2018) indican que sus variables independientes tienen efectos positivos sobre sus variables dependientes. En algunos casos, las variables independientes pueden ser la capacitación, los entornos virtuales, las tecnologías, mientras que las dependientes son la satisfacción laboral, el desempeño laboral o la retención en el trabajo.

También se analizaron estudios relacionales, los cuales coinciden en sus resultados, como son los de Amasifuen et al. (2023), Gómez y Yovera (2022), Espinoza y Fabián (2022), Martínez y Tello (2022), Basurco (2021), Aguilar et al. (2021), Bazalar y Coquehuanca (2020) y Alvarado y Moscoso (2020) los cuales expresan que existe asociación o nexo entre los factores que han investigado. El trabajo que contradice a los anteriores es el de Arias (2021), el cual señala que no existe vínculo entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral.

En ese contexto, se revisaron estudios de carácter cualitativo, que se consideraron por su aporte teórico, como es el caso de López et al. (2023), Salgado y Echaiz (2022) y Albañil-Ordinola (2015), los cuales desde sus apreciaciones consideran la importancia de la virtualidad para la satisfacción de los trabajadores en sus labores remuneradas.

**Tabla 2.2*****Antecedentes nacionales y sus aportes al estudio***

<b>N°</b>	<b>Autor/año</b>	<b>Características</b>	<b>Aportes</b>
1	Alcázar y Huerta (2023)	Informe de investigación, estudio cuantitativo, experimental.	Las capacitaciones que, recibieron las mujeres, influyeron en tener mayores oportunidades laborales.
2	López et al. (2023)	Artículo, estudio cualitativo, documental, inductivo	El trabajo remoto influyó positivamente en la satisfacción laboral de los docentes, a pesar de la pandemia del Covid-19 y que se desarrolló sin que tenga un marco legal y el soporte tecnológico.
3	Amasifuen et al. (2023)	Artículo, estudio cuantitativo, correlacional	Existe relación entre las variables estudiadas, clima de la organización y la complacencia del trabajador, lo cual permite tener una investigación que le da soporte al presente trabajo.
4	Salgado y Echaiz (2022)	Artículo, estudio cualitativo, inductivo.	Importancia de la enseñanza remota y sus fortalezas las cuales permiten darle un soporte consistente al trabajo que se presenta.
5	Gómez y Yovera (2022)	Tesis, estudio cuantitativo, transversal, correlacional, inductivo.	El empleo de las herramientas informáticas se relaciona con la satisfacción pre-laboral.
6	Rantes (2022)	Tesis, estudio mixto, inductivo y deductivo.	Realiza evaluaciones basándose en rúbricas y concentrándose en la validación de los instrumentos. Se ha direccionado en lo cualitativo.
7	Espinoza y Fabián (2022)	Tesis, estudio cuantitativo, relacional, inductivo.	Establece el nexo entre los factores satisfacción laboral y clima organizacional. Ello fortalece la conjetura planteada por los tesisistas.
8	Martínez y Tello (2022)	Tesis, estudio cuantitativo, relacional, inductivo.	El análisis de los resultados estadísticos evidencia una correlación directa significativa entre las variables motivación y satisfacción laboral de la población estudiada. Permite estudiar más a fondo las dimensiones de la satisfacción laboral.
9	Dávila et al. (2022)	Artículo, estudio cuantitativo, relacional, inductivo.	Nexo entre la satisfacción laboral, la motivación y el desempeño es importante para que las empresas puedan cumplir sus propósitos.
10	Basurco (2021)	Tesis, estudio cuantitativo, relacional.	Existe vínculo entre la gestión del capital humano y la satisfacción en el trabajo.
11	Arias (2021)	Tesis, estudio cuantitativo, relacional.	No existe asociación entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral.
12	Gonzaga y Arcaya (2021)	Tesis, estudio cuantitativo, explicativo.	El clima organizacional influye en la complacencia laboral.
13	Aguilar et al. (2021)	Tesis, estudio cuantitativo, relacional.	Existe nexo entre el desempeño laboral y la complacencia en el trabajo.
14	De la Cruz y Ramírez (2021)	Artículo, estudio cuantitativo, relacional.	La satisfacción en el trabajo se encuentra asociada con el clima de la organización.
15	Bazalar y Coquehuanca (2020)	Artículo, estudio cuantitativo, relacional.	Existe asociación entre el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo.
16	Alvarado y Moscoso (2020),	Tesis, estudio cuantitativo, relacional, inductivo.	La capacitación y la satisfacción en el trabajo tienen un nexo y ello contribuye a tener un soporte para establecer las conclusiones de la presente indagación.

17	Buendía (2019)	Tesis, estudio cuantitativo, explicativo, deductivo.	El plan piloto de capacitación ha impactado de manera favorable en la performance docente.
18	Santivañez (2019)	Tesis, estudio cuantitativo, correlacional, deductivo.	La plataforma virtual mejora el plan de formación, dando un soporte para la discusión de resultados.
19	Granda (2018)	Tesis, estudio cuantitativo, explicativo, deductivo	El programa de trabajo afecta el clima y la satisfacción en el trabajo.
20	Albañil-Ordinola (2015)	Tesis, estudio cualitativo, inductivo.	Evalúa el clima laboral con la participación de los docentes.

## 2.2. Bases teóricas

La base teórica se va a sustentar en una exploración de la literatura o de las fuentes de información que tienen nexos directos con las variables que se van a estudiar y las concomitancias entre ellas. Se hace referencia a diferentes enfoques teóricos relacionados con el mismo tema en estudios anteriores.

Para el presente estudio se desarrollarán los sustentos teóricos de la capacitación virtual y la Satisfacción Laboral.

### 2.2.1. Bases teóricas de la variable capacitación virtual

Los estudios realizados a distancia han tenido un desarrollo progresivo desde el siglo XIX, y teniendo en consideración los medios y materiales que se han empleado se puede tener en cuenta cinco generaciones.

**Tabla 2.3**

***Generaciones de la educación a distancia***

<b>Generación</b>	<b>Características</b>
Primera	Epistolar, materiales impresos
Segunda	Audio y visual
Tercera	Basada en TIC
Cuarta	Basada en web
Quinta	Interactiva, web semántica (3.0)

*Nota.* Basado en Arboleda y Rama (2013).

En 1769 (siglo XVIII) tuvo lugar la revolución industrial y cambió la historia de Europa, dando lugar a un cambio de una economía agrícola y artesanal dominada por el trabajo manual a una donde predomina la industria y la manufactura (Mitnik & Coria, 2012). De aquí es de donde proviene el concepto de formación, comenzando en Europa y continuando en los Estados Unidos desde el siglo XVIII hasta principios del XIX con el advenimiento del aula. La revolución industrial comenzó con la mecanización de la industria del tejido y el desarrollo de los procesos productivos del hierro, el progreso de las vías de transporte y el nacimiento del ferrocarril contribuyeron posteriormente a la expansión del comercio. Se debe de considerar que, una de las originalidades tecnológicas más significativas del siglo XVIII fue la máquina de vapor y otras



tecnologías textiles, como el telar mecánico que inventó el clérigo inglés Edmund Cartwright, que surgieron en las dos primeras décadas del siglo XIX y dieron lugar a un gran aumento de la capacidad productiva y potenciaron la producción en otras industrias. Con la revolución industrial, la producción se incrementó y el tiempo invertido disminuyó, dando paso a la fabricación en masa, ya que las tareas complejas se redujeron a unos simples pasos que podía realizar cualquier trabajador sin mano de obra calificada, reduciendo así los costos de producción. y el número de unidades producidas al mismo costo fijo aumenta (Mitnik & Coria, 2012).

La formación en esta etapa se convirtió en una combinación de objetivos y métodos en los que las personas deben participar para realizar una única acción responsable de la parte del proceso productivo a realizar. Lo único que hay que hacer es formarlos, capacitarlos en las tareas del proceso, no en todos los pasos. Con el surgimiento del capitalismo y la industria de masas, que crearon nuevas formas de organizar el trabajo al término del siglo XIX e inicios del XX, hubo una crisis de aprendizaje porque requería precisamente eso que los trabajadores pudieran desarrollar sus pericias manuales para la producción usando las máquinas (Mitnik & Coria, 2012).

Con el desarrollo de las tecnologías surgen nuevos cambios, por lo tanto, se imponen nuevos modelos basados en la polivalencia y la pluri-especialización, que exigen a los trabajadores ser más competentes para ajustarse a las variaciones del entorno, para desempeñar el trabajo que necesitan. Dominio técnico, es decir, la capacidad de integración en varias funciones e interpretación de documentos técnicos, etc. impone grandes exigencias al aprendizaje, la responsabilidad y la autonomía de los empleados, ya que los profesionales necesitan nuevas cualificaciones. Durante este período, la forma de formación cambió, seguida de la revolución industrial y el surgimiento de la clase (Mitnik & Coria, 2012), marca la subsiguiente fase en el proceso de transición de la educación profesional. En 1800, se establecieron las escuelas de fábrica, donde los trabajadores se educaban en las aulas de las fábricas durante la producción en masa (la formación se realizaba cerca del lugar de trabajo).

La formación en el siglo XX tuvo las características, por la necesidad de sistemas de preparación rápida en un periodo activo, que debió estar asociado a fundamentos teóricos como el conductismo y el diseño instruccional de sistemas (DIS), sistemas de autoaprendizaje que pretendían integrar todos los saberes, como parte de los procesos de aprendizaje. Los métodos de entrenamiento sistemáticos a gran escala relacionados con

la defensa surgieron después de la segunda guerra mundial. Después, surgen nuevos roles o papeles, como el desarrollador de capacitación que proporciona estrategias de formación a expertos en dominios de tecnológicos o del conocimiento.

La era de la posguerra vio el surgimiento del entrenamiento personal, que se expandió desde el uso de computadoras para convertirse en la innovación tecnológica más relevante de nuestro tiempo. En la década de 1960, gracias al desarrollo de la ciencia y la tecnología ya los cambios en la economía mundial y el orden social, se introdujo el "sistema de aprendizaje" y se vinculó la educación a los trabajos industriales. En ese momento, muchos países contaban con las denominadas instituciones de formación profesional para obreros y técnicos, en las que la especialización aumentaba desde la perspectiva de la enseñanza y el financiamiento, la gestión y el enfoque eran más diversos, pero no había diferencias en cuanto a las instituciones educativas. El sistema educativo en diferentes países no siempre existe.

Inicialmente, estas instituciones brindaron educación ofreciendo calificaciones costosas, buscaron construir sistemas nacionales de aprendizaje con un fuerte apoyo de varios ministerios de trabajo y ofrecieron capacitación casi solamente en manufactura y construcción. Para hacer frente a los drásticos ajustes de la década de 1980, la mayoría de las naciones han propuesto que se revise la formación profesional tradicional y el rol que cumple el Estado, así como, el sistema de educación pública que ha sufrido cambios. De acuerdo con el Centro de Investigación y Documentación de Educación Profesional de las Américas, algunos países de latinoamericanos, como Uruguay, Chile, Argentina, Colombia y Perú, cuentan con planes nacionales que tienen como objetivo brindar cursos de formación profesional con calificaciones específicas.

El proceso de capacitación para el trabajo comercial en la mayoría de las naciones latinoamericanas ha intentado replicar el proceso que se inició en Europa y fue impulsado por USA y, en las últimas décadas, por los países del sudeste asiático, como Singapur, Tailandia. En los años cincuenta (siglo XX), se ha ido llamando gradualmente educación de adultos, educación no formal, educación superior o educación postsecundaria (Mitnik & Coria, 2012).

La educación en la región ha cambiado significativamente desde la década de 1990. La irrupción de nuevos procesos tecnológicos ha generado dudas sobre la facilidad de los sistemas educativos que existen, y ha aumentado la implicación de empresas que han comenzado a financiar cursos de formación. A fines del siglo XX, la capacitación o también denominada formación, se consideraba parte de un proceso diseñado para reforzar, actualizar y acelerar el aprendizaje con el fin de la mejora del desempeño individual en una organización.

Actualmente, la formación o capacitación va a jugar un rol fundamental en las organizaciones a nivel mundial, debido a que es un medio de difusión y transformación del conocimiento entre los profesionales y debe ser vista como un modelo de educación mediante el cual, primero se debe formar la identidad corporativa: cultura, valores sociales basados en la productividad y calidad de las actividades en el trabajo.

Definición de capacitación. “Es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (Chiavenato, 2011, p.322).

Otra definición es un “proceso de enseñanza a los nuevos de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realizar su trabajo” (Dessler, 1996, p. 238). Y, señaló seis tipos de capacitación:

- Liderazgo de Vroom-Yetton.
- Grid Gerencial.
- En el puesto (CEP).
- Adecuación del líder.
- Instructivos del trabajo (CIT).

Se trata de cada estilo que el programa desarrolla, regularmente se dirige al área en específico con distinto enfoque, abarcando el tomar decisiones, crear equipos, el desempeño laboral, las clases de liderazgo y las actividades que se deben realizar en ciertos puestos laborales.

Por otro lado, formación significa formación especializada. Esto incluye todo, desde aprender habilidades motoras hasta suministrar saberes técnicos, acrecentar destrezas de liderazgo y actitudes hacia las dificultades sociales (MacGehee, citado por Chiavento, 2009).

Más adelante Dessler y Varela (2011) señalan que se alude a un método para equipar a los trabajadores nuevos o existentes con las destrezas que necesitan para el trabajo. Esto significa que la formación es una forma de que los empleados adquieran nuevos conocimientos de diversas formas, tanto virtuales como presenciales, según su puesto de trabajo.

Hay tres capas en la capacitación que se dividen, las capas menores, como capacitación y desarrollo personal, que se sustenta en la psicología industrial, en tanto que el estrato más amplio, sobre desarrollo organizacional se fundamenta en la psicología organizacional. Respecto a la clase de aprendizaje individual y forma en la que las instituciones aprenden y progresan (Chiavenato, 2011). Este autor señala que, en dar a los trabajadores las destrezas necesarias para desarrollar sus actividades en el trabajo. Eso incluye mostrarle a un operador de máquina cómo funciona su equipo, a un nuevo vendedor cómo vender los productos de la compañía e incluso mostrarle a un original y novísimo gerente cómo entrevistar y valorar a los trabajadores (Dessler, 2015).

Objetivos de la capacitación. Chiavenato (2011) señaló los siguientes.

- Preparación de los trabajadores en la realización automática de diversas actividades del puesto.
- Que tengan posibilidades para el desarrollo permanente de sus personas y no solo se queden en sus actuales ubicaciones laborales.
- Modificar la disposición de los colaboradores, en un entorno que los motive y se sientan satisfechos.

Definición de capacitación virtual, es una experiencia de aprendizaje apoyada en la interacción entre el aspirante y el ordenador. Se centra en enfoques innovadores y de vanguardia para equipar a los trabajadores con tecnologías que permitan un aprendizaje que comienza con el vínculo entre el aprendiz y el ordenador (Lima & Fernández, 2017). El aprendizaje en Internet está supliendo raudamente a muchas otras clases de capacitación. En cambio, otras firmas dejan que sus trabajadores tomen cursos en línea que ofertan abastecedores (Dessler & Varela, 2011). La capacitación virtual o por ordenador, va a abarcar dos técnicas diferentes: instrucción con ayuda de computadora (CAI) y la instrucción dirigida por ordenador. La capacitación virtual, va a presentar el material de entrenamiento mediante el uso de terminales de ordenadores en una configuración interactiva, entre tanto que, la instrucción basada en el ordenador,

frecuentemente se emplea con el CAI, proporcionando un medio efectivo para realizar funciones de instrucción (Sherman (Jr) et al., 1994)

Ventajas de la capacitación virtual. Permite a los usuarios interactuar con los materiales utilizando una variedad de instrumentos computacionales. Esta filosofía educativa es un modelo de formación revolucionario habilitado por Internet y ahora se está posicionando como la manera de formación más importante para el futuro (In E-Learning, 2022) (tabla 2.4).

**Tabla 2.4**

***Ventajas de la capacitación virtual***

Ventaja	Descripción
Mayor flexibilidad	En comparación con la flexibilidad de los métodos tradicionales, no es necesario programar cada vez que la logística requiere que la empresa realice otras actividades de capacitación (buscar/reservar una ubicación adecuada, seleccionar empleados para capacitar, contratar maestros, evaluar, etc.), pero una vez que se ofrece un curso, los estudiantes pueden tomarlo en cualquier momento y marcar su propio ritmo de aprendizaje.
Facilidades de acceso	De hecho, los empleados pueden tomar o seguir cualquier módulo de e-learning que normalmente solo requiere un ordenador con enlace a internet y/o internet explorer.
Reducción de los tiempos	Se ha comprobado que ofrecer soluciones de e-learning puede reducir el tiempo de aprendizaje entre un 40 % y un 60 %.
Incremento de la retención	Se retiene un 25 % más de la información, si se empleara la formación presencial convencional.
Compatibilidad de tareas	Se pueden realizar muchas otras tareas, de forma concurrente -trabajo, ocio, etc.-, ya que solo se requiere tener acceso a una PC en cualquier momento y, se puede detener cuando se desee.
Comodidad	Se evitan los desplazamientos, lo que permite que los empleados tengan comodidad; esto evita que se pernocte fuera del domicilio o que el trabajador se desplace a ubicaciones distantes de lugar de trabajo.
Actualización de los contenidos del curso	En la formación convencional no se puede incorporar modificaciones sustantivas; en cambio, en este sistema se puede acceder a modificaciones en cualquier momento, y el estudiante tendrá acceso a dicha información que va a estar actualizada.
Disminución de costos	Los costos pueden llegar a ser hasta un 30 % más módicos que la formación presencial. Las metodologías de aprendizaje son dinámicas y flexibles; dos tercios del gasto que una compañía utiliza en la formación de un trabajador, se utiliza en el transporte y el hospedaje, asimismo en la ubicación donde se va a realizar la formación.
Formación individualizada	Las formaciones pueden ser personalizadas, de tal forma que, cada estudiante que se identifique en la plataforma respectiva, en la respectiva pantalla le aparece la información necesaria (propuesta de cursos, seguimiento de sus progresos, entre otros)
Seguimiento del proceso de formación	Se hace el seguimiento por el área de RREHH, de cada uno de los participantes, registrando el mínimo detalle, en su aprendizaje: cantidad de veces que se conecta, hora y fecha, páginas vistas, nivel de satisfacción, etc. Cuando un trabajador accede a un curso va a dejar huellas electrónicas de todo lo que realiza, el seguimiento que se le sigue permite una evaluación por la cantidad de datos que se registran y que no se pueden efectuar por otros medios.

**Nota. Fuente. In E-Learning (2022)**

Se podría aseverar que la capacitación virtual rivaliza con la presencial, a pesar de que ambas tienen sus ventajas y desventajas. Es así que, con la tecnología, el asequible acceso y sumando métodos de aprendizaje nace la capacitación virtual.

Beneficios de la capacitación virtual. Se orienta a las empresas como instituciones educativas (Sarmientos, 2011); permite la creación de "aulas virtuales"; es decir, un espacio para que profesores y estudiantes interactúen; y que permiten efectuar actividades, así como realizar evaluaciones, compartir archivos, participar en foros, chatear y varias otras herramientas. Por ello, menciona algunas de las ventajas que ofrece la plataforma.

- Se combinan las herramientas tecnológicas con el poder de Internet.
- Se descartan los problemas geográficos y temporales.
- Se puede usar la plataforma teniendo conocimientos mínimos.
- El aprendizaje se da mediante la interacción entre tutores y discentes.
- El tiempo y ritmo de aprendizaje es libre.
- Da formación económica y flexible.

Para Hergenbahn y Olson (2000) el aprendizaje es un cambio relativamente constante en el comportamiento o el potencial resultante de la experiencia que no se puede atribuir a una condición física temporal causado por una enfermedad, fatiga o medicación.

Organización y planificación. Esto incluye el establecimiento de metas, el desarrollo de estrategias para lograrlas, el establecimiento de políticas de la compañía y la instauración de criterios para tomar las decisiones, siempre con el fin de conseguir las metas de la organización. La planificación debe reflejarse en los tres grados estratégicos de la organización de la empresa: mando, dirección y operación, de manera que lo planificado en los distintos sectores de la institución sea congruente con lo realmente realizable (Salazar & Romero, 2006).

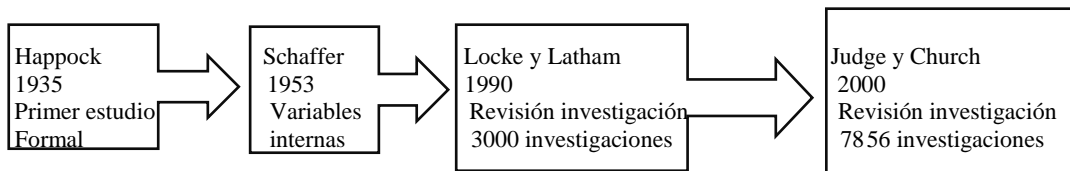
Los denominados medios tecnológicos en la formación virtual. El medio tecnológico del proceso de aprendizaje son las TIC, que permiten generar un proceso y los productos derivados de herramientas de hardware y software como soporte para almacenar, procesar y transmitir de manera digital la información obtenida (González, et al., 1996).

### 2.2.2. Bases teóricas de la variable satisfacción laboral

El concepto de satisfacción laboral se originó en el libro *Psicología y eficiencia industrial*, del psicólogo alemán Münsterberg (1913), pero fue Hoppock (1935) en su libro *Satisfacción Laboral* el que dirigió su interés en el estudio del constructo para establecer los parámetros más importantes del mismo. Existen diversas teorías referidas a la satisfacción laboral; una de ellas, la de Robbins y Coulter (1996) expresan que, el indicado constructo se va a referir a la actitud general que muestra una persona respecto a sus actividades laborales, satisfacción provocada por factores internos.

**Figura 2.1**

#### *Interés por el estudio de la satisfacción laboral*



*Nota.* Basado en Ruvalcaba et al. (2014)

La teoría de la jerarquía de necesidades que fue presentada a inicios de los años cuarenta por el psicólogo humanista Maslow, el cual consta de cinco niveles de la pirámide: necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de estima y necesidades de autorrealización, que determinan que las necesidades básicas (comida, bebida) son necesarias para que una persona satisfaga el nivel más alto de necesidades; pero primero debe de cumplir con la satisfacción de sus básicas necesidades (Robbins, 2004), de acuerdo con la siguiente clasificación.

- Necesidades de Autorrealización: Sentir que se ha realizado, de conseguir metas, lograr el culminante potencial de uno mismo sintiéndose orgulloso y feliz.
- Necesidades de estima: Maslow la divide en dos clases: autoaceptación y aceptación del resto (estima, respeto, prestigio, reputación).
- Necesidades de afiliación: Se debe satisfacer las necesidades de amor y de pertenecer a una clase social: familia, trabajo, amigos.
- Necesidades de seguridad: Hace referencia a la seguridad física, mental y emocional, de acuerdo con las leyes, dinero, orden, vivienda.
- Necesidades fisiológicas: Que son esenciales para subsistir: aire, bebida y comida, refugio, calor, sueño, sexo.

March y Simon (1961) fueron pioneros en la teoría de la toma de decisiones en las organizaciones y la racionalidad acotada, que argumentaba que la motivación surge de un estado de insatisfacción, lo que lleva a los empleados a buscar alternativas para solucionar ese estado de no satisfacción. En base a esta idea, se sugiere:

- Cuando el valor de las recompensas que se esperan es grande, es mucho mayor la satisfacción en el centro laboral.
- Cuando el valor de las recompensas previstas es grande, las aspiraciones son mayores.
- Cuando el grado de aspiración es grande, la satisfacción será menor (Palomo, 2008).

Teoría de las expectativas de Vroom (1964): El psicólogo canadiense Victor Vroom afirma en su teoría que la motivación de los empleados organizacionales depende de tres (3) factores:

- Expectativa: la probabilidad de que una acción conduzca a un resultado deseado (satisfacción).
- Valencia: el grado de deseo o atracción que se espera de un evento en particular; puede ser positivo o negativo.
- Instrumental: se menciona a la percepción que tiene el individuo de qué tan bien la compañía valora su desempeño (recompensas, beneficios) (Varela, 2006).

Teorías de la satisfacción laboral: Locke (1976), también denominada teoría del valor y la discrepancia, que señala que, la satisfacción laboral es el resultado de la alineación del desempeño laboral, las metas y las aspiraciones personales. Cuanto mayor sea la diferencia entre dos criterios, mayor va a ser el nivel de no satisfacción y, a la inversa, cuanto menor sea la diferencia, mayor será el grado de satisfacción (Chiang, et al., 2010).

Por otra parte, identifica tres escuelas principales de pensamiento de investigación que abordan los determinantes de la satisfacción laboral: la escuela de economía material, la escuela de relaciones humanas y la escuela de desarrollo a través del trabajo. Lewin, Maslow y Herzberg contribuyeron a que surja un entendimiento más humano de la realidad organizacional (Cavalcante, 2004).



Teoría bifactorial de Herzberg (1959) que, a diferencia de Maslow, el psicólogo Herzberg en su teoría de dos factores (factor de higiene y factor de motivación) afirmó que los factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción laboral, mientras que los factores extrínsecos están relacionados con la insatisfacción (Robbins S. , 2004).

- Factores externos o higiénicos: factores relacionados con las condiciones laborales, como salarios, ambiente de trabajo, políticas y normas, salud y seguridad en el lugar de trabajo. Estos son términos para individuos y empresas; se refieren al estado de la naturaleza y el medio ambiente, los salarios, las prestaciones sociales, las políticas de la compañía, el tipo de supervisión recibida, las relaciones jefe-empleado, las normas internas y las oportunidades existentes (Muñiz, 2019). Todos estos criterios van a corresponder a la perspectiva del ambiente y forman los factores que utilizan las instituciones para motivar a los trabajadores y mantenerlos en la mejor forma para evitar la insatisfacción, porque funciona como un fármaco para el dolor de cabeza, puede combatir el malestar, sin embargo, no mejorará la salud (Muñiz, 2019).
- Factores intrínsecos o motivadores: Son factores relacionados con las necesidades en los dos últimos niveles de la jerarquía de Maslow, tales como logro, reconocimiento, crecimiento, planificación de carrera, *mentoring* y *coaching* (Robbins S. , 2004). Se encuentran controlados por el individuo, están vinculados con el desempeño, están relacionados con el contenido del trabajo, las tareas y responsabilidades asociadas con el trabajo. El concepto de motivación se refiere al sentido de logro, crecimiento y reconocimiento profesional que se logra a través de tareas y actividades que brindan gran desafío y significado al trabajo (Canul et al., 2013).

Teoría del ajuste en el trabajo, la cual se encuentra ubicada en la interacción entre el individuo y el entorno, es decir, según los autores, la satisfacción no surge directamente del grado de satisfacción de las necesidades del trabajador, sino del nivel en el que se sitúa el entorno laboral, las necesidades y valores de estos trabajadores (Dawis & Lofquist, 1984).

La teoría de los eventos situacionales, lo que busca es demostrar que la satisfacción laboral es una función de características y eventos situacionales. Las singularidades situacionales se van a referir a los aspectos que los empleados valoran al aceptar que pertenecen a la entidad y desempeñan actividades específicas y consideradas

importantes. Esto incluye salario, promoción, condiciones de trabajo, supervisión y política. Los eventos situacionales son eventos que ocurren después de que el empleado haya ingresado al centro de trabajo. Esto significa que los sucesos pueden ser beneficioso o perjudicial (Quarstein et al., 1992).

Definición de satisfacción laboral. Es un “estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo” (Andresen et al., 2007, p. 719), se refiere a una actitud afectiva, un sentir de complacencia o disgusto referente a algo.

Son emociones y sentimientos positivos o negativos, ante una situación laboral que se muestra. Es esencial entender los constructos de capacitación, tanto virtual como presencial, que abarcan conceptos parecidos, pero al mismo tiempo, diferentes para ambas variables, además que se resaltan ampliamente puntos significativos que den mayor conocimiento, debido a que se trabajó teniendo como base a ellos en el presente estudio (Andresen, et al., 2007).

Para Herzberg, la satisfacción laboral, está unida a componentes motivacionales, ello implica que, la satisfacción es producida cuando se va a enfrentar a ejercicios estimulantes y retadores. Distintos estudiosos han examinado los grados de satisfacción laboral de los trabajadores y profesionales; y la califican y relacionando, enfocándola con ciertos criterios sobre el desempeño, sobre todo con el clima organizacional (García-Ramos et al., 2007).

Importancia de la satisfacción laboral. Es importante porque, hoy en día no es sólo contar con tecnología y áreas especiales; sino, con trabajadores competitivos que sepan trabajar en línea; teniendo en cuenta que, la esencia de la labor y la manera en que se efectúa ha variado de forma drástica. Ser creativo e innovador son puntos que permiten tener grandes oportunidades para desarrollarse en las organizaciones, pero los trabajadores requieren apoyo y estímulo para potenciar de manera plena sus destrezas (Taskinen, 2019).

Los empleados que se muestran más satisfechos en sus actividades laborales producen más y dan un mejor servicio a los usuarios. Este acontecimiento se denomina cadena servicio-beneficio, el cual señala que los trabajadores que son felices van a sentirse más comprometidos, entusiasmados y valorados con lo que realizan, elevando su

autoestima y estando seguro de lo que ofrecen, lo que, de manera natural, atraerá a los clientes más felices.

Teoría de Blomm et al. (1956). Señala que, los conocimientos que se imparten para que el estudiante aprenda, se pueden ubicar en distintas áreas del cerebro, lo que permite la elaboración de diversos comportamientos y que se pueden traducir en los denominados objetivos de aprendizaje. Esta teoría evidencia que los contenidos que se deben aprender se van a ordenar en niveles de dificultad, ello implica de menor a mayor dificultad o complejidad.

El cerebro se divide en zonas funcionales, que no están separadas, las cuales efectúan distintas operaciones; éstas se expresan como verbos pues son acciones que puede efectuar el cerebro. Se van a tener seis niveles de operaciones: desde que se recibe la más exigua información, hasta la más compleja, verbigracia: desarrollar una nueva fórmula matemática, producir una teoría científica (Anderson & Krathwohl, 2001).

Ambiente laboral. Se denomina ambiente laboral, a las partes reales que tienen efectos de manera directa o indirecta en el bienestar de los empleados y/o obreros; son un conjunto de aspectos que van a obrar en la realidad laboral (Capón, 1999).

La salud se define como estado de pleno bienestar mental, físico y social; no solo se refiere a que no haya enfermedad. Los seres humanos pueden ser afectados tanto dentro como fuera de la organización laboral y se puede transferir a la familia y al entorno social (Organización Mundial de la Salud, 2022).

Diversos autores han querido identificar los elementos que se encuentran dentro del clima organizacional, los cuales se les puede denominar como las dimensiones de aquella. Teniendo en cuenta lo señalado por Brunet (2011), se presentan doce agrupaciones de dimensiones reconocidas en igual cantidad de estudios por sus autores. Silva (1996) va más allá y consolida 25 grupos de dimensiones que se determinaron en otros tantos trabajos (Orbegoso, 2010).

Comunicación y coordinación. Se le suele denominar al proceso por el cual, de una persona a otra, se transmiten significados, utilizando mensajes, que son expresados a través de hechos, ideas, conductas, pensamientos y esperando que los comportamientos reaccionen o respondan al mensaje enviado (Fleitas et al., 2009).

Se debe considerar que, la comunicación presenta muchos factores, cultura, estados de ánimo, cercanía de interlocutores; por lo que es un proceso complejo que, a

pesar de las diferencias entre las personas que se comunican, van a existir partes comunes que permiten que se produzca la comunicación.

El proceso comunicativo necesita que, a partir de ciertas experiencias y esquemas previas, el emisor debe representar de forma simbólica lo que busca expresar; por otro lado, el receptor, tomando en cuenta sus propias experiencias y esquemas previas, deberá decodificar e interpretar el mensaje que trasmite el emisor (de la Cruz, 2014).

La motivación y el reconocimiento del trabajador. La conducta humana está vinculada a la motivación; ocasionado por agentes intrínsecos y extrínsecos en los que las necesidades y el deseo van a generar la energía indispensable que estimula al individuo a efectuar acciones que permitan lograr su propósito (Chiavenato, 2011).

Los factores relevantes de la motivación son:

- **Capacitación:** Planes de capacitación, tanto dentro como fuera de la empresa, que tengan como propósito el de otorgar mayores herramientas a sus trabajadores y sus respectivos equipos laborales.
- **Buena relación con sus superiores:** Se deben llevar, estas relaciones de la mejor manera, teniendo que ser los diálogos equiparados, debiendo permitir que los empleados expresen sus ideas, opiniones y recomendaciones que van a coadyuvar, directa o indirecta a que la compañía logre sus objetivos.
- **Oportunidades de ascender y de promocionarse:** Dentro de la empresa, los trabajadores le dan mucha importancia al poder conseguir metas y lograr sus expectativas, ello se logra si existe un programa de carrera que les de las posibilidades de crecer personal y profesionalmente.
- **Retos profesionales:** Una manera de innovar dentro de la compañía son con los denominados retos profesionales, lo que le permite al trabajador poder crecer en su puesto y realizar un trabajo dinámico.
- **Ambiente laboral:** Para que el trabajador se desenvuelva con libertad y seguridad en su ambiente laboral, el entorno debe ser fundamentalmente atractivo. Asimismo, que su actividad laboral les pueda generar el compartir sus saberes profesionales (Arias & Heredia, 2006).
- **Reconocimiento de sus logros:** La búsqueda de reconocimiento y valoración de las actividades que efectúan los trabajadores, permite éstas se desarrollen de

manera efectiva, motivando a que se mejoren los resultados y estimulando a la obtención de los objetivos e incrementándose su productividad en la compañía.

- **Conciliar la vida familiar con la laboral:** El que la vida laboral y personal de los trabajadores tenga equilibrio, va a propiciar el incremento de la productividad, que los resultados mejoren, exista mejor rendimiento, un mayor compromiso y mejor calidad de vida de los empleados.
- **Beneficios en lo personal o lo familiar:** Prestaciones, guarderías, idiomas, cupones de comida, vales de transportes, etc.
- **Sinergias:** Se incrementa la productividad y el compromiso cuando las fuerzas laborales que se conectan entre sí.

### 2.3. Definición de términos básicos

De acuerdo con Arias (2012) la terminología básica “consiste en dar el significado preciso y según el contexto a los conceptos principales, expresiones o variables involucrados en el problema y en los objetivos formulados” (p. 108).

**Ambiente laboral.** Conjunto de particularidades que van a describir y distinguir a una organización de otras; estas singularidades van a ser, de forma relativa, permanentes en el tiempo afectando la conducta de los integrantes de la institución (Forehand & Gilmer, 1964).

**Aulas virtuales.** Se aluden a un tipo de aula o salón distinta a las presenciales y se va a desarrollar complementaria o independientemente de las tradicionales. Producto de la incorporación de las TIC, surge este tipo de aula en los procesos de enseñanza-aprendizaje. En la actualidad, se emplean en las escuelas, instituciones universitarias y empresas (Scagnoli, 2000).

**Aprendizaje.** Se refiere a que un ser vivo adquiera nuevos comportamientos partiendo de experiencias previas, con el propósito de lograr adaptarse mejor a su medio físico y social, donde se va a desenvolver. También se puede decir que, es una modificación permanente y relativa de la conducta que resulta de la práctica. Lo aprendido es recordado y conservado por el ser vivo de manera más o menos permanente y se encuentra disponible cuando se el organismo lo requiera (ConceptoDefinición, 2022).

**Capacitación virtual.** Se refiere al proceso educativo de corto plazo que, se aplica de forma organizada y sistemática, mediante el cual los individuos van a adquirir saberes, desarrollar habilidades y destrezas y competencias de acuerdo con los objetivos definidos. En función de la actividad laboral, se van a transmitir determinados saberes específicos referidos a la actividad laboral, actitudes respecto a la organización, las tareas, el ambiente, y también el desarrollar habilidades y competencias (Chiavenato, 2011). A través de las computadoras se va a efectuar la capacitación virtual; es una experiencia educativa que se sustenta en la interacción del aprendiz con la computadora. El centro de este tipo de capacitación son los medios tecnológicos, el aprendizaje va a partir del nexo que se origina entre el participante y la computadora.

**Comunicación.** Se va a referir al proceso mediante el cual el hablante y el receptor, en un espacio e instante específico, establecen una conexión para que se transmita, intercambien o comparten nociones, datos, información o significados que ambas partes puedan entender (Thompson, 1998).

**Medios tecnológicos.** Son aquellos medios que van a requerir que intervenga una herramienta para la transmisión de los mensajes, por ejemplo: teléfonos, televisores, computadoras, grabadoras, equipos de video, entre otros.

**Motivación.** Se refiere a un proceso psicológico que se asocia con el impulso (amplitud), dirección y persistencia del comportamiento (Peiró & Prieto, 2002).

**Puesto de trabajo.** Un puesto laboral va a constituir una unidad dentro de la organización y se refiere a un conjunto de obligaciones que lo va a separar y distinguir de otros. La ubicación del puesto en el diagrama va a definir su jerarquía, subordinación, los subordinados, así como la división, el departamento o área donde se sitúe (Chiavenato, 2011).

**Satisfacción laboral.** Se va a referir al conjunto de emociones y sentimientos que, beneficiosos o perjudiciales, los empleados van a tener con respecto a su trabajo. Básicamente es una actitud afectiva, un sentimiento de complacencia o desabrimiento respecto a algo (Davis, citado por De León, 2017).

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS, VARIABLES**

### **3.1. Hipótesis de la investigación**

La hipótesis se podría conceptualizar como una respuesta o explicación provisional, mientras no se someta a prueba, de una o del nexo entre 2 o más variables. Es decir, el problema que se expresa en una interrogante va a preceder a la hipótesis-posible respuesta; a su vez, va a derivar del/los objetivo/s investigativos.

Las hipótesis que se van a formular en la indagación que se presenta, se encuentra conformada por dos variables, la independiente, que es la capacitación virtual; y la dependiente, que es la satisfacción laboral.

#### **3.1.1. Hipótesis general**

La capacitación virtual impacta positiva y significativamente en la satisfacción laboral del personal operativo de una empresa de seguridad en Lima en el año 2022.

#### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- La capacitación virtual impacta positiva y significativamente en el puesto de trabajo del personal operativo de una empresa de seguridad en Lima en el año 2022.
- La capacitación virtual impacta positiva y significativamente en el ambiente laboral del personal operativo de una empresa de seguridad en Lima en el año 2022.
- La capacitación virtual impacta positiva y significativamente en la comunicación y coordinación del personal operativo de una empresa de seguridad en Lima en el año 2022.
- La capacitación virtual impacta positiva y significativamente en la motivación y reconocimiento del personal operativo de una empresa de seguridad en Lima en el año 2022.

## **3.2. Variables y Operacionalización de variables**

### **3.2.1. Variables**

Independiente  $V(x)$ . Morán y Alvarado (2010), señalaron que, es el factor que el investigador emplea en una indagación para la descripción, explicación y/o predicción de otra a la que se le conoce como variable dependiente.

Variable independiente es:  $V(x) = \text{Capacitación virtual}$

Dependiente  $V(y)$ . Morán y Alvarado (2010) indicaron que es lo que el investigador desea conocer.

Variable dependiente:  $V(y) = \text{Satisfacción laboral}$

### **3.2.2. Operacionalización de las variables**

Variable independiente es:  $V(x) = \text{Capacitación virtual}$ . Definición conceptual. Señala que, es una experiencia de aprendizaje fundada en la interacción entre el aprendiz y la computadora. La capacitación virtual se va a centrar en dar a los empleados una perspectiva innovadora y actual con el empleo de los medios tecnológicos, donde el aprendizaje se inicia del nexo entre el participante y la computadora (Lima & Fernández, 2017).

Definición operacional. La variable se mensuró empleando la encuesta, donde se han incluido preguntas asociadas con la variable Capacitación Virtual, cuyas dimensiones son: Niveles de aprendizaje (Bloom et al., 1956), Organización y planificación, Medios tecnológicos y Material de apoyo y contenidos. Estas se calificaron mediante la escala de Likert de 5 puntos: muy insatisfecho (1 punto), insatisfecho (2 puntos.), ni insatisfecho ni satisfecho (3 puntos.), satisfecho (4 puntos.) y muy satisfecho (5 puntos.); con una opción de respuesta; la puntuación máxima determina el nivel más alto de satisfacción en relación con la capacitación virtual; y la puntuación mínima determina el nivel más bajo.

Variable dependiente:  $V(y) = \text{Satisfacción Laboral}$ . Definición conceptual. Es un conjunto de sentimientos y emociones propicias o dañinas con que los trabajadores ven su actividad laboral. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo a algo (Davis, citado por De León, 2017).



Definición operacional. La variable se midió con la encuesta, donde se incluyeron ítems asociados con la variable Satisfacción Laboral, cuyas dimensiones son: Puestos de trabajo, Ambiente laboral, Comunicación y coordinación; y, motivación y reconocimientos. Estas se calificaron con la escala de Likert de 5 puntos: muy insatisfecho (1 punto), insatisfecho (2 puntos), ni insatisfecho ni satisfecho (3 puntos), satisfecho (4 puntos) y muy satisfecho (5 puntos); con una opción de respuesta; la puntuación máxima determina el nivel más alto de satisfacción en relación con la capacitación virtual; y la puntuación mínima determina el nivel más bajo.

**Tabla 3.1**

***Operacionalización variable capacitación virtual***

Variable	Dimensiones	Indicadores
CAPACITACIÓN VIRTUAL	Niveles de aprendizaje	1. Evaluación
		2. Síntesis
		3. Análisis
		4. Aplicación
		5. Comprensión
	Organización y planificación	6. Plataforma virtual
		7. Interfaz
		8. Horarios
		9. Duración de contenidos
		10. Docente capacitado
	Medios tecnológicos	11. Portátil y ordenador de mesa
		12. Cámara inalámbrica
		13. Teléfono móvil
		14. Disco duro externo (USB)
		15. Impresoras
	Material de apoyo y contenidos	16. Audiovisuales
		17. Software de aprendizaje
		18. Tiempo de sesiones
		19. Metodología y didáctica
		20. Logro de objetivos y metas

**Tabla 3.2*****Operacionalización variables satisfacción laboral***

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Puesto de trabajo	<b>1.</b> Colaboración
		<b>2.</b> Funciones y responsabilidades
		<b>3.</b> Carga de trabajo
		<b>4.</b> Habilidades suficientes
		<b>5.</b> Satisfecho en puesto
	Ambiente laboral	<b>6.</b> Relación con compañeros
		<b>7.</b> Colaboración permanente
		<b>8.</b> Trabajo en equipo
		<b>9.</b> Ambiente positivo
		<b>10.</b> Atmosfera de trabajo
	Comunicación y coordinación	<b>11.</b> Comunicación interna
		<b>12.</b> Cooperación
		<b>13.</b> Información
		<b>14.</b> Servicios prestados
		<b>15.</b> Coordinación con otros
	Motivación y Reconocimientos	<b>16.</b> Reconocimientos y premios
		<b>17.</b> Condiciones laborales
		<b>18.</b> Oportunidades
		<b>19.</b> Nombre y prestigio
		<b>20.</b> Desempeño y asensos

**3.3. Aspectos deontológicos de la investigación**

En la investigación prima los principios de integridad moral, siendo honesto, leal, veraz y diligente en el desarrollo de la investigación; respetando en todo momento opiniones y versiones de los participantes y directivos de la empresa; de otro lado; se actuó de manera digna, eliminando todo comportamiento que suponga infracción o descredito con la ética y la moral; se respetó la identidad de los participantes cuyos secreto y confidencia de sus opiniones son solo elementos para el estricto cumplimiento de la investigación. Así mismo, se respetarán las teorías, estudios y trabajos investigativos citándose al autor, fecha y nombre de la obra o escrito. No se admitirá a plagio los resultados de la investigación, sometiéndome a las normas o reglamentos de conducta y ética de la Universidad de Lima.

## CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño metodológico

Para responder a las preguntas investigativas se van a emplear un conjunto de procedimientos, los cuales permitieron contrastar la hipótesis. Es también una estrategia que permite responder a la interrogante, alcanzando los objetivos investigativos. Define la clase de pruebas a aplicar y de qué forma se tomaron y examinaron los datos.

El diseño es el cómo se van a encontrar las respuestas a los dilemas que han nacido en la indagación. Siendo el presente estudio de nivel correlacional.

### 4.2. Diseño muestral

La finalidad de un diseño muestral es suministrar las directrices para que se pueda seleccionar una muestra que represente a la población.

Población. Es el conjunto completo de cosas, conceptos o individuos, que van a poseer algunas singularidades comunes que se pueden observar en un espacio y tiempo específico (Hernández et al., 2014).

La población, estuvo representada por 83 operarios que laboran en una empresa de seguridad ubicada en Lima, destacados a laborar en las sedes del grupo Laureate. (Fuente, Empresas de Seguridad, 2022).

Es necesario precisar que dicho grupo se consideró representativo para la materia en estudio, debido a que todos los agentes de dicha unidad han sido capacitados virtualmente, a diferencia de otros grupos los cuales varían entre modalidades de capacitación o, en su defecto, no fueron capacitados durante el periodo estudiado.

**Tabla 4.1**

***Población de estudio***

Universidad privada del norte SAC	22
Universidad peruana de ciencias aplicadas SAC	52
Instituto de Educación Privado Cibertec SAC	9
Total Grupo Laureate	83

Muestra. La muestra es “un subconjunto representativo de un universo o población, en la presente investigación se usará la fórmula aplicada cuando el tamaño de la población es conocido y se desea estimar la media poblacional cuantitativamente” (Hernández et al., 2014).

Para la investigación, la muestra, después de aplicar la ecuación de población finita, siendo la población de 83 operarios que laboran en la empresa de seguridad.

$$n = (Z^2 \times q \times p \times N) / (e^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q)$$

Cuyos datos de la muestra serán:

n = muestra

Z= 1.96

p= 0.5 q=0.5

e = 0,05

N= 83

Cambiando en la formula anterior la fórmula de la muestra será de.

$$n = (1.96)^2 (0,5 \times 0.5) \times 83 / (0,05)^2 (83 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5$$

$$n = 79,713 / (0,205 + 0,9604)$$

$$n = 79,713 / 1,1654$$

$$n = 68,39$$

n = 69 operarios que laboran en la empresa de seguridad.

La mínima cantidad de personas que se pueden encuestar es 69 (Ñaupás et al., 2018), pero se tuvo acceso a encuestar a 82.

Muestreo. Se aplicó el no probabilístico. Morán y Alvarado (2010), señalaron que, este tipo de muestreo se refiere a una técnica donde las muestras se van a recoger en un procedimiento que no va a brindar a todos los participantes de la población iguales probabilidades de seleccionarlos.

La indagación tomó una muestra no probabilística, considerando que, se utilizó un sistema de selección no aleatoria, debido a las características de la población, y para tener acceso a la recolección de los datos.

### **4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **4.3.1. Técnicas**

La encuesta, de acuerdo con Ruiz (2013) es una técnica que se utiliza para que el investigador se aproxime a los sucesos y le permitan adquirir conocimientos, apoyándose en los instrumentos, y la información sea almacenada.

Ruíz (2013) alude que, hay diversos tipos de técnicas, entre las cuales está la encuesta que frecuentemente se utiliza en las indagaciones cuantitativas.

Tamayo y Silva (2017) señalaron que la técnica de la encuesta se refiere a interrogantes realizadas a los que participan, con el propósito de agrupar datos y detectar la doxa pública sobre un tema que se busca analizar.

En este caso, se aplicó a 82 operarios que laboran en la empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Lima.

Contenido documental. También se empleó el análisis de contenido documental; Rubio (2004), señaló que, este tipo de análisis es una labor académica a través de la cual, por un proceso intelectual se van a extraer ideas del documento, para representarlo y facilitar el acceso a los originales manifestándose las vivencias y conocimientos de los participantes, que se vinculan con los factores estudiados.

#### **4.3.2. Instrumentos de recolección de datos**

El cuestionario. Tamayo y Silva (2017) expresaron que, es un recurso que se usa para la recolección de datos, con criterios de elección y reglas, vinculados con el propósito y los objetivos que se quieren lograr y las teorías que la sustentan; así por decir, las variables, dimensiones e indicadores, que prevalece en lo empírico-analítico y teóricas incorporadas en la estructura.

Para Hernández et al. (2014), refieren que, el cuestionario es un instrumento conformado por varias preguntas sobre una o más variables, que se van a mensurar.

Se utilizó como instrumento, el cuestionario para 20 preguntas para cada variable y se aplicó a los 82 operarios que laboran en la empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Lima.

Cuaderno de notas o fichas de trabajo. Para Hernández et al. (2014) señalan que, son un objeto de investigación, en la que se compila información considerable y se va a registrar en la referida libreta de notas; el objetivo del caso, los participantes, las nuevas huellas y sitios. Toda la información que encuentre y que sea destacada para el trabajo se debe anotar de forma automática en el cuaderno. En este contexto, se utilizó el cuaderno de notas o fichas de trabajo.

#### **4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Las técnicas para el análisis y procesamiento de los datos consistieron en la ejecución de los procedimientos a las que se sometieron los datos para que alcancen los objetivos de la indagación (Tamayo & Silva, 2017). Se utilizó el programa Excel v.2016, para el cálculo, gráficas, figuras y tablas calculares; de otro lado se hizo uso del programa estadístico SPSS v25, donde se capturó, editó, analizó y determinaron los análisis documentales y estadísticos, por ser una indagación de perspectiva cuantitativa. La planificación de los aspectos del análisis, en función de la verificación de las hipótesis, puesto que estas conceptualizaciones supeditaron a su vez la etapa de recolección de datos. Se hizo uso de la estadística descriptiva. Rendón-Masías et al. (2016) señalan que, se presentan sugerencias para que se resuma la información que se obtuvo en tablas, cuadros, figuras o gráficas; y, por otra parte, con la inferencia, se estudiaron los datos para que se tomen decisiones y se puedan efectuar predicciones.

## CAPÍTULO V: RESULTADOS

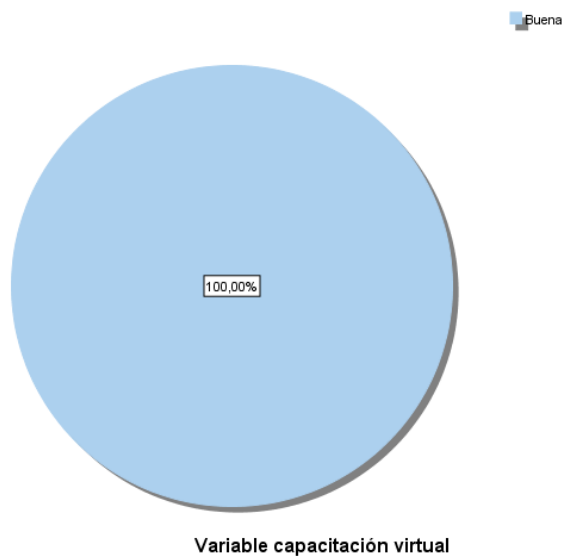
En el quinto acápite, se realizó el análisis descriptivo de los resultados de los cuestionarios, un trabajo con los datos empleando las pruebas de consistencia, normalidad y correlación, que se reflejan en las diversas tablas y figuras con las frecuencias y porcentajes. Luego, se presenta la discusión de los resultados hallados.

### 5.1 Análisis descriptivo

Se realizó el análisis descriptivo de las respuestas de la encuesta con una muestra de 82 participantes. Las figuras se elaboraron con el programa SPSS v25.

**Figura 5.1**

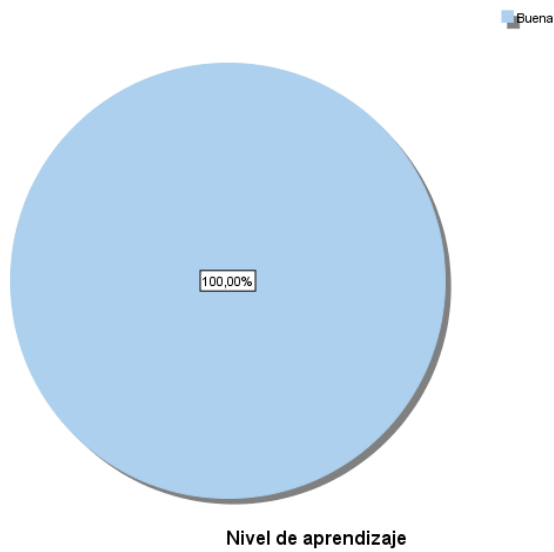
*Variable capacitación virtual*



De los 82 encuestados, el 100 % indicaron que la capacitación virtual era buena.

**Figura 5.2**

***Nivel de aprendizaje de la capacitación virtual***



De los 82 encuestados, el 100 % indicaron que el nivel de aprendizaje de la capacitación virtual era bueno.

**Figura 5.3**

***Organización y planificación de la capacitación virtual***

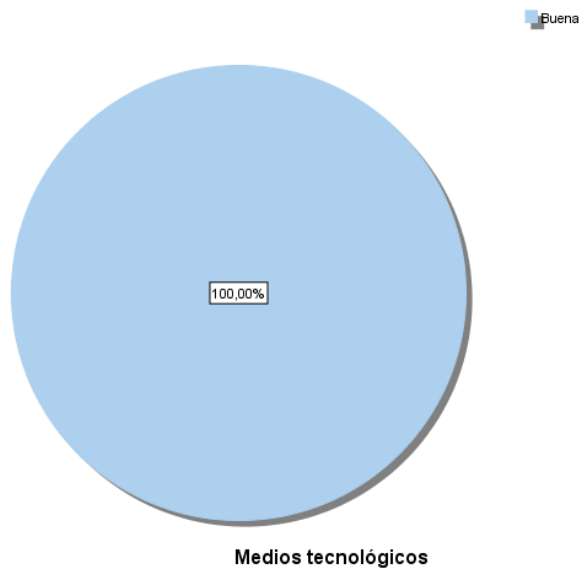


De los 82 encuestados, el 100 % indicaron que la organización y planificación de la capacitación virtual era buena.



**Figura 5.4**

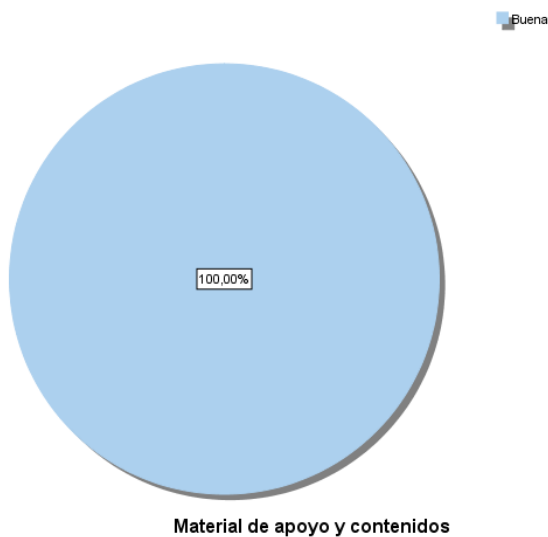
***Medios tecnológicos de la capacitación virtual***



De los 82 encuestados, el 100 % indicaron que los medios tecnológicos de la capacitación virtual son buenos.

**Figura 5.5**

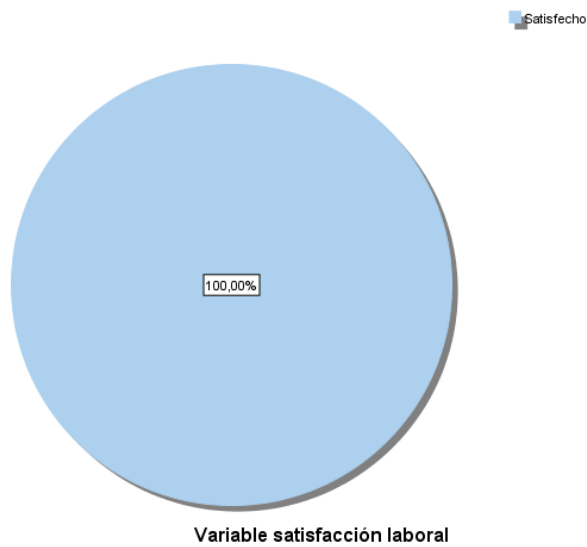
***Material de apoyo y contenidos de la capacitación virtual***



De los 82 encuestados, el 100 % indicaron que el material de apoyo y contenidos de la capacitación virtual eran buenos.

**Figura 5.6**

***Variable satisfacción laboral***



De los 82 sondeados, el 100 % indicaron que se encuentran satisfechos laboralmente.

**Figura 5.7**

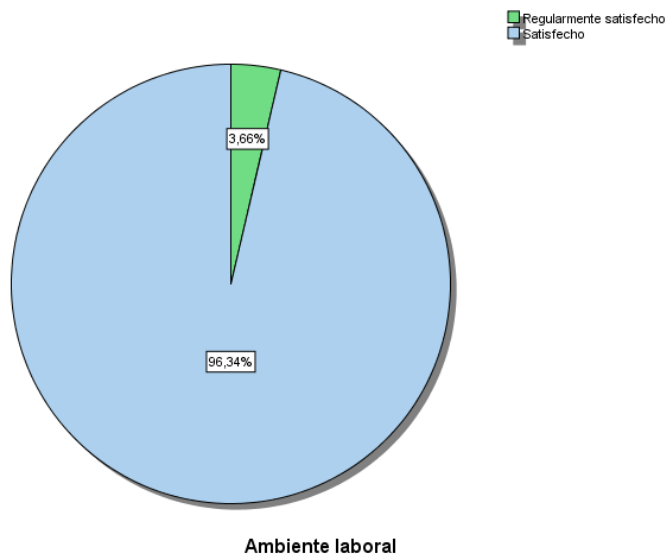
***Puesto de trabajo de la satisfacción laboral***



De los 82 sondeados, el 100 % indicaron que están satisfechos en sus puestos laborales.

**Figura 5.8**

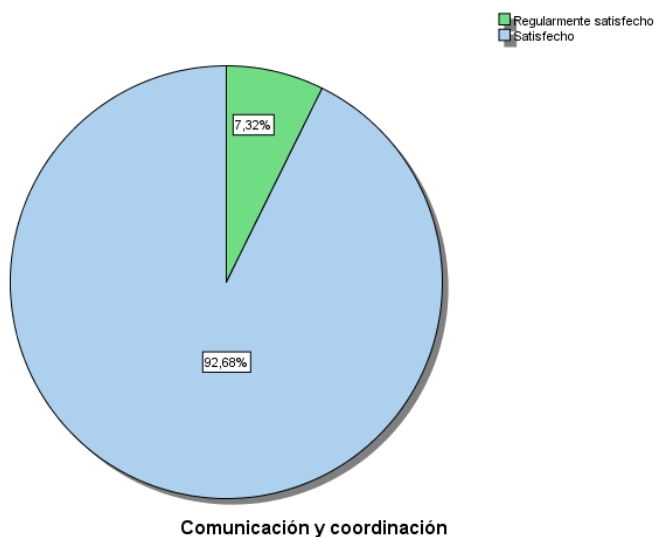
***Ambiente laboral de la satisfacción laboral***



De los 82 encuestados, 96,3 % manifestaron que se encuentran satisfechos con su ambiente laboral; entretanto que 3,7 % están regularmente satisfechos.

**Figura 5.9**

***Comunicación y coordinación de la satisfacción laboral***



De los 82 encuestados, 92,7 % expresaron que se encuentran satisfechos con la comunicación y coordinación en su trabajo; entre tanto que 7,3 % están regularmente satisfechos.

**Figura 5.10**

***Motivación y reconocimientos de la satisfacción laboral***



De los 82 encuestados, el 100 % se encuentran satisfechos con la motivación y el reconocimiento.

**5.2. Análisis cuantitativo de los datos**

El análisis de los datos conseguidos de la encuesta aplicada a la muestra representativa ha seguido los siguientes pasos.

**5.2.1. Prueba de consistencia**

Primero se debe determinar la fiabilidad de los instrumentos de investigación, mediante la prueba de consistencia interna, alfa de Cronbach para establecer el nivel de fiabilidad. Si este es mayor a 0.7, el instrumento es aceptable. Cada cuestionario está conformado por 20 preguntas y se aplicó la prueba piloto a 15 participantes. En las tablas 5.1 y 5.2 se puede observar que el valor del alfa de Cronbach es de 0.744 y 0.905 para la variable capacitación virtual y satisfacción laboral respectivamente, por lo que se puede aseverar que los instrumentos son fiables (Ñaupás et al., 2018).

**Tabla 5.1**

***Prueba de fiabilidad variable capacitación virtual***

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,744	20

**Tabla 5.2**

***Prueba de fiabilidad variable satisfacción laboral***

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,905	20

**5.2.2. Prueba de normalidad**

Comprobada la fiabilidad de los dos instrumentos, se procedió a la aplicación de la prueba de normalidad para determinar la distribución de los datos recolectados, tanto en la hipótesis general como en las específicas, en función de las dimensiones de cada variable. Como se tienen más de 50 datos, se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov; asimismo, el resultado indicó si se utilizaron pruebas paramétricas o no paramétricas.

- **VARIABLES DE LA HIPÓTESIS GENERAL**

**Variable independiente: capacitación virtual**

H<sub>0</sub>: La variable capacitación virtual tiene una distribución normal

H<sub>1</sub>: La variable capacitación virtual no tiene una distribución normal

p-valor < 0.05, se rechaza H<sub>0</sub> se acepta H<sub>1</sub>

**Variable dependiente: satisfacción laboral**

H<sub>0</sub>: La variable satisfacción laboral tiene una distribución normal

H<sub>1</sub>: La variable satisfacción laboral no tiene una distribución normal

p-valor < 0.05, se rechaza H<sub>0</sub> se acepta H<sub>1</sub>

Revisando la Tabla 5.3, el p-valor de las variables independiente y dependiente de la conjetura general son menores a 0.05 según la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, pues se trabajó con 82 datos, por lo que se admite H<sub>1</sub> y se niega H<sub>0</sub>. Ambas

variables no presentan distribución normal (DisNor), por lo que se aplicó la prueba no paramétrica, rho de Spearman y la prueba d de Somers (Hernández et al. 2014).

**Tabla 5.3**

***Prueba de normalidad para la hipótesis general***

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable capacitación virtual	0,467	82	,000
Variable satisfacción laboral	0,316	82	,000

- **Variables de hipótesis específica 1**

Esta prueba determinó si las dimensiones aplicadas en la hipótesis específica 1 son paramétricas o no paramétricas.

Variable independiente: niveles de aprendizaje

H<sub>0</sub>: Los niveles de aprendizaje tiene una distribución normal

H<sub>1</sub>: Los niveles de aprendizaje no tiene una distribución normal

p-valor < 0.05, se rechaza H<sub>0</sub> se acepta H<sub>1</sub>

Variable dependiente: Puesto de trabajo

H<sub>0</sub>: El puesto de trabajo tiene una distribución normal

H<sub>1</sub>: El puesto de trabajo no tiene una distribución normal

p-valor < 0.05, se rechaza H<sub>0</sub> se acepta H<sub>1</sub>

Revisando la Tabla 5.4, los p-valor de las dimensiones niveles de aprendizaje y puesto de trabajo de la hipótesis específica 1 son menores a 0.05 según la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, por lo que no se admite H<sub>0</sub> y se admite H<sub>1</sub>. Ambas dimensiones no tienen una DisNor, aplicándose la prueba no paramétrica, rho de Spearman y la prueba d de Somers (Hernández et al., 2014).

**Tabla 5.4*****Prueba de normalidad para la hipótesis específica 1***

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Niveles de aprendizaje	0,490	82	,000
Puesto de trabajo	0,532	82	,000

**- Variables de hipótesis específica 2**

Esta prueba determinó si las dimensiones aplicadas en la hipótesis específica 2 son paramétricas o no paramétricas.

Variable independiente: Organización y planificación:

H<sub>0</sub>: La organización y planificación tiene una distribución normal

H<sub>1</sub>: La organización y planificación no tiene una distribución normal

p-valor < 0.05, se rechaza H<sub>0</sub> se acepta H<sub>1</sub>

Variable dependiente: Ambiente laboral

H<sub>0</sub>: Ambiente laboral tiene una distribución normal

H<sub>1</sub>: Ambiente laboral no tiene una distribución normal

p-valor < 0.05, se rechaza H<sub>0</sub> se acepta H<sub>1</sub>

Revisando la Tabla 5.5, los p-valor de las dimensiones organización y planificación y ambiente de trabajo de la hipótesis específica 2 son menores a 0.05 según la prueba Kolmogorov-Smirnov, por lo que se rechaza H<sub>0</sub> y se admite H<sub>1</sub>. Ambas dimensiones no tienen una DisNor, aplicándose la prueba no paramétrica, rho de Spearman y la prueba d de Somers (Hernández Sampieri, 2014).

**Tabla 5.5*****Prueba de normalidad para la hipótesis específica 2***

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Organización y planificación	0,540	82	,000
Ambiente laboral	0,460	82	,000

- **Variables de hipótesis específica 3**

Esta prueba determinó si las dimensiones aplicadas en la hipótesis específica 3 son paramétricas o no paramétricas.

Variable independiente: Medios tecnológicos

H<sub>0</sub>: Los medios tecnológicos tienen una distribución normal

H<sub>1</sub>: Los medios tecnológicos no tiene una distribución normal

p-valor < 0.05, se rechaza H<sub>0</sub> se acepta H<sub>1</sub>

Variable dependiente: Comunicación y coordinación

H<sub>0</sub>: La comunicación y coordinación tiene una distribución normal

H<sub>1</sub>: La comunicación y coordinación no tiene una distribución normal

p-valor < 0.05, se rechaza H<sub>0</sub> se acepta H<sub>1</sub>

Revisando la Tabla 5.6, los p-valor de las dimensiones medios tecnológicos y comunicación y coordinación de la hipótesis específica 3 son menores a 0.05 según la prueba Kolmogorov-Smirnov, por lo que no se admite H<sub>0</sub> y se admite H<sub>1</sub>. Esto indica que ambas dimensiones no tienen una DisNor, aplicándose la prueba no paramétrica, rho de Spearman y la prueba d de Somers (Hernández et al., 2014).

**Tabla 5.6**

***Prueba de normalidad para la hipótesis específica 3***

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Medios tecnológicos	0,525	82	,000
Comunicación y coordinación	0,341	82	,000

- **Variables de Hipótesis Específica 4**

Esta prueba determinó si las variables aplicadas en la hipótesis específica 4 son paramétricas o no paramétricas.



Variable independiente: Material de apoyo y contenidos

H<sub>0</sub>: Material de apoyo y contenidos tiene una distribución normal

H<sub>1</sub>: Material de apoyo y contenidos no tiene una distribución normal

p-valor < 0.05, se rechaza H<sub>0</sub> se acepta H<sub>1</sub>

Variable dependiente: Motivación y reconocimientos

H<sub>0</sub>: La motivación y reconocimientos tiene una distribución normal

H<sub>1</sub>: La motivación y reconocimientos no tiene una distribución normal

p-valor < 0.05, se rechaza H<sub>0</sub> se acepta H<sub>1</sub>

Revisando la Tabla 5.7, los p-valor de las dimensiones materiales de apoyo y contenido y motivación y reconocimiento de la hipótesis específica 4 son menores a 0.05 según la prueba Kolmogorov-Smirnov, por lo que se rechaza H<sub>0</sub> y se admite H<sub>1</sub>. Esto indica que ambas dimensiones no tienen una DisNor, aplicándose la prueba no paramétrica, rho de Spearman y la prueba d de Somers (Hernández et al., 2014).

**Tabla 5.7**

***Prueba de normalidad para la hipótesis específica 4***

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Material de apoyo y contenido	0,530	82	,000
Motivación y reconocimiento	0,521	82	,000

**5.2.3. Prueba de hipótesis**

Después de haber utilizado la prueba de DisNor, se evaluó el estadístico de prueba de la hipótesis general y las específicas con el fin de determinar si las variables y dimensiones estudiadas están asociadas de manera significativa y si influye la variable independiente sobre la dependiente.

- **Hipótesis general**

Se aplicó la prueba rho de Spearman teniendo un p-valor igual a 0,000 una fuerza de correlación del 65,6 % (0,656) y teniendo una correlación directa y significativa, se aplicó la prueba d de Somers para determinar el efecto de la capacitación virtual sobre la

satisfacción laboral. Revisando la Tabla 5.8 el p-valor obtenido es menor a 0,05 por lo que existe impacto de la capacitación virtual sobre la satisfacción laboral, por lo que se rechaza  $H_0$  y se admite  $H_1$ .

**Tabla 5.8**

***Prueba d de Somers para la hipótesis general***

Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrico	Error estándar		T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
			Valor	asintótico <sup>a</sup>		
		Capacitación virtual	0,548	0,056	4,743	,000
		Satisfacción laboral	0,395	0,076	4,743	,000
			0,898	0,042	4,743	,000

- **Hipótesis específica 1**

Se aplicó la prueba rho de Spearman teniendo un p-valor igual a 0,010 una fuerza de correlación del 28,3 % (0,283) y teniendo una correlación directa: se aplicó la prueba d de Somers para determinar el efecto de la capacitación virtual sobre el puesto de trabajo. Revisando la Tabla 5.9 el p-valor obtenido es mayor a 0,05 por lo que no existe el efecto que se esperaba, por lo que se admite la  $H_0$  y se impugna la  $H_1$ .

**Tabla 5.9**

***Prueba d de Somers para la hipótesis específica 1***

Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrico	Error estándar		T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
			Valor	asintótico <sup>a</sup>		
		Capacitación virtual	0,143	0,068	1,019	,308
		Puesto de trabajo	0,975	0,017	1,019	,308
			0,077	0,073	1,019	,308

- **Hipótesis específica 2**

Se aplicó la prueba rho de Spearman teniendo un p-valor igual a 0,000 una fuerza de 76,6 % (0,766) y teniendo una correlación directa y significativa, se aplicó la prueba d de Somers para determinar el efecto de la capacitación virtual sobre el ambiente laboral. Revisando la Tabla 5.10 el p-valor obtenido es menor a 0,05 por lo que hay impacto de la capacitación virtual sobre el ambiente laboral, por lo que se rechaza  $H_0$  y se admite  $H_1$ .

**Tabla 5.10*****Prueba d de Somers para la hipótesis específica 2***

Ordinal d de	Simétrico	Error estándar		T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
		Valor	asintótico <sup>a</sup>		
por Somers	Capacitación virtual	0,713	0,080	4,833	,000
ordinal	Ambiente laboral	0,623	0,110	4,833	,000

**- Hipótesis específica 3**

Se aplicó la prueba rho de Spearman teniendo un p-valor igual a 0,000 una fuerza de correlación del 50,5 % (0,505) y teniendo una correlación directa y significativa, se aplicó la prueba d de Somers para determinar el efecto de la capacitación virtual sobre la comunicación y coordinación. Revisando la Tabla 5.11 el p-valor obtenido es menor a 0,05 por lo que existe impacto, por lo que se rechaza  $H_0$  y se admite  $H_1$ .

**Tabla 5.11*****Prueba d de Somers para la hipótesis específica 3***

Ordinal d de	Simétrico	Error estándar		T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
		Valor	asintótico <sup>a</sup>		
por Somers	Capacitación virtual	0,398	0,058	4,768	,000
ordinal	Comunicación y coordinación	0,290	0,062	4,768	,000

**- Hipótesis específica 4**

Se aplicó la prueba rho de Spearman teniendo un p-valor igual a 0,000 una fuerza de correlación del 82,7 % (0,827) y teniendo una correlación directa y significativa, se aplicó la prueba d de Somers para determinar el efecto de la capacitación virtual sobre la motivación y reconocimientos. Revisando la Tabla 5.12 el p-valor obtenido es menor a 0,05 por lo que existe impacto, por lo que se rechaza  $H_0$  y se admite  $H_1$ .

**Tabla 5.12*****Prueba d de Somers para la hipótesis específica 4***

Ordinal d de por Somers ordinal		Error estándar		T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
		Valor	asintótico <sup>a</sup>		
	Simétrico	0,788	0,070	3,544	,000
	Capacitación virtual	0,996	0,004	3,544	,000
	Motivación y reconocimientos	0,651	0,116	3,544	,000

**5.3. Discusión**

En este acápite se van a exponer los resultados encontrados en el presente trabajo, vinculando aquellos con los antecedentes y los estudios teóricos planteados.

Para la primera discusión, se redactó el objetivo general, determinar cómo impacta la capacitación virtual en la satisfacción laboral del personal operativo de una empresa de seguridad ubicada en Lima en el año 2022. Es por ello que se formuló la hipótesis general, que indica que el impacto es positivo y significativo. Respecto a la estadística descriptiva, el 100 % de los encuestados respondieron que era buena la capacitación docente y se encontraban satisfechos con los resultados. En cuanto a los resultados inferenciales, al aplicar la prueba d de Somers se obtuvo un p-valor de 0,000 que es menor a 0,05 lo que señala que existe impacto de la capacitación virtual sobre la satisfacción laboral. Los estudios realizados por Koteas (2023), Akpoviro y Olusegun (2022), Bhanudas (2021), Keomorakath y Suhariadi (2021), Abbas et al. (2020) y Martins et al. (2019) a nivel internacional, como los de Buendía (2019), Santivañez (2019) y Granda (2018) coinciden con los resultados logrados en el presente trabajo académico. Estos resultados responden a la tendencia de la capacitación empleando la virtualidad, específicamente el e-learning, pues esta se produce en condiciones más favorables para el trabajador como para la empresa; ya que, hay mayor flexibilidad, es de fácil acceso, reduce los tiempos en la capacitación permitiendo el cumplimiento de las tareas, mayor comodidad, actualización constante, reducción de costos, formación personalizada y hacer un seguimiento efectivo. Por otra parte, la teoría del ajuste en el trabajo que se refiere a que cada trabajador de la empresa de seguridad, con la capacitación busca estar en correspondencia con su centro laboral, es decir se produce un ajuste entre lo que

demanda en trabajador y lo que la empresa de seguridad ofrece, en este caso, la capacitación virtual.

Respecto a la segunda discusión, se redactó el objetivo específico 1, el cual fue determinar cómo impacta la capacitación virtual en el puesto de trabajo del personal operativo de una empresa de seguridad ubicada en Lima en el año 2022. Por lo que se formuló la hipótesis específica 1, la cual afirmó que la capacitación virtual impacta positivamente en el puesto de trabajo del personal operativo. La estadística descriptiva señala que el nivel de aprendizaje es bueno en un 100 %; de igual modo, con respecto al puesto de trabajo, también hay un 100 % de satisfacción por parte de los trabajadores. Los resultados inferenciales señalan que, como tiene un p-valor igual a 0,010 con una fuerza de relación del 28,3 % (0,283); indican que la capacitación virtual se encuentra en correlación con los puestos de trabajo del personal operativo, pero no hay impacto ya que el p-valor de la d de Somers fue de 0,308.

De la tercera discusión, se redactó el objetivo específico 2, que indica determinar cómo impacta la capacitación virtual en el ambiente laboral del personal operativo de una empresa de seguridad ubicada en Lima en el año 2022. Permitiendo formular la hipótesis correspondiente, la capacitación virtual impacta positiva y significativamente en el ambiente laboral del personal operativo. La estadística descriptiva señala que, el 100 % de los participantes indicaron que era buena respecto a los organización y planificación; por otro lado, con respecto al ambiente laboral el 96,3 % manifestaron que se encuentran satisfechos; entretanto que 3,7 % están regularmente satisfechos. Referente a la estadística inferencial, la prueba d de Somers dio un p-valor igual a 0,000 que es menor al nivel de significancia que es 0,05 lo que señala que la capacitación virtual impacta en el ambiente laboral.

Respecto a la cuarta discusión, el objetivo específico 3, que señala que, se debe determinar cómo impacta la capacitación virtual en la comunicación y coordinación del personal operativo de una empresa de seguridad ubicada en Lima en el año 2022. Para lo cual se formuló la hipótesis que señala que, la capacitación virtual impacta positiva y significativamente en la comunicación y coordinación del personal operativo. Los resultados descriptivos expresan que los participantes consideran que, consideran buenos los medios tecnológicos; mientras que, respecto a la comunicación y coordinación, el 92,7 % lo consideran satisfactorios y 7,3 % regularmente satisfactorios. Referente a la estadística inferencial, la prueba d de Somers dio un p-valor igual a 0,000 que es menor

al nivel de significancia que es 0,05 lo que señala que la capacitación virtual impacta en la comunicación y coordinación.

Respecto a la quinta discusión, el objetivo específico 4 indica que se debe determinar cómo impacta la capacitación virtual en la motivación y reconocimiento del personal operativo de una empresa de seguridad ubicada en Lima en el año 2022. Por lo que se formuló la hipótesis de que, la capacitación virtual impacta positiva y significativamente en la motivación y reconocimiento del personal operativo. Los resultados descriptivos señalan que, el 100 % de los encuestados indican que los materiales de apoyo y contenidos son buenos y la motivación y reconocimientos son satisfactorios. Referente a la estadística inferencial, la prueba d de Somers dio un p-valor igual a 0,000 que es menor al nivel de significancia que es 0,05 lo que señala que la capacitación virtual impacta en la motivación y los reconocimientos.

## CONCLUSIONES

Primera: Respecto al objetivo general se concluye que, la capacitación virtual impacta positiva y significativamente en la satisfacción laboral del personal operativo de una empresa de seguridad ubicada en Lima en el año 2022. Resultados que se sustentan en los valores inferenciales obtenidos al aplicar las pruebas estadísticas: prueba rho de Spearman (p-valor = 0,000; fuerza de relación = 65,6 %) y la d de Somers (0,000).

Segunda: Respecto al objetivo específico 1 se concluye que, la capacitación virtual se relaciona positivamente en el puesto de trabajo del personal operativo de una empresa de seguridad ubicada en Lima en el año 2022, pero no impacta. Resultados que se sustentan en los valores inferenciales de las pruebas estadísticas: prueba rho de Spearman (p-valor = 0,010; fuerza de relación = 28,3 %) y d de Somers (p-valor = 0,308).

Tercera: Respecto al objetivo específico 2 se concluye que, la capacitación virtual impacta positiva y significativamente en el ambiente laboral del personal operativo de una empresa de seguridad ubicada en Lima en el año 2022. Resultados que se sustentan en los valores inferenciales obtenidos al aplicar las pruebas estadísticas: prueba rho de Spearman (p-valor = 0,000; fuerza de relación = 76,6 %) y la d de Somers (0,000).

Cuarta: Respecto al objetivo específico 3 se concluye que, la capacitación virtual impacta positiva y significativamente en la comunicación y coordinación del personal operativo de una empresa de seguridad ubicada en Lima en el año 2022. Resultados que se sustentan en los valores inferenciales obtenidos al aplicar las pruebas estadísticas: prueba rho de Spearman (p-valor = 0,000; fuerza de relación = 50,5 %) y la d de Somers (0,000).

Quinta: Respecto al objetivo específico 4 se concluye que, la capacitación virtual impacta positiva y significativamente en la motivación y reconocimiento del personal operativo de una empresa de seguridad ubicada en Lima en el año 2022. Resultados que se sustentan en los valores inferenciales obtenidos al aplicar las pruebas estadísticas: prueba rho de Spearman (p-valor = 0,000; fuerza de relación = 82,7 %) y la d de Somers (0,000). Los resultados obtenidos de estas personas han sido positivos para la investigación, que permiten sustentar la idea principal respecto a la influencia de tiene la capacitación virtual en la satisfacción en sus puestos de trabajo de los operarios de la compañía.

## RECOMENDACIONES

Primera: Con los resultados conseguidos en la presente indagación se puede concluir que la capacitación virtual si impacta de manera positiva en la satisfacción laboral de este determinado grupo de trabajadores de la empresa. Con respecto a este tema, el desempeño del docente en las capacitaciones virtuales ha tenido un papel importante en estos resultados positivos, por lo cual, consideramos se debe de seguir reforzando a los docentes en nuevos métodos de capacitación pedagógica en entornos virtuales. Esto a fin de seguir trabajando sobre la base de la mejora continua.

Segunda: Es recomendable realizar evaluaciones de satisfacción respecto a la capacitación virtual en periodos más cortos de tiempo, como puede ser de manera mensual. Debido a que, actualmente en la empresa, estas evaluaciones se realizan muy esporádicamente. Esto con el objetivo de realizar mejoras oportunas gracias a la información obtenida, para la mejora del nivel de satisfacción laboral de los empleados y la calidad en la enseñanza

Tercera: Se recomienda realizar una encuesta a los docentes para averiguar sus opiniones respecto a la actitud, predisposición, iniciativa y participación de los trabajadores durante las capacitaciones. Dichos resultados pueden servir para desarrollar un programa de incentivos basados en los resultados académicos del personal en el curso. Si es que toma en cuenta el desempeño en el curso virtual para, por ejemplo, considerar al trabajador para un ascenso, esto puede incentivar a los colaboradores a tener un mejor desempeño en clase.

Cuarta: Se debe de evaluar si es más eficiente la capacitación virtual con grupos de trabajadores más reducidos. Esto debido a que, posiblemente, al tener una gran cantidad de participantes en las capacitaciones virtuales; el docente no alcanza a solucionar las dudas que puedan tener todos los participantes y, de esta manera, no se tiene la certeza que la información brindada fue correctamente entendida por los trabajadores. Además, hay que tener en cuenta que un mayor número de personas para capacitar significa una mayor carga laboral docente, lo cual puede mellar la calidad de la enseñanza

Quinta: Se recomienda realizar las coordinaciones correspondientes con los supervisores para poder ordenar los horarios de los agentes de seguridad; esto con el



objetivo que estos puedan llevar el curso tranquilamente. Actualmente, la mayoría de los agentes debe de llevar el curso durante los horarios de servicio y esto, en algunas ocasiones, llega a incomodar a los clientes. Por otra parte, si bien al ser de modalidad virtual permite tener un mayor alcance en cuanto a cantidad de personal capacitado. Hay que poner mayor énfasis en cuanto a las facilidades tecnológicas que se le brinda al personal para llevar el curso y; además, siempre capacitar al personal antes de llevar el curso sobre su uso, recomendando incentivar la retención del personal docente, pues la mayoría del personal se encontraba muy satisfecho con el docente asignado.

## REFERENCIAS

- Abbas, N., Ashiq, U., & Abbas, A. (2020). Training and Employee Performance: Mediating Role of Job Satisfaction in Civil Society Organizations of Pakistan. *Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies*, 6(4), 1041-1050. doi:<https://doi.org/10.26710/jafee.v6i4.1458>
- Aguilar, C. M., Jumba, S., & Martínez, L. L. (2021). *El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral* (tesis de maestría, Universidad ESAN, Lima, Perú). [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2394/2021\\_MAT\\_C\\_19-1\\_03\\_T.pdf?sequence=4](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2394/2021_MAT_C_19-1_03_T.pdf?sequence=4)
- Akpoviroro, K. S., & Olusegun, O. A. (2022). Moderating Influence Of E-Learning On Employee Training And Development (A Study Of Kwara State University Nigeria). *SocioEconomic Challenger*, 6(2), 83-93. [https://armgpublishing.com/wp-content/uploads/2022/07/SEC\\_2\\_2022\\_8.pdf](https://armgpublishing.com/wp-content/uploads/2022/07/SEC_2_2022_8.pdf)
- Albañil-Ordinola, A. (2015). *El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura* (tesis de maestría, Universidad de Piura, Piura, Perú). [https://pirhua.udpe.edu.pe/bitstream/handle/11042/2243/MAE\\_EDUC\\_130.pdf?...1](https://pirhua.udpe.edu.pe/bitstream/handle/11042/2243/MAE_EDUC_130.pdf?...1)
- Alcázar, L., & Huerta, S. (2023). *Evaluación experimental del componente de capacitación virtual en un programa de empleo temporal*. Informe de investigación, Grade. <http://repositorio.grade.org.pe/handle/20.500.12820/723>
- Alvarado, L., & Moscoso, A. (2020). *Relación entre la capacitación y la satisfacción laboral de teleoperadores de Call Centers en Lima Metropolitana 2020* (tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú). <https://repositorio.usil.edu.pe/items/20ea71bb-f17d-4f19-86f3-878d06e6e666>
- Amasifuen, L., Cárdenas, J., & Troya, D. (2023). Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 3(1), 89-102. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.01.007>
- Anderson, W. L., & Krathwohl, D. R. (2001). *Una taxonomía para el aprendizaje, enseñanza y evaluación: una revisión de la taxonomía de Bloom de objetivos educativos*. Allyn & Bacon.

- Andresen, M., Domsch, M., & Cascorbi, A. (2007). Working unusual hours and its relationship to job satisfaction: a study of European maritime pilots. *Journal of Labor Research*, 28(4), 714-734. [https://www.researchgate.net/publication/225665548\\_Working\\_Unusual\\_Hours\\_and\\_Its\\_Relationship\\_to\\_Job\\_Satisfaction\\_A\\_Study\\_of\\_European\\_Maritime\\_Pilots](https://www.researchgate.net/publication/225665548_Working_Unusual_Hours_and_Its_Relationship_to_Job_Satisfaction_A_Study_of_European_Maritime_Pilots)
- Arboleda, N., & Rama, C. (2013). *La educación superior a distancia y virtual en Colombia: nuevas realidades*. Acesad. [https://virtualeduca.org/documentos/observatorio/la\\_educacion\\_superior\\_a\\_distancia\\_y\\_virtual\\_en\\_colombia\\_nuevas\\_realidades.pdf](https://virtualeduca.org/documentos/observatorio/la_educacion_superior_a_distancia_y_virtual_en_colombia_nuevas_realidades.pdf)
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Episteme. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Arias, F., & Heredia, V. (2006). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño* (6° ed.). Editorial Trillas.
- Arias, S. G. (2021). *Satisfacción laboral y trabajo remoto docente de las instituciones educativas JEC de la provincia de Camaná, Arequipa, 2020* (tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55730/Arias\\_CSG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55730/Arias_CSG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Avello-Martínez, R., Rodríguez-Monteagudo, M., Rodríguez-Monteagudo, P., Sosa-López, D., Campanioni-Turiño, B., & Rodríguez-Cubela, R. (2019). ¿Por qué enunciar las limitaciones del estudio? *Medisur*, 17(1), 10-12. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v17n1/1727-897X-ms-17-01-10.pdf>
- Bada, R. (2021). *Capacitaciones virtuales del servicio civil y satisfacción laboral de servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Chicama 2021* (tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3047021>
- Bado, N. O., Cuadros, H., & Del Solar, K. S. (2016). *Estudio cuantitativo del impacto de las capacitaciones organizacionales en la productividad y la retención del personal basado en el servicio de Effectus Fischman Consultores en un banco peruano de microfinanzas en el año 2016 Lima - Perú* (tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú).

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622226/BAdoB\\_N.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622226/BAdoB_N.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

- Basurco, G. (2021). *Percepción de la Gestión del Capital Humano y su relación con la Satisfacción Laboral en los Docentes en la Universidad de San Martín de Porres Filial Sur Arequipa 2018* (tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú). <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12869/UPbazagf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bazalar, M. A., & Coquehuanca, C. A. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *Revista de investigación científica y tecnológica: Llamkasun*, 1(2), 35-51. <https://llamkasun.unat.edu.pe/index.php/revista/article/view/12/12>
- Bhanudas, D. A. (2021). Impact Of Training And Development On Satisfaction Level Of Employees In Manufacturing Industries. *Ilkogretim Online - Elementary Education Online*, 20(1), 4634-4642. <https://www.ilkogretim-online.org/fulltext/218-1641574817.pdf>
- Bloom, B. S., Engelhart, M. D., Furst, E. J., Hill, W. H., & Krathwohl, D. R. (1956). *Taxonomy of Educational Objectives: The Classification of Educational Goals, by a committee of college and university examiners*. Longman Green.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias*. Trillas.
- Buendía, V. (2019). *Plan piloto de capacitación en el desempeño laboral y su impacto en los trabajadores del primer y segundo nivel de atención del hospital Jorge Voto Bernales-ESSALUD, 2015* (tesis de doctorado, Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú). [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3547/UNFV\\_BUEND%C3%8DA\\_SOTELO\\_VICTOR\\_MANUEL\\_JESUS\\_DOCTORADO\\_2019.pdf?isAllowed=y&sequence=1](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3547/UNFV_BUEND%C3%8DA_SOTELO_VICTOR_MANUEL_JESUS_DOCTORADO_2019.pdf?isAllowed=y&sequence=1)
- Calderón, G., & Castaño, G. (2010). *Investigación en Administración: conocimiento para el bienestar de las personas y el desarrollo de las organizaciones*. Editorial Universidad Nacional de Colombia. [https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/11077/9789587194500\\_Parte1.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/11077/9789587194500_Parte1.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

- Campos, L., & Sánchez, K. (2022). Importancia de la investigación para el mejoramiento de la calidad del recurso humano en las universidades. *Societas, Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*, 24(1), 195-200. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/341/3412330011/3412330011.pdf>
- Canul, M., Fernández, B., & González, M. (2013). *Gestiopolis*. Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg en las empresas: <https://www.gestiopolis.com/factores-motivacionales-e-higienicos-de-herzberg-en-las-empresas/>
- Capón, R. (1999). *Derecho del Trabajo*. Librería Editora Platense.
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahia-Brasil)* (tesis de doctorado, Universitat Autònoma de Barcelona, Barcelona, España). <https://www.tdx.cat/handle/10803/50>
- Chiang, M., Martín, R., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Comillas. [https://books.google.com.pe/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&pg=PA184&dq=te](https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&pg=PA184&dq=te)
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones* (9ª ed.). McGraw-Hill. [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
- ConceptoDefinición. (2022). *ConceptoDefinición*. Aprendizaje: <https://conceptodefinicion.de/aprendizaje/>
- Congreso de la República del Perú. (2006). *Ley 28879, ley de servicios de seguridad privada*. Diario Oficial El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1456320/Ley%20N%C2%B0%2028879.pdf?v=1605888783>
- Congreso de la República del Perú. (2014). *Ley 30299, ley de armas de fuego y otros de uso civil*. Diario Oficial El Peruano. <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/30299.pdf>
- Dávila, R. C., Agüero, E. C., Palomino, J. F., & Zapana, D. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 576- 583. [https://www.researchgate.net/publication/357441506\\_Motivacion\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_en\\_el\\_desempeno\\_del\\_empleado\\_en\\_las\\_organizaciones\\_de\\_la\\_ciudad\\_de\\_Lima\\_Peru](https://www.researchgate.net/publication/357441506_Motivacion_y_satisfaccion_laboral_en_el_desempeno_del_empleado_en_las_organizaciones_de_la_ciudad_de_Lima_Peru)

- Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Minnesota Press.
- de la Cruz, I. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Secretaría General Técnica.  
[https://books.google.com.pe/books?id=tgDXAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=tgDXAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- De la Cruz, L. R., & Ramírez, E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista de Investigación Científica Ágora*, 8(2), 47-52.  
<https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/183/144>
- Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. Pearson.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque Latinoamericano* (5a ed.). Prentice-Hall. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>
- Espinoza, L. M., & Fabian, C. M. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los servidores civiles del Gobierno Regional Junín, 2022* (tesis de maestría, Universidad Continental, Huancayo, Perú).  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12075/2/IV\\_PG\\_MRHGO\\_TE\\_Espinoza\\_Fabian\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12075/2/IV_PG_MRHGO_TE_Espinoza_Fabian_2022.pdf)
- Fernández, C. M. (2021). *RElación CONflicto Trabajo-Familia y Satisfacción Laboral en Trabajadores de empresas públicas y privadas* (trabajo de suficiencia profesional de licenciatura, Universidad de Lima, Lima, Perú).  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13209/Fernandez\\_Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13209/Fernandez_Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fleitas, M., López, G., Araneda, G., & Gil, M. (2009). Comunicación en procesos de trabajo. *Revista de Ingeniería Industrial*. XXX(3), 1-6.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433571003.pdf>
- Forehand, G. A., & Gilmer, B. (1964). *Variación ambiental en los estudios de Comportamiento organizacional*. Psychological Bulletin.
- Furkatovna, A. N., & Furkatovna, A. F. (2022). Problems of Quality of Distance Learning Online. *Analytical Journal of Education and Development*, 89-91.  
<http://www.sciencebox.uz/index.php/ajed/article/view/1515>

- García, L. (2021). Covid-19 y educación a distancia digital: preconfinamiento, confinamiento y posconfinamiento. *RIED*, 24(1), 9-25. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3314/331464460001/331464460001.pdf>
- García-Ramos, M., Luján-López, M., & Martínez-Corona, M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* 2007, 15 (2), 63-72. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>
- Gómez, J. P., & Yovera, J. (2022). *Herramientas informáticas para el aprendizaje y el nivel de Satisfacción pre-laboral de los Inmigrantes Latinos en Dallas, College, Dallas - Texas - USA 2021* (tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao). [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6562/TESIS\\_MAESTRIA\\_G%c3%93MEZ\\_YOVERA\\_FCA\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6562/TESIS_MAESTRIA_G%c3%93MEZ_YOVERA_FCA_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gonzaga, M., & Arcaya, L. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas de Lima Metropolitana. Lima - 2020* (tesis de maestría, Universidad Católica Sedes Sapientiae, Lima, Perú). [https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1157/Arcaya\\_Gonzaga\\_tesis\\_maestria\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1157/Arcaya_Gonzaga_tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- González, A. P., Gisbert, M., Guillén, A., Jiménez, B., Lladó, F., & Rallo, R. (1996). Las nuevas tecnologías en la educación. En r. d. En Salinas et. al: Redes de comunicación, *Redes de comunicación, redes de aprendizaje*. <http://www.uib.es/depart/gte/grurehidi.html>
- Granda, A. I. (2018). *Un programa de trabajo en equipo y sus efectos en el clima y satisfacción laboral de una MYPE* (tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú). [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625233/Granda\\_S\\_A.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625233/Granda_S_A.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Granda, E. (2014). La insatisfacción laboral como factor de bajo rendimiento del trabajador. *Quipukamayoc*, 13(26), 116-122. [https://www.researchgate.net/publication/319657743\\_LA\\_INSATISFACCION\\_LABORAL\\_COMO\\_FACTOR\\_DEL\\_BAJO\\_RENDIMIENTO\\_DEL\\_TRABAJADOR](https://www.researchgate.net/publication/319657743_LA_INSATISFACCION_LABORAL_COMO_FACTOR_DEL_BAJO_RENDIMIENTO_DEL_TRABAJADOR)
- Hergenhahn, B. R., & Olson, M. (2000). *Introduction to Theories of Learning*. Taylor & Francis.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. Wiley.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. Harper.
- Keomorakath, P., & Suhariadi, F. (2021). The Correlation between Training, Career Development and Employee Performance with Moderating Variable of Job Satisfaction : A Case Study in Cambodia. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 14(2), 194-212. [https://www.researchgate.net/publication/354444004\\_The\\_Correlation\\_between\\_Training\\_Career\\_Development\\_and\\_Employee\\_Performance\\_with\\_Moderating\\_Variable\\_of\\_Job\\_Satisfaction\\_A\\_Case\\_Study\\_in\\_Cambodia](https://www.researchgate.net/publication/354444004_The_Correlation_between_Training_Career_Development_and_Employee_Performance_with_Moderating_Variable_of_Job_Satisfaction_A_Case_Study_in_Cambodia)
- Kingsley, C., Sang, C., & Ashar, H. (2022). The Relationship among Job Satisfaction, Organizational Commitment and Employees' Turnover at Unilever Corporation in Nigeria. *European Journal of Multidisciplinary Studies*, 7(1), 62-83. [https://revistia.com/files/articles/ejms\\_v7\\_i1\\_22/Chiedu.pdf](https://revistia.com/files/articles/ejms_v7_i1_22/Chiedu.pdf)
- Kosteas, V. D. (2023). Job satisfaction and employer-sponsored training. *British Journal of Industrial Relations*(00), 1– 25. doi:<https://doi.org/10.1111/bjir.12741>
- Lima, S., & Fernández, F. (2017). La educación a distancia en entornos virtuales de enseñanza aprendizaje. Reflexiones didácticas. *Atenas*, 3 (39), 31-47. <https://www.redalyc.org/journal/4780/478055149003/html/>
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. . Rand McNally. .
- López, L., López-Paz, P., & López, M. (2023). Trabajo remoto y satisfacción laboral de los docentes universitarios peruanos durante la pandemia del COVID-19. *Revista Innova Educación*, 5(1), 158-169. <https://www.revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/774>
- March, J. G., & Simon, H. A. (1961). *Teoría de la organización* . Ariel.
- Martín, A., Castro, A., & Arias, E. (2020). *Diagnóstico de la calidad de la capacitación virtual para funcionarios en 5 empresas del sector financiero de la ciudad de Bogotá (Colombia)* (segunda especialidad Gerencia de Procesos de Calidad e Innovación, Universidad EAN, Bogotá, Colombia). <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/10249/HerreraEdwin2020.pdf?sequence=1>



- Martínez, R., & Tello, D. (2022). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa PTS S.A. de la unidad minera Alpayana 2021* (tesis de maestría, Universidad Continental, Huancayo, Perú). [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11578/2/IV\\_PG\\_MRHGO\\_TE\\_Martinez\\_Tello\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11578/2/IV_PG_MRHGO_TE_Martinez_Tello_2022.pdf)
- Martins, L. B., Zerbini, T., & Medina, F. J. (2019). Impact of Online Training on Behavioral Transfer and Job Performance in a Large Organization. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(1), 27-37. [https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1576\\_5962\\_rpto\\_35\\_1\\_0027.pdf](https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1576_5962_rpto_35_1_0027.pdf)
- Méndez, C. (2012). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Limusa SA.
- Mitnik, F., & Coria, A. (2012). *Una perspectiva histórica de la capacitación laboral*. Tesis\_Asesor. [file:///D:/2023/Tesis\\_Asesor%C3%ADas\\_2023/Universidad%20de%20Lima\\_2023/Fuentes%20de%20informaci%C3%B3n\\_2023/00208-f.pdf](file:///D:/2023/Tesis_Asesor%C3%ADas_2023/Universidad%20de%20Lima_2023/Fuentes%20de%20informaci%C3%B3n_2023/00208-f.pdf)
- Morán, G., & Alvarado, D. (2010). *Métodos de investigación*. Pearson Educación. <https://mitrabajodegrado.files.wordpress.com/2014/11/moran-y-alvarado-metodos-de-investigacion-1ra.pdf>
- Münsterberg, H. (1913). *Psychology and industrial efficiency*. Houghton, Mifflin and Company. doi:<https://doi.org/10.1037/10855-000>
- Muñiz, A. (2019). *Teorías de la motivación*. Sabes. <https://www.coursehero.com/file/53929595/Las-teor%C3%ADas-de-la-motivaci%C3%B3ndocx/>
- Nauman, S., Bhatti, S., Jalil, F., & Binte Riaz, M. (2021). How training at work influences employees' job satisfaction: roles of affective commitment and job performance. *International Journal of Training Research*, 19(1), 61-76. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1313071>
- Nguyen, C., & Duong, A. (2020). The Impact of Training and Development, Job Satisfaction and Job Performance on Young Employee Retention. *International Journal of Future Generation Communication and Networking*, 13(3), 373-386. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3930645](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3930645)
- Omokojie, S., & Oriakhi, E. (2021). The Impact of Training on Employees Work Performance, Motivation and Job Satisfaction: The Case of Integrated Data. *Global Journal of Arts Humanities and Social Sciences*, 9(1), 37-51.

<https://www.eajournals.org/wp-content/uploads/The-Impact-of-Training-on-Employees%E2%80%99-Work-Performance-Motivation-and-Job-Satisfaction.pdf>

Orbegoso, A. (2010). Problemas teóricos del clima organizacional: un estado de la cuestión. *Rev. Psicol.*, *12*, 347-362.

[https://www.academia.edu/40836606/PROBLEMAS\\_TE%C3%93RICOS\\_DEL\\_CLIMA\\_ORGANIZACIONAL\\_UN\\_ESTADO\\_DE\\_LA\\_CUESTION\\_Resumen\\_THEORICAL\\_PROBLEMS\\_OF\\_ORGANIZATIONAL\\_CLIMATE\\_A\\_STATE\\_OF\\_THE\\_QUESTION](https://www.academia.edu/40836606/PROBLEMAS_TE%C3%93RICOS_DEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_UN_ESTADO_DE_LA_CUESTION_Resumen_THEORICAL_PROBLEMS_OF_ORGANIZATIONAL_CLIMATE_A_STATE_OF_THE_QUESTION)

Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*. OIT. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_684183.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_684183.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2022). *Organización Mundial de la Salud*. OMS mantiene su firme compromiso con los principios del preámbulo de la Constitución : <https://www.who.int/es/about/governance/constitution#:~:text=La%20salud%20es%20un%20estado,o%20condici%C3%B3n>

Ortega, F., Ortega, D., Pérez, B., & Torres, A. (2021). *Educación y virtualidad: los retos ante el nuevo entorno*. Pedagogía 2021. Encuentro Internacional por la unidad de los Educadores: [https://www.researchgate.net/publication/350021633\\_Educacion\\_y\\_virtualidad\\_los\\_retos\\_ante\\_el\\_nuevo\\_entorno](https://www.researchgate.net/publication/350021633_Educacion_y_virtualidad_los_retos_ante_el_nuevo_entorno)

Palomo, M. T. (2008). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo* (5° ed.). ESIC. <https://books.google.com.pe/books?id=vFjZv21aFygC&pg=PA87&dq=teoria+d e+las+expectativas+vroom&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjikPj72PvuAhVxHrkGHSE8BE4Q6AEwA3oECA YQA#v=onepage&q=teoria%20de%20las%20expectativas%20vroom&f=false>

Peiró, J. M., & Prieto, F. (2002). *Tratado de psicología del trabajo, volumen I. La actividad laboral en su contexto*. Síntesis Psicológica.

Poder Ejecutivo del Perú. (2012). *Decreto legislativo 1127, creación del Sucamec*. Diario Oficial El Peruano. <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01127.pdf>

- Quarstein, V. A., McAfee, R. B., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 45(8), 859-873.
- Rantes, C. L. (2022). *Gestión de los entornos virtuales para la mejora del desarrollo profesional de los docentes en una institución educativa de Lima* (tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú). <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ec4ddf3a-9f58-4afa-b27e-c47c0b2d819d/content>
- Rendón-Masías, M. E., Villasís-Keever, M. A., & Miranda-Novales, M. G. (2016). Estadística descriptiva. *Rev Alerg Mex*, 63(4), 397-407. <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/230/387>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10° ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (1996). *Administración*. Prentice Hall.
- Rubio, M. (2004). *EL análisis documental: indización y resumen en base de datos especializados*. Universidad de Guadalajara. [https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3691/1/An%c3%a1lisis\\_documental\\_indizaci%c3%b3n\\_y\\_resumen.pdf](https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3691/1/An%c3%a1lisis_documental_indizaci%c3%b3n_y_resumen.pdf)
- Ruiz, C. (2013). *Instrumentos y Técnicas de Investigación Educativa*. Danaga. [https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos\\_y\\_Tecnicas\\_de\\_Investigaci%C3%B3n\\_Educativa\\_Carlos\\_Ruiz\\_Bolivar\\_pdf](https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos_y_Tecnicas_de_Investigaci%C3%B3n_Educativa_Carlos_Ruiz_Bolivar_pdf)
- Ruvalcaba, F. J., Selva, C., & Sahagún, M. A. (2014). Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. En O. M. Maza, *Estudios sobre el trabajo en la región centro de México*. Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- Saha, A., Majumder, S., & Basu, P. (2021). Role of Virtual Training in people empowerment in the era of Industry 4.0. *International Journal of Engineering Research and Applications*, 11(5), 25-28. [https://www.academia.edu/49083796/Role\\_of\\_Virtual\\_Training\\_in\\_people\\_empowerment\\_in\\_the\\_era\\_of\\_Industry\\_4\\_0](https://www.academia.edu/49083796/Role_of_Virtual_Training_in_people_empowerment_in_the_era_of_Industry_4_0)
- Salazar, D., & Romero, G. (2006). Planificación. ¿Éxito Gerencial? . *Revista Multiciencias*, 6(1). <https://www.redalyc.org/pdf/904/90460103.pdf>
- Salgado, D., & Echaiz, C. (2022). Análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de la modalidad de enseñanza remota. *Encuentro Educativo*, III(2), 85-92. <https://www.usmp.edu.pe/iced/pdfs/revista-encuentro-educativo-vol-3.pdf>

- Salgado, F. (2013). Importancia de la investigación en las organizaciones. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 1(1), 33-34. doi:<https://doi.org/10.22579/23463910.140>
- Santivañez, S. (2019). *Aplicación de la plataforma virtual LMS para mejorar el programa de capacitación laboral en el colegio particular Andino-Huancayo 2019* (Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro, Huancayo, Perú). <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5450>
- Sarmientos, A. (2011). *e-ABC Learning*. Obtenido de Que es una plataforma del e-learning. Sitio web: <http://www.e-abclearning.com/>
- Scagnoli, N. (2000). *Illinois Research and Scholarship (Open Unit)*. El aula virtual: usos y elementos que la componen: <https://www.ideals.illinois.edu/handle/2142/2326>
- Shen, X., & Liu, J. (2022). Analysis of Factors Affecting user Willingness to use Virtual Online Education Platforms. *International Journal of Emerging Technology in Learning*, 17(1), 74-89. <https://www.learntechlib.org/p/220589/>
- Sherman (Jr), A., Sherman, A., & Bohlander, G. (1994). *Administración de los recursos humanos*. Editorial Iberoamericana.
- Silva, M. (1996). *El Clima en las Organizaciones. Teoría, método e intervención*. . EUB, S.L.
- Tamayo, C., & Silva, I. (2017). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Obtenido de <https://docplayer.es/19226657-tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos.html>
- Taskinen, T. (2019). *Employee job satisfaction in 21st Century organizations* (tesis de licenciatura, Metropolia University of Applied Sciences, Helsinki, Finlandia). <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/227298/Tessa%20Taskinen%20Thesis%202019.pdf;jsessionid=A0455B0B414865E4404DAAEB7F1B3564?sequence=2>
- Thompson, J. B. (1998). *Los media y la modernidad*. Paidós. <https://comunicacionymediosunsj.files.wordpress.com/2016/04/thompson-b-john-los-media-y-la-modernidad-una-teor3ada-de-los-medios-de-comunicac3b3n-libro.pdf>
- Varela, R. A. (2006). *Administración de la compensación: sueldos, salarios y prestaciones*. Pearson Educación. <https://books.google.com.pe/books?id=CWa29phFNtwC&pg=PA32&dq=teoria+de+las+expectativas+vr>

- Velásquez-Duran, A. (2017). eTraining: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral. *Education in the knowledge Society*, 16(4), 53-73.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=535554768004>
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. John Wiley and Sons.
- Yu, Q. (2022). Factor Influencing Online Learning Satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 13, 1-8. doi:10.3389/fpsyg.2022.852360
- Zhang, J. (2016). The Dark Side of Virtual Office and Job Satisfaction. *International Journal of Business and Management*, 11(2), 40-46.  
<https://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijbm/article/view/55337>

## BIBLIOGRAFÍA

- Congreso de la República del Perú. (2006). *Ley 28879, ley de servicios de seguridad privada*. Diario Oficial El Peruano.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1456320/Ley%20N%C2%B0%2028879.pdf?v=1605888783>
- Congreso de la República del Perú. (2014). *Ley 30299, ley de armas de fuego y otros de uso civil*. Diario Oficial El Peruano.  
<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/30299.pdf>
- Poder Ejecutivo del Perú. (2012). *Decreto legislativo 1127, creación del Sucamec*. Diario Oficial El Peruano.  
<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01127.pdf>

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

### *Matriz de operacionalización de la variable independiente Capacitación Virtual*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valores	Rangos parciales
<b>CAPACITACIÓN VIRTUAL</b>	Se considera una experiencia de aprendizaje fundada en la interacción entre el aprendiz y la computadora. Es así que la capacitación virtual se centra en brindar a los trabajadores un enfoque innovador y actual por medio de la tecnología, ofreciendo un aprendizaje que parte desde la relación del participante y la computadora (Lima & Fernández, 2017)	La variable será medida mediante la encuesta, donde se incluirán ítems relacionados con la variable Capacitación Virtual, cuyas dimensiones serán: Niveles de aprendizaje (Bloom), Organización y planificación, Medios tecnológicos y Material de apoyo y contenidos. Estas se calificaron mediante la escala de Likert de 5 puntos, que va desde Muy insatisfecho (1 pt.), Insatisfecho (2 pts.), Ni insatisfecho ni satisfecho (3 pts.), Satisfecho (4 pts.) y Muy satisfecho (5 pts.); con una opción de respuesta; la puntuación máxima determina el nivel más alto de satisfacción en relación con la capacitación virtual; y la puntuación mínima determina el nivel más bajo	Niveles de aprendizaje	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluación</li> <li>2. Síntesis</li> <li>3. Análisis</li> <li>4. Aplicación</li> <li>5. Comprensión</li> </ol>	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy insatisfecho</li> <li>2. Insatisfecho</li> <li>3. Ni insatisfecho ni satisfecho</li> <li>4. Satisfecho</li> <li>5. Muy satisfecho</li> </ol>	Malo : 20-47 Regular: 48-75 Bueno : 75-100
			Organización y planificación	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Plataforma virtual</li> <li>7. Interfaz</li> <li>8. Horarios</li> <li>9. Duración de contenidos</li> <li>10. Docente capacitado</li> </ol>			
			Medios tecnológicos	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Portátil y ordenador de mesa</li> <li>12. Cámara inalámbrica</li> <li>13. Teléfono móvil</li> <li>14. Disco duro externo (USB)</li> <li>15. Impresoras</li> </ol>			
			Material de apoyo y contenidos	<ol style="list-style-type: none"> <li>16. Audiovisuales</li> <li>17. Software de aprendizaje</li> <li>18. Tiempo de sesiones</li> <li>19. Metodología y didáctica</li> <li>20. Logro de objetivos y metas</li> </ol>			

*Nota.* Se operacionalizan las variables para la medición mediante las dimensiones e indicadores.



**Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción Laboral**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valores	Rangos parciales
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo a algo (Davis, citado por De León, 2017).	La variable será medida mediante la encuesta, donde se incluirán ítems relacionados con la variable Satisfacción Laboral, cuyas dimensiones serán: Puestos de trabajo, Ambiente laboral, Comunicación y coordinación; y, motivación y reconocimientos. Estas se calificarán mediante la escala de Likert de 5 puntos, que va desde Muy insatisfecho (1 pt.), Insatisfecho (2 pts.), Ni insatisfecho ni satisfecho (3 pts.), Satisfecho (4 pts.) y Muy satisfecho (5 pts.); con una opción de respuesta; la puntuación máxima determina el nivel más alto de satisfacción en relación con la capacitación virtual; y la puntuación mínima determina el nivel más bajo.	Puesto de trabajo	1. Colaboración 2. Funciones y responsabilidades 3. Carga de trabajo 4. Habilidades suficientes 5. Satisfecho en puesto	Ordinal	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni insatisfecho ni satisfecho 4. Satisfecho 5. Muy satisfecho	Malo : 20-47 Regular: 48-75 Bueno : 75-100
			Ambiente laboral	6. Relación con compañeros 7. Colaboración permanente 8. Trabajo en equipo 9. Ambiente positivo 10. Atmosfera de trabajo			
			Comunicación y coordinación	11. Comunicación interna 12. Cooperación 13. Información 14. Servicios prestados 15. Coordinación con otros			
			Motivación y Reconocimientos	16. Reconocimientos y premios 17. Condiciones laborales 18. Oportunidades 19. Nombre y prestigio 20. Desempeño y asensos			

*Nota.* Se operacionalizaron las variables para la medición mediante indicadores.

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Dimensiones (Dn)/Indicadores (In)	Metodología
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	V(x): CAPACITACIÓN VIRTUAL	
¿Cuál es el impacto de la capacitación virtual en la satisfacción laboral del personal operativo de una empresa de seguridad en el año 2022?	Determinar cómo impacta la capacitación virtual en la satisfacción laboral del personal operativo de una empresa de seguridad en el año 2022.	La capacitación virtual impacta positiva y significativamente en la satisfacción laboral del personal operativo de una empresa de seguridad en el año 2022.	D1. Niveles de aprendizaje i1. Evaluación i2. Síntesis i3. Análisis i4. Aplicación i5. Comprensión D2. Organización y planificación i1. Plataforma virtual i2. Interfaz i3. Horarios i4. Duración de contenidos i5. Docente capacitado D3. Medios tecnológicos i1. Portátil y ordenador de mesa i2. Cámara inalámbrica i3. Teléfono móvil i4. Disco duro externo (USB) I5. Impresoras D4. Materiales de apoyo y contenidos i1. Audiovisuales i2. Software de aprendizaje i3. Tiempo de sesiones i4. Metodología y didáctica i5. Logros de objetivos y metas	Tipo de investigación Cuantitativa Correlacional  Instrumento Cuestionario

*Nota.* Se operacionalizaron las variables para la medición mediante indicadores.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones (Dn)/Indicadores (i <sub>n</sub> )	Metodología
Específicos	Específicos	Específicas		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el impacto de la capacitación virtual en el puesto de trabajo del personal operativo de una empresa de seguridad en el año 2022?</li> <li>• ¿Cuál es el impacto de la capacitación virtual en el ambiente laboral del personal operativo de una empresa de seguridad en el año 2022?</li> <li>• ¿Cuál es el impacto de la capacitación virtual en la comunicación y coordinación del personal operativo de una empresa de seguridad en el año 2022?</li> <li>• ¿Cuál es el impacto de la capacitación virtual en la motivación y reconocimiento del personal operativo de una empresa de seguridad en el año 2022?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar cómo impacta la capacitación virtual en el puesto de trabajo del personal operativo de una empresa de seguridad en el año 2022.</li> <li>• Determinar cómo impacta la capacitación virtual en el ambiente laboral del personal operativo de una empresa de seguridad en el año 2022.</li> <li>• Determinar cómo impacta la capacitación virtual en la comunicación y coordinación del personal operativo de una empresa de seguridad en el año 2022.</li> <li>• Determinar cómo impacta la capacitación virtual en la motivación y reconocimiento del personal operativo de una empresa de seguridad en el año 2022.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La capacitación virtual impacta positiva y significativamente en el puesto de trabajo del personal operativo de una empresa de seguridad en el año 2022.</li> <li>• La capacitación virtual impacta positiva y significativamente en el ambiente laboral del personal operativo de una empresa de seguridad en el año 2022.</li> <li>• La capacitación virtual impacta positiva y significativamente en la comunicación y coordinación del personal operativo de una empresa de seguridad en el año 2022.</li> <li>• La capacitación virtual impacta positiva y significativamente en la motivación y reconocimiento del personal operativo de una empresa de seguridad en el año 2022.</li> </ul>	<p>V(y): SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>D1. Puesto de trabajo  i1. Colaboración  i2. Funciones y responsabilidades  i3. Carga de trabajo  I4. Habilidades suficientes  I5. Satisfecho en puesto  D2. Ambiente de trabajo  i1. Relación con compañeros  i2. Colaboración permanente  i3. Trabajo en equipo  I4. Ambiente positivo  I5. Atmósfera de trabajo  D3. Comunicación y coordinación  i1. Comunicación interna  i2. Cooperación  i3. Información  i4. Servicios prestados  i5. Coordinación con otros  D4. Motivación y reconocimiento  i1. Reconocimientos y premios  i2. Condiciones laborales  i3. Oportunidades  i4. Nombre y prestigio  i5. Desempeño y asensos</p>	<p>Escenario de estudio  Empresa de seguridad</p> <p>Participantes  Personal operativo</p> <p>Población (N) y muestra (n)  N= 83</p> <p>Formula:  <math>n = Z^2 \times q \times p \times N / E^2</math>  <math>(N-1) + Z^2 \times p \times q</math></p> <p>n= 69 operarios de una Empresa de Seguridad</p>

Fuente. Desarrollado y sintetizado sobre la base del texto del plan

### Anexo 3: Cronograma y presupuesto de la investigación

#### Cronograma

Fuente. Autoría propia

Actividades	Septiembre-2022				Enero-2023				Marzo-2023				Junio-2023				Agosto-2023						
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Elaboración de plan	■	■																					
Revisión bibliográfica			■	■	■																		
Ampliación del marco teórico					■	■																	
Construcción y validación de instrumento								■															
Confiabilidad y aplicación de instrumento									■														
Sistematización de información										■													
Análisis e interpretación											■	■	■	■									
Redacción de los resultados														■	■								
Descripción, análisis y discusión																	■	■					
Redacción de documento final																						■	
Presentación de informe																							■

#### Presupuesto en soles (s/)

N°	BIENES	SERVICIOS	IMPORTE (s/)
1.0	1.1. Adquisición Información temática y estadística		1500.00
	1.2. Gastos de pasajes		350.00
	1.3. Gastos de alimentación		300.00
	1.4. Imprevistos		300.00
2.0		2.1. Coordinación de encuestas	500.00
		2.2. Alquiler de Internet	350.00
		2.3. Alquiler de equipos	1000.00
		2.4. Visita a instituciones público-privadas	300.00
		2.4. Teléfono y comunicaciones	500.00
		2.5. Imprevistos	300.00
Total 1.0 + 2.0			s/ 4,900.00

Fuente. Autoría propia

## Anexo 4: Instrumentos de la investigación para la variable Capacitación Virtual

Se ha elaborado la siguiente encuesta con la finalidad de recabar información para generar una apreciación respecto a la Capacitación Virtual y la Satisfacción Laboral del personal operativo de una Empresa de Seguridad

Instrucciones: A continuación, se presentará una serie de aspectos que deberá evaluar, coloque con una (X) en el espacio correspondiente en la escala que considere se adapta, según su criterio.

Fecha: .....

Encuestador: .....

N°	Preguntas	Alternativas				
		1 punto	2 puntos	3 puntos.	4 puntos	5 puntos
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Dimensión 1. Niveles de aprendizaje (Bloom)						
1	¿Cuál es su apreciación sobre la evaluación que le han hecho para medir su nivel de aprendizaje antes y después de la capacitación virtual?					
2	¿Considera que lo aprendido en las capacitaciones virtuales le ha permitido mejorar su capacidad de síntesis (construir algo nuevo a partir de distintos elementos) en su trabajo?					
3	¿Considera que lo aprendido en las capacitaciones virtuales le ha permitido mejorar sus capacidades de análisis (descomponer un problema dado en sus partes y descubrir las relaciones existentes entre ellas) en su trabajo?					
4	¿Se encuentra satisfecho con todo lo aprendido en los últimos años en las capacitaciones virtuales?					
5	¿Le han servido todo lo impartido en las capacitaciones de manera virtual?					
Dimensión 2. Organización y planificación						
6	¿Cuál es su apreciación con respecto a las plataformas virtuales que le ofrece la organización para hacer sus capacitaciones?					
7	¿Cuál es su apreciación con respecto a las conexiones que se presentan en la plataforma virtual para realizar sus capacitaciones en la empresa?					
8	¿Cuál es su apreciación con respecto a los horarios que propone la organización para recibir las clases virtuales?					
9	¿Cuál es su apreciación con respecto a la duración de cada uno de los contenidos que se imparten en las capacitaciones virtuales?					
10	¿Cuál es su apreciación con respecto al desempeño del docente que lo capacitó en el curso virtual?					
Dimensión 3. Medios tecnológicos						
11	El portátil y ordenador de mesa con el que cuenta ¿son los adecuados para sus capacitaciones virtuales?					
12	La cámara inalámbrica con la que cuenta ¿Es la adecuada para sus capacitaciones virtuales?					
13	El teléfono móvil con el que cuenta ¿es el adecuado para sus capacitaciones virtuales?					
14	El disco duro externo (USB) con el que cuenta ¿es el adecuado para sus capacitaciones virtuales?					
15	La impresora con la que cuenta, ¿es la adecuada para sus capacitaciones virtuales?					
Dimensión 4. Material de apoyo y contenidos						
16	¿Cuál es su apreciación sobre la ayuda audiovisual que utiliza el instructor en sus clases virtuales?					

17	¿Cuál es su apreciación sobre el software de aprendizaje que utiliza el instructor en sus clases virtuales?					
18	¿Cuál es su apreciación sobre el tiempo de las sesiones, que utiliza el instructor en sus clases virtuales?					
19	¿Cuál es su apreciación sobre la metodología y didáctica que utiliza el instructor en sus clases virtuales?					
20	¿Cuál es su apreciación sobre el cumplimiento de logros, objetivos y metas que se alcanzan con el instructor en sus clases virtuales?					

Nota. Elaboración propia

## Anexo 5: Instrumentos de la investigación para la variable Satisfacción laboral

Se ha elaborado la siguiente encuesta con la finalidad de recabar información sobre Capacitación Virtual y la Satisfacción Laboral del personal operativo de una Empresa de Seguridad.

Instrucciones: A continuación, se presentará una serie de aspectos que deberá evaluar, coloque con una (X) en el espacio correspondiente en la escala que considere se adapta, según su criterio.

Fecha: / /

Encuestador:

.....

Nota. Elaboración propia

N°	Preguntas	Alternativas				
		1 puntos	2 puntos	3 puntos	4 puntos	5 puntos
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Dimensión 1. Puesto de trabajo						
1	Colaboro de manera activa en el puesto donde laboro					
2	¿Cuál es su apreciación respecto a las funciones y responsabilidades que realiza en el puesto asignado?					
3	¿Cuál es su apreciación respecto a las cargas de distribución del trabajo en cada puesto laboral?					
4	¿Considera que son satisfactorias sus habilidades para su puesto de trabajo?					
5	¿Cuál es su apreciación sobre el nivel de satisfacción en el puesto de trabajo?					
Dimensión 2. Ambiente laboral						
6	¿Cuál es su apreciación respecto a la relación con sus compañeros?					
7	¿Cuál es su apreciación respecto a colaborar en los trabajos encomendados?					
8	¿Cuál es su apreciación respecto a trabajar y formar parte de un equipo?					
9	¿Cuál es su apreciación respecto al ambiente de trabajo donde se desarrollan las actividades?					
10	¿Cuál es su apreciación sobre la atmosfera de trabajo que se crea en el interior de la empresa?					
Dimensión 3. Comunicación y coordinación						
11	¿Cuál es su apreciación sobre la comunicación interna dentro del área de operaciones?					
12	¿Desarrolló algunos aportes de ideas y colaboración en el área de operaciones?					
13	¿Cuál es su apreciación sobre la información que recibe para desarrollar correctamente su trabajo?					
14	¿Cuál es su apreciación con respecto a los servicios que se dan en otras áreas de la empresa?					
15	¿Cuál es su apreciación sobre la coordinación con otras áreas de la empresa?					
Dimensión 4. Motivación y reconocimientos						
16	¿Cree que recibe suficiente reconocimiento por sus logros en el trabajo que realiza?					
17	¿Cuál es su apreciación sobre las condiciones laborales?					
18	¿Considera que las oportunidades que le ha brindado la empresa lo motivan a seguir trabajando cada vez mejor?					
19	¿Considera que el nombre y prestigio de la empresa han significado algo para usted?					
20	¿Cuál es su apreciación con respecto a la política de ascensos en base a desempeño que aplica la empresa?					

## Anexo 6: Validación instrumentos



**UNIVERSIDAD DE LIMA**

**Carrera de Administración**

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### Datos del Experto Calificado

Nombres y Apellidos: Mirko Rubén Asencios Bao

Sexo: F ( ) M (X) Profesión: Licenciado en Administración.

Especialidad: Administración General

Años de Experiencia: 30

Centro de trabajo: Universidad de Lima

Cargo que desempeña: Docente a tiempo completo

#### I. Criterios de validación del instrumento

Marque con una X donde corresponda.

CRITERIO	CONCEPTUALIZACIÓN	EXCELENTE	BUENO	MEJORABLE
CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.	X		
COHERENCIA	Alineamiento de las preguntas / afirmaciones con las variables, dimensiones e indicadores.	X		
SUFICIENCIA	Comprende las preguntas / afirmaciones en cantidad y calidad para conocer los elementos de las variables, identificar la relación entre ellas y establecer la importancia de dicha relación.		X	
RELEVANCIA	Las preguntas / afirmaciones son esenciales e importantes, por lo que debe ser incluido	X		

#### II. Comentarios adicionales

En caso de que algún criterio sea mejorable, brindar detalles sobre los aspectos a mejorar.

<b>Las preguntas se encuentran bien redactadas y guardan relación con las variables de la Investigación.</b>

Firma:

Fecha: 12 de Mayo del 2023.





## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### Datos del Experto Calificado

Nombres y Apellidos: Dra. Giselle Del Rocío Vergara García

Sexo: F (  ) M (  ) Profesión: Educadora / Administradora

Especialidad: Gestión de Personas

Años de Experiencia: 18

Centro de trabajo: Universidad de Lima

Cargo que desempeña: Docente

### I. Criterios de validación del instrumento

Marque con una X donde corresponda.

CRITERIO	CONCEPTUALIZACIÓN	EXCELENTE	BUENO	MEJORABLE
CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas		X	
COHERENCIA	Alineamiento de las preguntas / afirmaciones con las variables, dimensiones e indicadores.	X		
SUFICIENCIA	Comprende las preguntas / afirmaciones en cantidad y calidad para conocer los elementos de las variables, identificar la relación entre ellas y establecer la importancia de dicha relación.		X	
RELEVANCIA	Las preguntas / afirmaciones son esenciales e importantes, por lo que debe ser incluido	X		

### II. Comentarios adicionales

En caso de que algún criterio sea mejorable, brindar detalles sobre los aspectos a mejorar.

El grado de comprensibilidad del instrumento es de rango satisfactorio, cumple con los requisitos de validez, reflejando un buen contenido de acuerdo a lo que se pretende medir. Se recomienda que cada pregunta tenga una sola idea para evitar la confusión y no saber sobre cuál de las dos ideas contestar. Asimismo, es recomendable, redactar las preguntas cuidando de la estructura y uso adecuado de términos y signos de interrogación.

Firma:

Fecha: 17 de mayo de 2023



## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**Datos del Experto Calificado**

Nombres y Apellidos: Juan Carlos Migone Bruiget

Sexo: F ( ) M ( X ) Profesión:

Especialidad: Psicología

Años de Experiencia: 30

Centro de trabajo: U Lima

Cargo que desempeña: Docente

**I. Criterios de validación del instrumento**

Marque con una X donde corresponda.

CRITERIO	CONCEPTUALIZACIÓN	EXCELENTE	BUENO	MEJORABLE
CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctico y semántico son adecuados.		X	
COHERENCIA	Alineamiento de las preguntas / afirmaciones con las variables, dimensiones e indicadores.	X		
SUFICIENCIA	Comprende las preguntas / afirmaciones en cantidad y calidad para conocer los elementos de las variables, identificar la relación entre ellas y establecer la importancia de dicha relación.	X		
RELEVANCIA	Las preguntas / afirmaciones son esenciales o importantes, por lo que debe ser incluido	X		

**II. Comentarios adicionales**

En caso de que algún criterio sea mejorable, brindar detalles sobre los aspectos a mejorar.

Preg de 1 al 5 cambiaría las palabras cómo lo toma por cuál es su apreciación
Las preguntas que tienen resaltado en color rojo revisar la ortografía
Por lo demás me parecen bien elaboradas y redactadas las preguntas

Firma:

## Anexo 7: Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad. Barraza (2007), explica que la confiabilidad es medir de forma reiterativa y en tiempos distintos un instrumento a una persona con el fin de encontrar la estabilidad del instrumento. El expresa que existen diferentes procedimientos para ello y la más usada es el Alfa de Cronbach, donde su medición esta entre 0 y 1 cuando evidencia 0 determina una nula confiabilidad y si expresa 1 expresa una alta confiabilidad.

La medición de la confiabilidad de los ítems (20 preguntas por cada variable), se usará el coeficiente de medición Alfa de Cronbach, para validar la confiabilidad del instrumento para aplicar; y, se realizará a partir de las correlaciones de los ítems; donde el Coeficiente ( $\alpha$ ), viene definido por el cociente del número de ítems (K), entre este mismo, menos uno (-1), multiplicado por el uno menos el cociente de la Sumatoria de Varianzas de los Ítems al cuadrado ( $\sum \sigma_{Y_i}^2$ ), entre la Varianza de la suma de los Ítems ( $\sigma_X^2$ ).

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Donde:

K = Número de ítems en la escala.

$\sigma_{Y_i}^2$  = Varianza del ítem i.

$\sigma_X^2$  = Varianza de las puntuaciones observadas de los individuos.

La confiabilidad del instrumento se realizará a través de una prueba piloto aplicada a los 15 operarios que laboran en una Empresa de Seguridad. La medición para ver el nivel de confiabilidad del instrumento se dará mediante la siguiente escala de valores.

*Escala para interpretar los resultados de confiabilidad*

Valores	Nivel
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.5 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.9 a 1.0	Alta confiabilidad

Fuente: Barraza (2007)

# VERSIÓN FINAL CELIS MONTES

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

13%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

---

1%

★ [www.lareferencia.info](http://www.lareferencia.info)

Fuente de Internet

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo