

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Recursos Humanos

Tesis

**Relación entre la capacitación y la satisfacción
laboral en los trabajadores de mantenimiento y
mina de la Unidad Andaychagua, Compañía
Minera Volcan, 2021**

Natali Janet Mantari Magro
Antony Bladimir Bonilla Anco

Para optar el Título Profesional
de Licenciado en Administración y Recursos Humanos

Huancayo, 2023

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS

A : William Rodríguez Giráldez
Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa

DE : Erika Ludeña López
Asesor de tesis

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

FECHA : 11 de Julio de 2023

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: **“RELACIÓN ENTRE LA CAPACITACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE MANTENIMIENTO Y MINA DE LA UNIDAD ANDAYCHAGUA, COMPAÑÍA MINERA VOLCAN, 2021.”**, perteneciente a los estudiantes **BACH. NATALI JANET MANTARI MAGRO y BACH. ANTONY BLADIMIR BONILLA ANCO**, de la E.A.P. de **Administración y Recursos Humanos**; se procedió con la carga del documento a la plataforma “Turnitin” y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 20 % de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas: 15) SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,


Asesor de tesis

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, **NATALI JANET MANTARI MAGRO**, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. **70845233**, de la E.A.P. de **Administración y Recursos Humanos** de la Facultad de **Ciencias de la Empresa** la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "**RELACIÓN ENTRE LA CAPACITACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE MANTENIMIENTO Y MINA DE LA UNIDAD ANDAYCHAGUA, COMPAÑÍA MINERA VOLCAN, 2021.**", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de **Licenciado en Administración y Recursos Humanos**.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

13 de Julio de 2023.



Natali Janet Mantari Magro

DNI. No. 70845233

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, **ANTONY BLADIMIR BONILLA ANCO**, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. **77917835**, de la E.A.P. de **Administración y Recursos Humanos** de la Facultad de **Ciencias de la Empresa** la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "**RELACIÓN ENTRE LA CAPACITACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE MANTENIMIENTO Y MINA DE LA UNIDAD ANDAYCHAGUA, COMPAÑÍA MINERA VOLCAN, 2021.**", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de **Licenciado en Administración y Recursos Humanos**.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

13 de Julio de 2023.



Antony Bladimir Bonilla Anco

DNI. No. 77917835

RELACIÓN ENTRE LA CAPACITACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE MANTENIMIENTO Y MINA DE LA UNIDAD ANDAYCHAGUA, COMPAÑÍA MINERA VOLCAN, 2021.

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
7	saltoaldia.com.uy Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	es.studenta.com Fuente de Internet	<1 %
10	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.uoosevelt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	fpb.prasetiyamulya.ac.id Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	revistapublicando.org Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Submitted on 1687752805988 Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
20	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %

21	recursoshh2011.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
23	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
24	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
25	www.postgrados.cunoc.edu.gt Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Universidad de Guayaquil Trabajo del estudiante	<1 %
27	biblioteca.usac.edu.gt Fuente de Internet	<1 %
28	static.eoi.es Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
31	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
32	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %

<1 %

33

docplayer.es

Fuente de Internet

<1 %

34

repositorio.unsaac.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

35

repositorio.utelesup.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

36

1library.co

Fuente de Internet

<1 %

37

issuu.com

Fuente de Internet

<1 %

38

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

39

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

40

riunet.upv.es

Fuente de Internet

<1 %

41

tesis.usat.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

42

[Submitted to Universidad del Norte, Colombia](#)

Trabajo del estudiante

<1 %

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía Activo

Asesora

Ma. Erika Ludeña López

Agradecimientos

Eterno agradecimiento a Dios por darme la capacidad para concluir con éxito la presente investigación.

A mis padres quienes con su apoyo constante me ayudaron a realizar este proyecto.

A la compañía minera Volcan, en especial a la unidad de Andaychagua por facilitarme la información requerida para el desarrollo de la tesis.

Los Autores

Dedicatoria

Dedicado a nuestros padres por el apoyo incondicional que nos brindaron, a nuestros docentes por los conocimientos impartidos en nuestra etapa de estudiante y a nuestra asesora por el apoyo brindado en nuestra investigación.

Los Autores

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	ii
Lista de Tablas	v
Lista de Figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción	x
Capítulo I. Planteamiento del Estudio	1
1.1. Delimitación de la investigación.....	1
1.1.1. Territorial.	1
1.1.2. Temporal.	1
1.1.3. Conceptual.	1
1.2. Planteamiento del problema.....	1
1.3. Formulación del problema	8
1.3.1. Problema general.	8
1.3.2. Problemas específicos.	8
1.4. Objetivos de la investigación	8
1.4.1. Objetivo general.....	8
1.4.2. Objetivos específicos.	8
1.5. Justificación e importancia	9
1.5.1. Justificación Teórica.	9
1.5.2. Justificación Práctica.	9
Capítulo II. Marco Teórico	10
2.1. Antecedentes de investigación.....	10
2.1.1. Artículos de investigación.....	10

2.1.2. Tesis internacionales.....	11
2.1.3. Tesis nacionales.....	13
2.2. Bases teóricas.....	16
2.2.1. Capacitación.....	16
2.2.2. Satisfacción laboral.....	23
2.3. Definición de términos básicos.....	27
Capítulo III. Hipótesis y Variables.....	28
3.1. Hipótesis.....	28
3.1.1. Hipótesis general.....	28
3.1.2. Hipótesis específicas.....	28
3.2. Identificación de las variables.....	28
3.3. Operacionalización de las variables.....	28
Capítulo IV. Metodología.....	31
4.1. Enfoque de la investigación.....	31
4.2. Tipo de investigación.....	31
4.3. Nivel de investigación.....	31
4.4. Métodos de investigación.....	31
4.4.1. Método General.....	31
4.4.2. Método Específico.....	32
4.5. Diseño de investigación.....	32
4.6. Población y muestra.....	33
4.6.1. Población.....	33
4.6.2. Muestra.....	33
4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	34
4.7.1. Técnicas.....	34

4.7.2. Instrumentos.....	35
Capítulo V. Resultados	38
5.1. Descripción del trabajo de campo.....	38
5.2. Presentación de resultados	38
5.2.1. Datos generales de los colaboradores de la unidad Andaychagua, Compañía Minera Volcan.....	38
5.2.2. Variable 1: Capacitación.....	41
5.2.3. Variable 2: Satisfacción Laboral.....	45
5.3. Contrastación de resultados	50
5.3.1. Prueba de Hipótesis 1.....	50
5.3.2. Prueba de Hipótesis 2.....	52
5.3.3. Prueba de Hipótesis 3.....	53
5.3.4. Prueba de Hipótesis General.....	55
5.4. Discusión de resultados.....	56
Conclusiones	59
Recomendaciones	60
Referencias.....	63
Apéndice A	69
Apéndice B:	71
Apéndice C:	74

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	29
Tabla 2 <i>Operacionalización de variables</i>	33
Tabla 3 <i>Baremo para la Capacitación</i>	35
Tabla 4 <i>Grupo preguntas según factor de la escala Satisfacción laboral SL-SPC</i>	36
Tabla 5 <i>Escala Satisfacción laboral SL-SPC (preguntas positivas y negativas)</i>	36
Tabla 6 <i>Baremo para la Satisfacción laboral SL-SPC</i>	36
Tabla 7 <i>Confiabilidad de los instrumentos</i>	37
Tabla 8 <i>Género de los colaboradores de la unidad Andaychagua</i>	38
Tabla 9 <i>Edad de los colaboradores de la unidad Andaychagua</i>	39
Tabla 10 <i>Tiempo de Trabajo de los colaboradores de la unidad Andaychagua</i>	40
Tabla 11 <i>Dimensión Satisfacción sobre la capacitación y su nivel de frecuencia</i>	42
Tabla 12 <i>Dimensión Sentimiento de los participantes sobre la capacitación y su nivel de frecuencia</i>	43
Tabla 13 <i>Dimensión Apoyo organizativo para la capacitación y su nivel de frecuencia</i>	44
Tabla 14 <i>Dimensión Significación de la tarea y su nivel de frecuencia</i>	46
Tabla 15 <i>Dimensión Condiciones de trabajo y su nivel de frecuencia</i>	47
Tabla 16 <i>Dimensión Reconocimiento Personal y su nivel de frecuencia</i>	48
Tabla 17 <i>Dimensión Beneficios Económicos y su nivel de frecuencia</i>	49
Tabla 18 <i>Prueba de normalidad de las variables</i>	51
Tabla 19 <i>Prueba estadística para la hipótesis específica 1</i>	51
Tabla 20 <i>Prueba de normalidad de las variables</i>	52
Tabla 21 <i>Prueba estadística para la hipótesis específica 2</i>	53
Tabla 22 <i>Prueba de normalidad de las variables</i>	54
Tabla 23 <i>Prueba estadística para la hipótesis específica 3</i>	54

Tabla 24 <i>Prueba de normalidad de las variables</i>	55
Tabla 25 <i>Prueba estadística para la hipótesis general</i>	56

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> 2019-2020: PBI de Regiones y Países seleccionados (var. %)	2
<i>Figura 2.</i> Cantidad de capacitaciones de la Unidad Andaychagua, Volcan - 2021	4
<i>Figura 3.</i> Cumplimiento de las capacitaciones de la Unidad Andaychagua, Volcan - 2021	4
<i>Figura 4.</i> Porcentaje del cumplimiento de las unidades de Volcán	5
<i>Figura 5.</i> Cantidad de capacitaciones por áreas de la Unidad Andaychagua, Volcan - 2021	5
<i>Figura 6.</i> Rango de edad de los trabajadores según áreas	6
<i>Figura 7.</i> Proceso de Capacitación	19
<i>Figura 8.</i> Dimensiones de la capacitación según Dessler y Varela	19
<i>Figura 9.</i> Género de los colaboradores encuestados de la unidad Andaychagua	39
<i>Figura 10.</i> Distribución porcentual según la edad de los colaboradores de la Unidad Andaychagua	40
<i>Figura 11.</i> Distribución de porcentajes según Tiempo de labor en la empresa	41
<i>Figura 12.</i> Variable Capacitación en porcentajes	42
<i>Figura 13.</i> Dimensión Satisfacción sobre la capacitación en porcentajes	43
<i>Figura 14.</i> Dimensión Sentimientos de los participantes sobre capacitación. en porcentajes	44
<i>Figura 15.</i> Dimensión Apoyo Organizativo para la Capacitación en porcentajes	45
<i>Figura 16.</i> Variable Satisfacción Laboral en porcentajes	46
<i>Figura 17.</i> Dimensión Significación de la tarea en porcentajes	47
<i>Figura 18.</i> Dimensión Condiciones de trabajo en porcentajes	48
<i>Figura 19.</i> Dimensión Reconocimiento Personal en porcentajes	49
<i>Figura 20.</i> Dimensión Beneficios Económicos en porcentajes	50

Resumen

El propósito de este estudio está diseñado para determinar la correspondencia entre la capacitación en el trabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de mantenimiento y mina de la unidad Andaychagua en la compañía minera Volcan en el período 2021.

Se basó en una metodología cuantitativa y correlacional, de diseño no experimental-transaccional. La muestra conformada por 165 colaboradores de ambas áreas. La recaudación de datos fue mediante un cuestionario para cada variable a escala de Likert, ambas obtuvieron un alto valor de Cronbach, por lo que son confiables.

Los resultados de este estudio dieron a conocer que, en gran medida, los trabajadores opinan que la formación en el trabajo no aporta en sus funciones y por lo mismo no mejora su satisfacción laboral. La empresa al contar con programas de formación inadecuados tiene un efecto negativo en los trabajadores, pues reduce la motivación y la satisfacción laboral. Puesto que, existe correlación directa entre la capacitación y la satisfacción laboral.

Palabras clave: Capacitación en el trabajo, satisfacción laboral, compañía minera

Abstract

The purpose of this study is designed to determine the relationship between on-the-job training and job satisfaction in workers of the maintenance and mine areas of the Andaychagua unit of Volcan mining company in the period 2021.

The study was based on a quantitative and correlational methodology, with a non-experimental-transactional design. The sample consisted of 165 employees from both areas. Data collection was by means of a questionnaire for each variable on a Likert scale, both obtained a high Cronbach's value, so they are reliable.

The results of this study showed that, to a large extent, workers believe that on-the-job training does not contribute to their functions and therefore does not improve their job satisfaction. The company's inadequate training programs have a negative effect on workers, reducing motivation and job satisfaction. There is a direct correlation between training and job satisfaction.

Key words: On-the-job training, job satisfaction, mining company.

Introducción

Las oportunidades de capacitación y desarrollo son vitales en las decisiones relacionadas con las opciones de carrera de los colaboradores. Aunque es importante, muchos estudios de satisfacción laboral no incluyen la satisfacción con la capacitación en el lugar de trabajo como un elemento de la satisfacción en el lugar de trabajo.

Este estudio determinó la relación entre la capacitación en el trabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas mantenimiento y mina de la compañía minera Volcan, unidad Andaychagua. La formación, que está vinculada al desempeño de los empleados y la satisfacción laboral, está llamada a jugar un papel importante en esta dirección. (Schuler & Jackson, 2006)

Aunque en algunos estudios anteriores se han realizado investigaciones similares que exploran la capacitación y la satisfacción laboral, hay pocas investigaciones en el sector minero del país, que es la razón más importante por la que este estudio es digno de exploración.

El estudio se desarrolló en base a una estructura de 5 capítulos:

En el capítulo I: se detalló el problema centrado en la empresa específicamente en la unidad de Andaychagua, seguidamente se planteó los problemas y objetivos del estudio.

El capítulo II: se abordó la revisión de literatura y los estudios realizados anteriormente en relación con el tema.

En el capítulo III: se plantearon las hipótesis y se operacionalizó las variables.

El capítulo IV: se enfocó en la metodología, tipo, nivel y diseño de la investigación, como la muestra e instrumentos aplicados.

En el capítulo V: se muestran los resultados descriptivos y estadísticos obtenidos.

Capítulo I. Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial.

La ejecución de la tesis fue en la unidad de Andaychagua, de la Compañía minera Volcan, se ubica en el distrito Huayhuay, de la provincia Yauli, región Junín.

1.1.2. Temporal.

Respecto al tiempo de elaboración del trabajo de investigación comprende los meses de agosto 2021 a enero 2022.

1.1.3. Conceptual.

Esta investigación está basada en el análisis conceptual de las variables capacitación y satisfacción en el trabajo, centradas en la especialidad de Recursos humanos.

1.2. Planteamiento del problema

En 2020, con la expansión de la pandemia COVID-19, las actividades económicas mundiales se han desacelerado significativamente, lo que ha provocado una recesión simultánea de los grupos económicos. Como resultado, afectado por las medidas de aislamiento social y el cierre de diversas actividades, el PIB mundial se redujo drásticamente un 3,3%, la mayor caída desde 2009. Sin embargo, en la segunda mitad del año, la reapertura paulatina de sectores en la mayoría de los países industrializados, el repunte de los precios de las materias primas y las medidas de estímulo fiscal y monetario impulsadas por el gobierno aliviaron esta contracción. (World Economic Outlook, 2021)

A pesar de la implementación de una de las mayores medidas de estímulo fiscal en América Latina, Perú aún tiene una variación interanual negativa del 11,1% de su PIB, uno de los países más afectados del mundo (ver figura 1), esto debido también al menor precio en las materias primas de las exportaciones.

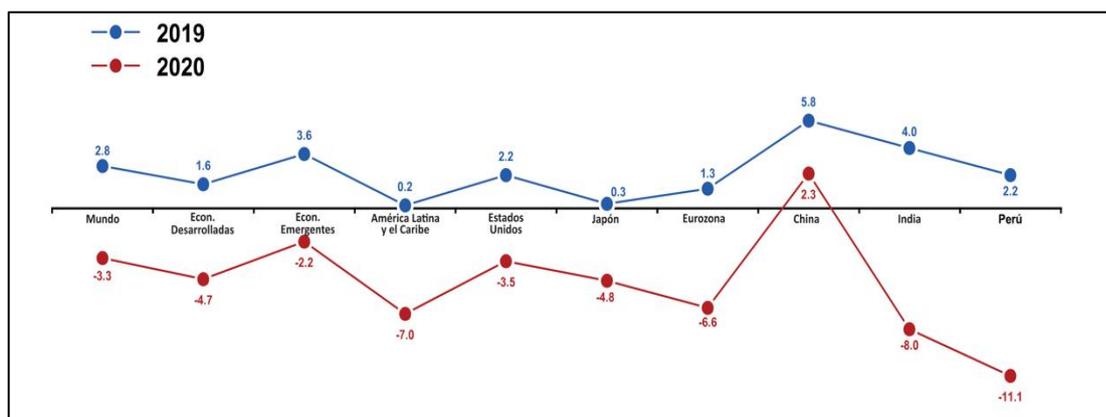


Figura 1. 2019-2020: PBI de Regiones y Países seleccionados (var. %)

Nota: World Economic Outlook, 2021.

El sector de la minería, como cualquier otra industria, requiere una comprensión profunda de sus fortalezas y debilidades en caso de que se desarrolle bien o se mantenga en el competitivo mundo de los negocios. Son factores muy importantes que afectan el desempeño general de los empleados y el resultado financiero los que serían considerados como la capacitación y la satisfacción laboral (Bloisi, Cood, & Hunsaker, 2007)

El papel vital de la gestión sostenible en una organización como una minera, con un enfoque en factores como la capacitación y la satisfacción laboral en los empleados, es de suma importancia, ya que estos factores permiten que una empresa obtenga una ventaja competitiva y se mantenga sostenible a largo plazo, lo que se traduce en mayor rentabilidad. (Horizonte minero, 2020)

La forma de actuar del recurso humano normalmente suele responder positivamente al buen trato y negativamente a la gestión mediocre:

La implementación de políticas sostenibles de recursos humanos es aquella en la que los empleados son vistos como activos positivos dentro de la estructura de una empresa y deben ser tratados, recompensados, capacitados y administrados en consecuencia para aumentar su instinto motivacional, lo que a su vez definitivamente resultará en desarrollo financiero y laboral. (Baum, 2006, p. 295).

La función de la gestión de recursos humanos, dentro de una organización, a menudo se ha observado como una función de apoyo y estímulo. Siempre ha existido el caso de que las empresas pueden obtener una ventaja competitiva sostenible mediante la gestión adecuada de los recursos humanos (Robbins & Judge, 2009)

Los autores Howitz y Neville (2006) proporcionaron una revisión exhaustiva de la literatura del trabajo que relaciona la gestión del recurso humano con la excelencia del servicio. Si se eligen empleados adecuados, en primer lugar y, a menudo, se capacitan correctamente y obtienen las condiciones adecuadas para trabajar, es probable que la rotación laboral sea baja, el empoderamiento puede aumentar la satisfacción laboral y conducir a un mejor servicio al cliente (Hope y Muhlemann, 1998, p. 372).

La situación de los trabajadores en el lugar de trabajo es uno de los problemas del sector, ya que se dan en lugares remotos, además su trabajo es físicamente extenuante y absorbe mucho tiempo. Sin olvidar que, con el paso del tiempo les puede generar problemas de salud mental como (ansiedad, depresión), o propios del trabajo que realizan como los accidentes laborales que acorde a varias investigaciones se debe principalmente por la falta de capacitación o adecuada participación por parte de los trabajadores. Lo que genera ausentismo y disminución de la productividad. (Conexión Esan, 2018)

En la compañía minera Volcan, suscita los problemas mencionados anteriormente, por ello, la formación de los empleados en el trabajo es un serio desafío para el área de recursos humanos, tiene implementado como una de sus políticas realizar una cantidad de capacitaciones cada mes para todas las unidades que conforman la empresa.

Pero, se ha encontrado que las áreas de Mina y Mantenimiento de la unidad de Andaychagua no cumplen con las capacitaciones en el tiempo determinado, siempre hay demoras y por ello se extienden los plazos para que logren completar lo requerido. Algunos de los trabajadores mencionan que se debe a la cantidad de capacitaciones (ver figura 2) que

realizan al mes y que en muchos casos no son de su interés o en base a lo que solicitaron en la última encuesta de clima laboral año 2020.

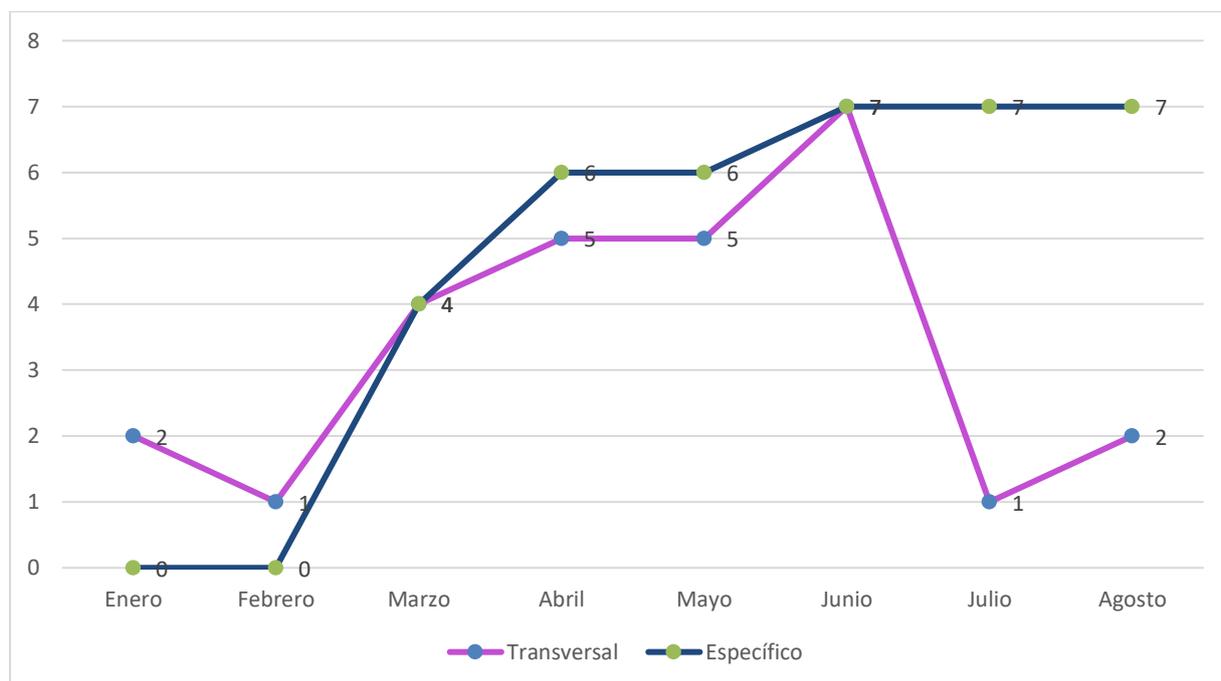


Figura 2. Cantidad de capacitaciones de la Unidad Andaychagua, Volcan - 2021

Sin embargo, al final los reportes sobre el cumplimiento de las capacitaciones que presenta el área de recursos humanos en dicha unidad indican que se cumplió con lo planteado. Por lo que, en dichas cifras no registran los problemas que suscitan en la unidad y los requerimientos que exponen los trabajadores. (ver figura 3)

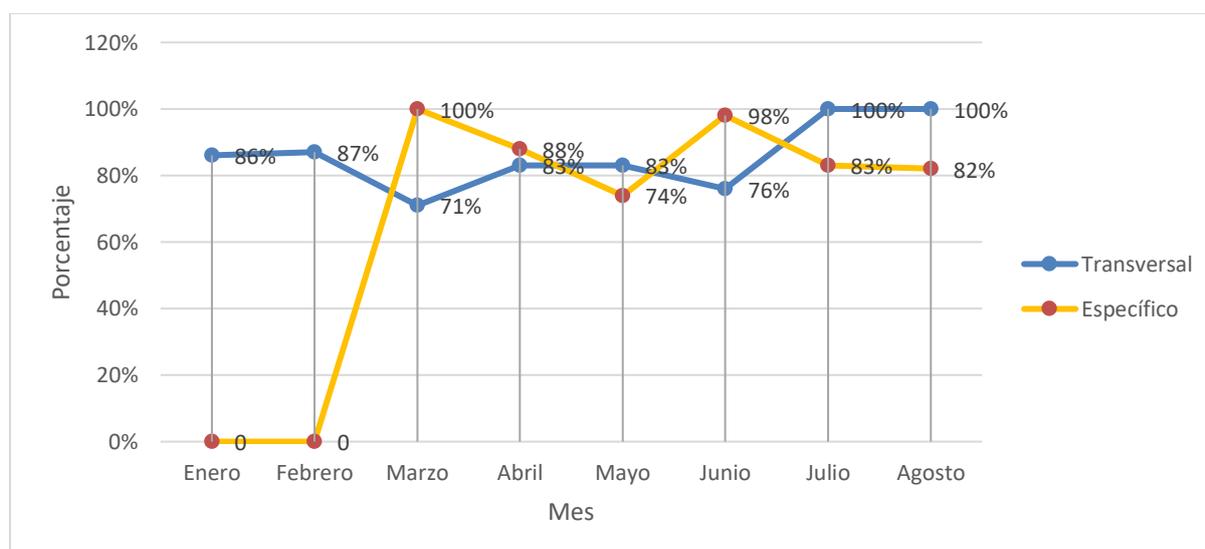


Figura 3. Cumplimiento de las capacitaciones de la Unidad Andaychagua, Volcan - 2021

Como se logra apreciar en la figura 4 de todas las unidades, Andaychagua se ubica en el 81% de cumplimiento como promedio hasta el mes de julio de 2021, haciendo un análisis comparativo se considera a la unidad en el tercer puesto de cumplimiento frente a las otras, por lo que no refleja problema alguno y que todo va acorde a lo que solicita la central. Sin embargo, la empresa solicita que se llegue al 90% del cumplimiento y es lo que exigen al área, todo se maneja en base a las cifras.

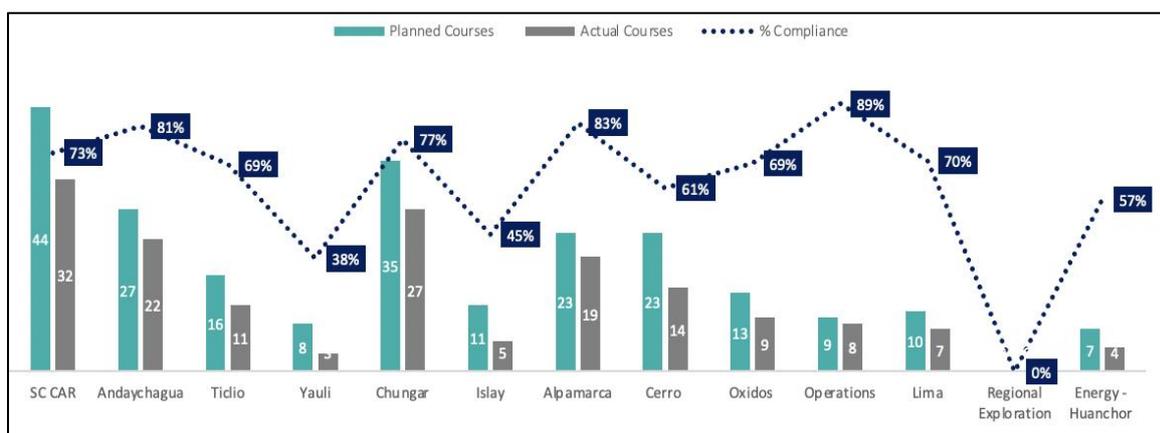


Figura 4. Porcentaje del cumplimiento de las unidades de Volcán

En total la empresa para el área de mina hasta el mes de agosto de este año se ha desarrollado 56 cursos de capacitación (transversal y específicos), mientras que para el área mantenimiento fueron 39 cursos (transversal y específicos).

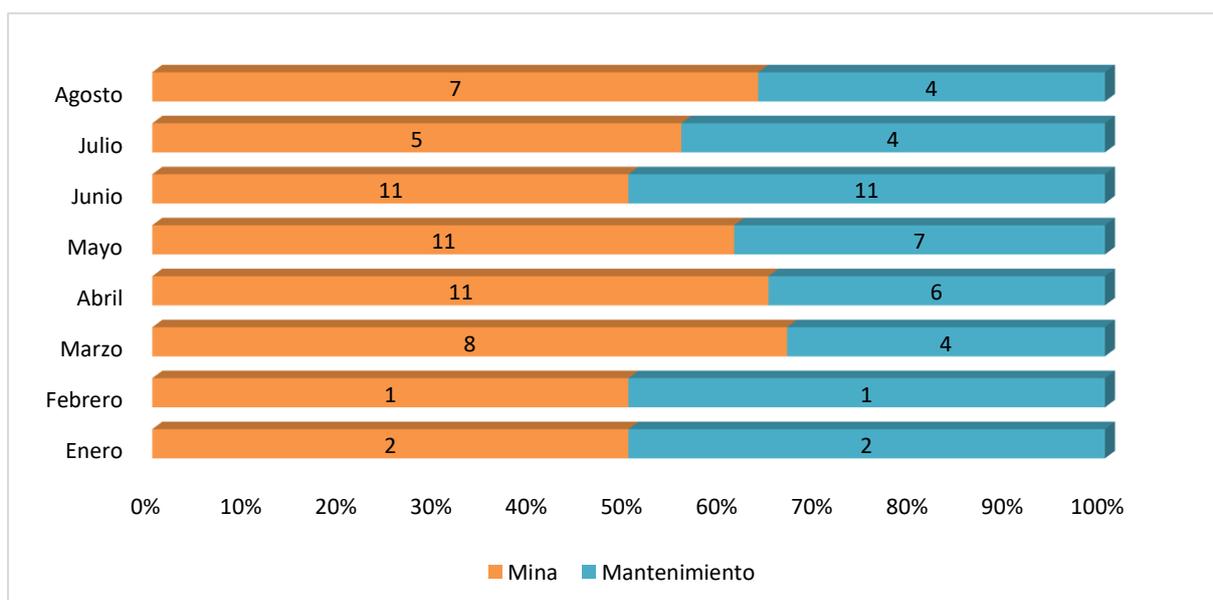


Figura 5. Cantidad de capacitaciones por áreas de la Unidad Andaychagua, Volcan - 2021

Como se aprecia en la figura 5, cabe resaltar que las capacitaciones transversales son temas en general que abarca a varias áreas, y las específicas son temas relacionados a las funciones y al área que laboran, de los cuales todas fueron por internet, en la forma online y e-learning.

Considerando la generación a la que pertenecen según el rango de edad (ver figura 6), se aprecia que los empleados en su mayoría son 35 años a 40 años, por lo que se justifica la dificultad en el acceso a las capacitaciones de forma virtual, en muchos casos no tienen acceso a internet.

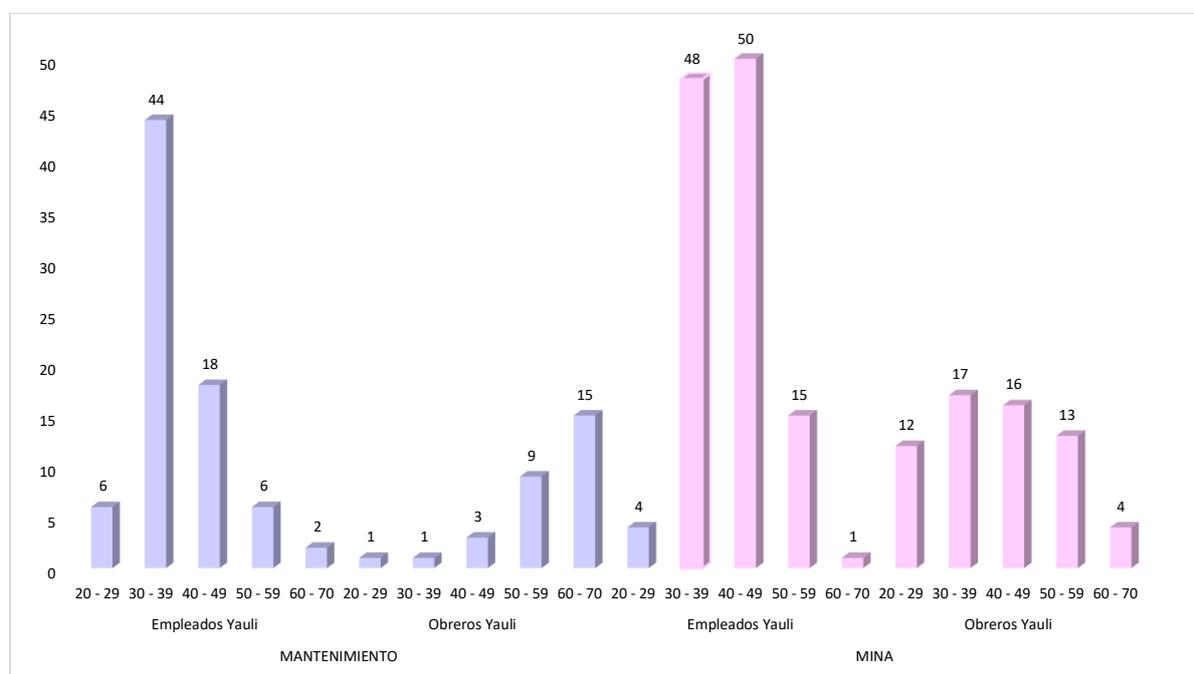


Figura 6. Rango de edad de los trabajadores según áreas

Con ello se evidencia que los trabajadores a consecuencia de las dificultades que se les presenta a raíz de la forma en la que se han implementado las capacitaciones debido a la pandemia por el coronavirus afecta en su participación de las capacitaciones. Puesto que la empresa no ha realizado una capacitación previa indicando la forma como deben ingresar o en considerar el porcentaje de trabajadores que cuentan con los equipos necesarios y conocen sobre la tecnología. Todo ello en conjunto afecta a su motivación de participar en las capacitaciones.

Un estudio realizado por la Sociedad Nacional de Minería de Chile – SONAMI (2018), indica que uno de los principales efectos del bajo desempeño en la producción en el tema del Recurso humano son las horas de capacitación, y sugiere que es uno de los puntos que la industria debe fortalecer para mejorar el desempeño de los trabajadores.

Pues, en realidad el área de recursos humanos busca cumplir con lo planteado, y hace vista ciega a lo que ocurre realmente, no se enfoca en analizar realmente por qué los trabajadores no participan activamente y buscan opciones antiéticas y que a la larga pone en riesgo sus labores en la empresa.

La empresa es la principal fuente de formación para los trabajadores y de acuerdo con Chiavenato (2009), indica que estos son su mayor recurso para que sigan siendo competitivos y rentables en el mercado, para lo cual requiere el uso de nuevas técnicas de gestión, incluyendo programas de capacitación e incentivos diseñados para informar y desarrollar habilidades, competencias, actitudes e ideas que beneficien a ambos lados la empresa y los participantes a través de la interacción de los colaboradores. (Chiavenato, 2010).

Para lo mismo, la empresa debe primero analizar la situación y necesidades de sus empleados y acorde implementar el proceso para capacitar al personal, lo cual en la unidad de estudio de la empresa Volcan no se desarrolla, y en la actualidad debido a la pandemia por Covid-19, las capacitaciones son de manera virtual. Sin embargo, muchos de los trabajadores de ambas áreas no saben usar el sistema ni por celular, ni por computadora, por lo que se sienten relegados y no pueden acceder a las capacitaciones.

Esta situación afecta en el desenvolvimiento de los trabajadores y en la productividad de la empresa. Es vital mencionar que la capacitación impacta positivamente en el desempeño de los empleados al generar beneficios tanto para los empleados como para la organización para la que trabajan a través del desarrollo de habilidades, conocimientos, competencias y comportamiento.

Por lo detallado líneas arriba, esta investigación busca determinar la correspondencia entre la capacitación realizada en la empresa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad Andaychagua de las áreas mina y mantenimiento.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general.

¿Cuál es la relación que se da entre la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua, Volcan, 2021?

1.3.2. Problemas específicos.

- ¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión satisfacción sobre la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua, Volcan, 2021?
- ¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión sentimientos de los participantes sobre la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua, Volcan, 2021?
- ¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión apoyo organizativo para la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua, Volcan, 2021?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua, Volcan, 2021.

1.4.2. Objetivos específicos.

- Establecer la relación entre la dimensión satisfacción sobre la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua, Volcan, 2021.

- Establecer la relación entre la dimensión sentimientos de los participantes y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua, Volcan, 2021.
- Establecer la relación entre la dimensión apoyo organizativo para la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua, Volcan, 2021.

1.5. Justificación e importancia

1.5.1. Justificación Teórica.

En la investigación la importancia de la justificación teórica radica en las variables de capacitación y satisfacción laboral de los trabajadores en el sector minero. Por lo tanto, se desarrolló una minuciosa y exhaustiva revisión de la literatura, con soporte teórico para investigaciones que se realizarán a futuro. Para ambas variables se analizó profundamente los aportes teóricos brindados por autores como Chiavenato (2009) en su libro Gestión del Talento Humano, Robbins y Judge (2009) en Comportamiento Organizacional y Alles (2009) en Construyendo Talento.

1.5.2. Justificación Práctica.

El estudio se justifica en que es práctico debido a que permitirá mediante la información brindada al área de recursos humanos de la unidad Andaychagua de la compañía minera Volcan diseñar estrategias, tomar acciones y decisiones adecuadas para mejorar el proceso de capacitación. Y de esta manera, puedan mejorar su proceso y considerar aspectos que son solicitados por los trabajadores y que mejorarán en su participación, por ende, en la satisfacción labora, lo que se reflejará en la productividad de la empresa.

Capítulo II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Artículos de investigación.

Nife (2016), desarrolló su artículo sobre *In Service Training and Job Satisfaction in the Nigerian Public Service: A Theoretical Analysis*. El autor da a conocer que para todo tipo de organización (pública o privada), es vital en la realización de los objetivos realizar la capacitación a los trabajadores y así incrementar la productividad mediante perfeccionamiento de habilidades y optimizar la forma del trabajo.

La investigación da a conocer que cuando los colaboradores se sienten satisfechos en el lugar donde laboran y reciben periódicamente una capacitación serán los objetivos factibles. La formación en el puesto de trabajo no solo ayuda a adaptarse, sino que también aporta a que los trabajadores logren una mayor satisfacción en base a que se acostumbren a la forma de trabajo. El propósito de este documento fue evaluar el impacto de la capacitación en lugar de trabajo en la satisfacción laboral y su impacto al brindar servicios. El artículo se basó metodológicamente en su naturaleza cualitativa.

Los resultados señalaron que en efecto la formación en el trabajo aumenta el nivel de satisfacción en los trabajadores y por ende mejora el desempeño y se realizan las tareas con eficiencia. Llegó a la conclusión que debería prestarse la atención adecuada a la capacitación en el trabajo, pues ello aportará a una mayor productividad.

Derakhshandeh y Mohammad Khani (2016), llevaron a cabo una investigación titulada *The Relationship between Job Satisfaction with the Performance of Employees of the Social Security Organization of the Markazi Province, Iran*. El método de esta investigación fue la encuesta y la población estadística del estudio consistió en empleados de la organización de seguridad social de la provincia de Markazi, que en 2015 eran 437 personas. Luego de aplicar la fórmula obtuvo que 136 de ellos fueron seleccionados como método de muestreo aleatorio

estratificado. La herramienta empleada para obtener datos fue el cuestionario de satisfacción laboral de cinco ítems tomado de Susan (2005) y también el cuestionario de desempeño del personal de cinco ítems de Elena (1995). Los datos se procesaron mediante el software SPSS y analizados mediante la prueba de correlación de Pearson y regresión lineal. Los resultados de la investigación mostraron que la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados se encuentran en un nivel deseable de confiabilidad.

Esta investigación mostró que existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados. En general, la conclusión de la investigación es que, para aumentar el desempeño de los empleados, los gerentes deben prestar atención a la satisfacción laboral de los empleados.

Chalavi y Asrari (2014), desarrollaron el estudio titulado *The Effect of In-Service Training on the Performance of Employees in the Municipality of 8 district Area in Tehran, Iran*. En esta investigación utilizaron el muestreo aleatorio estratificado y fue de tipo aplicada, emplearon para el levantamiento de información la encuesta.

Para analizar los datos, se emplearon la prueba de t de un solo grupo, y el análisis de varianza independiente. Con base en los resultados arrojados llegaron a la conclusión que la calidad de la formación organizativa y la satisfacción laboral tienen un efecto positivo y significativo en el rendimiento de los empleados. De igual manera una buena formación tendrá un efecto positivo en la satisfacción laboral.

2.1.2. Tesis internacionales.

Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017), desarrollaron la investigación presentada a la Universidad de Concepción, Chile titulada *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Plantearon como propósito del estudio estimar el impacto que genera a la productividad laboral la capacitación de las empresas chilenas en el año 2015. Emplearon a una muestra de 8.084 empresas la encuesta ELE4 para el levantamiento de

información. Consideraron los investigadores metodologías como: *Coarsened Exact Matching (CEM)*, *Nearest Neighbor Matching (NNM)* y *Propensity Score Matching (PSM)*.

Luego de obtener los resultados, concluyeron que la capacitación juega un rol importante en las empresas, pues existe diferencias entre estas cuando aplican formación en sus trabajadores con las que no.

Paul (2015) desarrolló la tesis de maestría en la Universidad de Tanzania titulada *Job satisfaction: its determinants and relationship with employee performance in the tanzanian banking sector. Dar es Salaam, Tanzania*. El objetivo principal del estudio enfocado en el sector bancario fue evaluar la correlación entre la satisfacción y el desempeño de los trabajadores que laboran en el sector bancario en 2 lugares de Tanzania. La información se recabó de una muestra conformados por 235 trabajadores, de un total de 3,825 empleados del banco National Microfinance Bank Plc. Empleó como herramienta para evaluar la satisfacción laboral lo planteado por Spector (1994); mientras que para la variable desempeño adaptó lo propuesto por Crossman y Abou-Zaki (2003). Para el análisis estadístico de correlación entre las variables utilizó la regresión.

El estudio encontró que la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados están significativamente relacionados, pero negativamente. Este resultado es contradictorio a estudios previos, los que afirman que en efecto ambas variables se correlacionan positivamente.

Ríos (2012), realizó la tesis de maestría en la Universidad de San Carlos de Guatemala titulada Programa de capacitación y su incidencia en la satisfacción del servicio al cliente de la empresa Compusistemas de la ciudad de Quetzaltenango. Propuso como objetivo central establecer si los programas de capacitación inciden al momento de brindar el servicio. El estudio consideró como unidad de análisis al personal de la empresa Compusistemas ubicada en Quetzaltenango siendo en total 80. El objeto de estudio fue la Empresa Compusistemas ubicada en *Quetzaltenango*, pero la unidad de análisis la conformaron el personal de la empresa

y sus clientes, siendo un total de ochenta. Se empleó dos encuestas una para el personal y otra enfocada a los clientes con preguntas de respuestas múltiples.

La principal conclusión del estudio es que los encuestados están de acuerdo con el desarrollo de los programas de formación y la calidad del servicio al cliente. Por ello, el autor recomendó que las empresas implementen dichos programas de formación, determinen metas y prioridades, además de plantear la distancia entre dónde están y dónde quieren, y cómo evaluarlas.

El autor presentó una propuesta sobre el programa de capacitación, con el fin de que el nivel de servicio mejore debido a que los trabajadores se encuentren bien capacitados; esto, a su vez, afecta los intereses personales y organizativos de productividad y rentabilidad.

Fuentes (2012), en la tesis presentada a la universidad Rafael Landívar, Guatemala sobre la Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Como fin principal la autora buscó establecer el grado de influencia entre la satisfacción en el lugar de trabajo y la productividad. Las dimensiones que consideró para la primera variable fueron factores internos y externos, mientras que para la segunda variable consideró eficiencia y eficacia. Para levantar la información se empleó un cuestionario a escala de Likert para cada variable, a una muestra de veinte empleados que son parte del área de recursos humanos del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango.

En base a los resultados concluyó que la satisfacción laboral interviene con la productividad, pues el personal manifestó contar con un nivel de satisfacción alto dentro del rango de 67 a 100 puntos, debido a factores como reconocimiento laboral, buenas relaciones interpersonales, a favorables condiciones de trabajo y políticas enfocadas al trabajador.

2.1.3. Tesis nacionales.

Alvarado y Moscoso (2020), presentaron la tesis a la Universidad San Ignacio de Loyola titulada Relación entre la capacitación y la satisfacción de teleoperadores de *Call*

Centers en Lima Metropolitana 2020, Lima, Perú. Propusieron como objetivo central establecer entre la capacitación y la satisfacción laborales la relación que existe en los trabajadores de *Call Center* en Lima Metropolitana. El estudio se basó en el enfoque cuantitativo-correlacional, además usó el diseño no experimental transaccional. Para el levantamiento de información aplicaron dos herramientas acordes a cada variable a 216 teleoperadores que trabajan en Call Centers en la ciudad de Lima.

Utilizó como estadístico Rho-Spearman para constatar las hipótesis, llegando a la conclusión la capacitación y satisfacción laboral se correlacionan, es decir que, si los *Call Centers* plantean estrategias en base a la transferencia de conocimientos, mejora de habilidades, mejoraría potencialmente la satisfacción laboral. Igualmente, cada una de las dimensiones que son parte de la variable capacitación (satisfacción sobre la capacitación, sentimientos de los trabajadores y el apoyo organizativo) tienen relación con la satisfacción laboral.

Boada (2019), en la investigación expuesta a la Universidad San Ignacio de Loyola titulada Satisfacción Laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una Pyme de servicios de Seguridad Peruana en 2018, Lima, Perú. El propósito principal planteó determinar la existencia de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el personal de seguridad de una Pyme de vigilancia y seguridad en Lima Metropolitana en 2018. El tipo de investigación empleado fue descriptivo-cuantitativo, de diseño no experimental-correlacional. Empleó como instrumento para el recojo de información dos cuestionarios previamente validados a una muestra de 124 agentes de seguridad.

Como conclusión llegó a que la satisfacción se encuentra correlacionada con el desempeño en la empresa de estudio. En base a esto, la mejora de su satisfacción laboral irá acompañada en mejorar el desempeño en el lugar de trabajo. Y todo lo contrario una baja satisfacción conducirá a un desempeño deficiente.

Coral (2019), elaboró la tesis en la universidad Nacional Agraria de la Selva titulada El proceso del desarrollo de personal y la satisfacción laboral en la Red de Salud - Leoncio Prado de Tingo María-2017, Tingo María, Perú. Propuso como objetivo principal del estudio establecer la relación entre el proceso del desarrollo de personal y la satisfacción laboral en la red de Salud Leoncio Prado de la ciudad de Tingo María. Desarrolló el estudio bajo el tipo básico, de método descriptivo-correlacional, no experimental-transversal. El instrumento empleado para el levantamiento de datos fue un cuestionario de 17 reactivos con una escala de Likert de 1 = Nunca a 5 = casi siempre a una muestra censal de 62 servidores civiles.

Empleó la prueba inferencial de Kolmogórov-Smirnov (K-S), para determinar la correlación empleó como estadístico a Spearman (r_s). Como resultado obtuvo que una mejora en la productividad depende del desarrollo personal y la satisfacción laboral, es vital debido a que impacta en el comportamiento y la actitud de los empleados en el desempeño de sus labores. Concluyendo que hay entre la fase de desarrollo de los trabajadores correspondencia significativa con la satisfacción laboral, con un índice de correlación $r_s = 0,403$; y una significancia menor a 0.05 $p=0.001$, lo que da a conocer que la correlación es directa pero moderada.

Piélago (2018), desarrolló la investigación de maestría a la Universidad Cesar Vallejo titulada Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018, Lima, Perú. Como fin general del estudio fue establecer si hay relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los médicos que trabajan en el Hospital Huaycán, 2018. El instrumento que se empleó para la obtención de información a la unidad de análisis de 60 médicos fue el cuestionario de 24 ítems a una escala de Likert. La investigación es correlacional, bajo el diseño no experimental de muestreo no probabilístico, utilizando métodos cuantitativos.

De acuerdo con el resultado llegó a la conclusión según el estadístico de Spearman con un coeficiente de 0,747, y un valor p menor de 0.05, que entre la capacitación y el desempeño laboral hay relación significativa en base a la opinión de los médicos del hospital Huaycán de Ate en el período 2018.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Capacitación.

Algunos estudios resaltan que la capacitación es el proceso fundamental para el aprendizaje realizada por la organización. Alles (2009) afirma que es un procedimiento sistemático que ayuda a las personas a descubrir cómo ser más eficientes en el trabajo modificando sus conocimientos, habilidades o actitudes a través de la experiencia de aprendizaje para lograr un desempeño eficiente, y es así como los trabajadores logran ampliar sus conocimientos en base la formación dada por la empresa, resaltando sus competencias en su lugar de trabajo. (Zumrah, Boyle, & Fein, 2013).

Capacitación en el trabajo para Chiavenato (2007) sirve como un indicador de la mejora de la excelencia de los trabajadores en habilidades, conocimientos, capacidades y perspectivas, lo que aumenta el desempeño efectivo de los colaboradores. Es una sesión de instrucción diseñada para brindarle a un empleado habilidades, herramientas y recursos adicionales para realizar un trabajo con más éxito. Esta capacitación puede ser una instrucción directa entre el empleador y el empleado, un entorno de aula entre un experto y una pequeña unidad de empleados o una simulación, como programas de capacitación en línea y por computadora.

Por otra parte, una empresa busca generar superioridad frente a su competidor directo. Existe una controversia entre profesionales y universitarios sobre las consecuencias que tiene la capacitación en los objetivos de los subordinados y de la institución. Una entidad afirma que la formación genera a un incremento de rotación, por otro lado, afirma que la formación es una herramienta que puede generar una mayor retención de empleados. (Colarelli & Montei, 1996)

En general, una empresa sopesará los costos y los beneficios de la capacitación para determinar la cantidad de inversión en la que incurrirá. (Kaufman & Hotchkiss, 2006)

Además de los costos directos e indirectos descritos anteriormente, la facturación juega un papel importante en la cantidad de formación que asumirán las empresas de inversión. Cuanto mayor sea la posibilidad de rotación de empleados, es menos probable que una empresa invierta en ella. Una empresa pierde toda su inversión si un empleado termina la relación al finalizar la capacitación. (Piélagos, 2018)

Como resultado, los empleadores deben tomar decisiones muy importantes con respecto al nivel de inversión que están dispuestos a realizar en capacitación. La duración, la especificidad, la relevancia, las opciones de pago y el lugar de la capacitación son aspectos que los empleadores deben considerar al desarrollar un programa de capacitación. En otro estudio examinaron el efecto que los programas de formación y educación en el lugar de trabajo pueden tener en varias organizaciones. (Krueger & Rouse, 1998)

La capacitación profesional se define como una serie de actividades concebidas por la empresa para elevar los conocimientos y habilidades profesionales, también cambiar las actitudes y comportamientos sociales de los involucrados de una forma que cumpla con los objetivos y requisitos laborales de la empresa. La capacitación es el proceso sistematizado sobre el conocimiento, habilidades y experiencia que un individuo necesita para efectuar de sus tareas o trabajo específico de forma eficiente. (Schmidt, 2007)

De acuerdo con Awadalla, Kaliya, Babeker e Imam (2017) son las intervenciones planificadas destinadas a optimizar los componentes del desempeño personal. La capacitación está vinculada con la habilidad del empleado para aumentar sus probabilidades de alcanzar los objetivos académicos y laborales.

2.2.1.1. Teorías relacionadas a la capacitación

2.2.1.1.1. Teoría del establecimiento de metas.

Esta teoría asume que el comportamiento es el resultado de las metas e intenciones conscientes de una persona. (Awadalla, Kaliya, Babeker, & Imam, 2017)

Se refiere a que la forma de actuar es la suma de metas y propósitos de un individuo. Estos objetivos afectan al comportamiento de los individuos, causando más esfuerzo y atención, y siguen trabajando duro en el tiempo e inspiran a las personas a desarrollar estrategias para lograr sus objetivos. La presente teoría también se puede emplear en el proceso de planeación de los distintos programas de capacitación, ya que promoverá el aprendizaje hacia los participantes proporcionándoles metas y objetivos retadores.

2.2.1.1.2. La teoría del capital humano (HC).

El factor importante de la teoría es el concepto de adquirir o mejorar habilidades para mejorar el rendimiento. Las habilidades se deben adquirir por medio de planes anuales de capacitación. La parte de educación como la capacitación se debe ver como inversiones en capital humano; como todo tipo de inversiones, incluye generar gastos actuales para tener bienes a largo plazo. Es por lo que, la teoría resuelve la pregunta básica de si esta inversión es lucrativa para particulares o empresas. (Al-Mughairi, 2018)

2.2.1.2. Proceso de capacitación y desarrollo

Los cinco pasos en el proceso de capacitación y desarrollo propuesto por los autores. (Dessler & Varela, 2011)

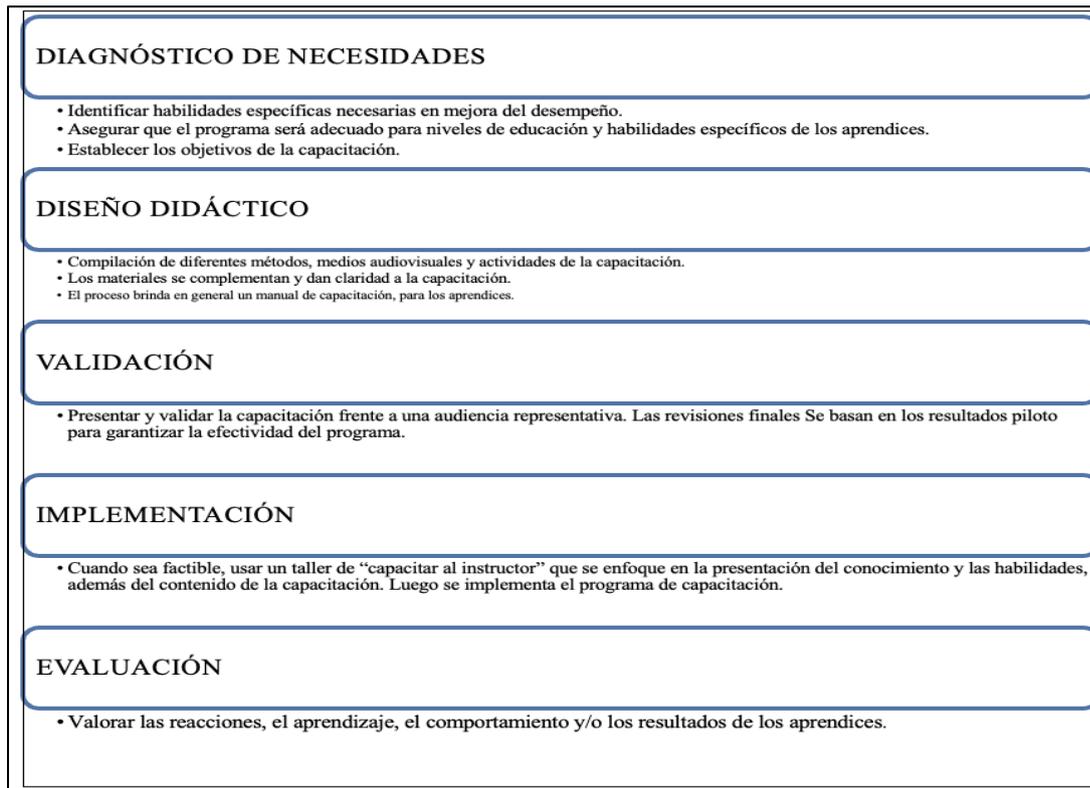


Figura 7. Proceso de Capacitación

2.2.1.3. Dimensiones de la capacitación

Las principales dimensiones de la capacitación son: (Dessler & Varela, 2011)

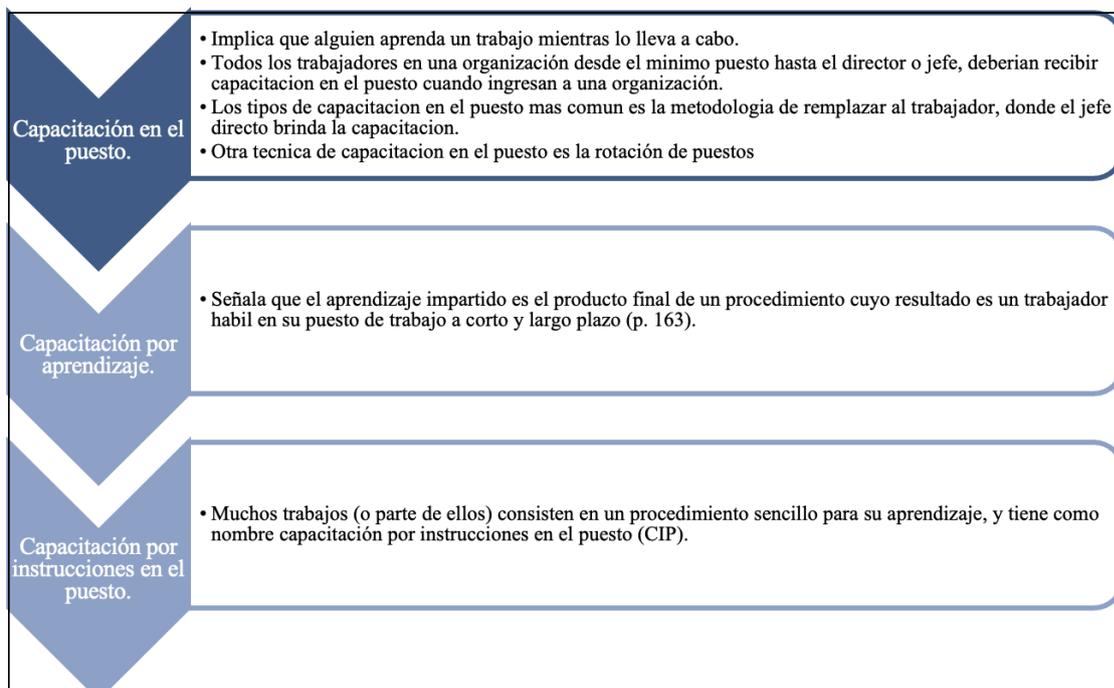


Figura 8. Dimensiones de la capacitación según Dessler y Varela

Para Robbins y Judge (2009) divide en las siguientes dimensiones:

Habilidades básicas. Están compuestas por todas las capacitaciones realizadas a todo profesional y graduados que no poseen de habilidades de lectura, ortografía y ciencias numéricas. Con el tiempo los trabajos tienden a ser más complicados, la demanda de estas habilidades básicas aumenta significativamente, lo que lleva a la brecha entre las habilidades requeridas por el empleador y las aptas en el mercado laboral.

Habilidades técnicas. Se especializa en mejorar y ampliar las capacidades técnicas de los empleados a través de la era digital de información y técnicas de gestión. Con el tiempo las empresas plantean formas más sencillas, magnifican el empleo de equipos, los trabajadores deben dominar más tipos de tareas y extender su comprensión de cómo funciona la organización.

Habilidades para resolver problemas. La formación de resolución de problemas para los empleados incluye actividades de razonamiento y la capacidad de los empleados para gestionar soluciones alternativas a las emergencias. capacidad de comunicación. Se comprende a la capacidad de los trabajadores para cooperar con sus colegas y supervisores directos. La capacitación es primordial para los colaboradores que requieran mejorar su capacidad para escuchar y comunicarse.

Dimensiones como: (1) Las cualidades del capacitador, (2) La estructura del curso, (3) El aprendizaje y la experiencia, son otras dimensiones de la capacitación planteada por los autores (Choo & Bowley, 2007). En el presente estudio se tomó las dimensiones sobre la capacitación laboral propuesto por (Schmidt, 2007), las cuales son:

La satisfacción de la capacitación. Es el cálculo en el que los individuos aceptan o no a las actividades planificadas para el desarrollo de actitudes, habilidades sobre un tema determinado que aporte a la ejecución efectiva de las tareas y funciones de los trabajadores.

Los sentimientos de los trabajadores. Estas actitudes pueden verse como el resultado de la formación, y en gran medida debido a las oportunidades de aprendizaje y desarrollo en la empresa se obtiene niveles positivos en la satisfacción laboral de los empleados.

El apoyo organizativo. Es la actitud que la empresa demuestra y promueve la actitud ideal en el lugar de trabajo, lo que a su vez repercute en la disminución de los indicadores como absentismo y rotación.

2.2.1.4. Beneficios de la capacitación.

La capacitación o formación es uno de los principales mecanismos que ayudan a las organizaciones o servicios a alcanzar sus objetivos y encontrar un rasgo competitivo. Los programas de formación pueden tener un impacto positivo no solo para las personas y los empleadores, sino también para las sociedades y economías en las que vivimos. Los beneficios para las personas son que se vuelven más empleables, pueden progresar en la escala profesional o incluso cambiar de empleo o incluso de ocupación. (Peteraf, 1993)

Los beneficios más amplios para ellos son que se sienten más saludables, tienen una mayor sensación de bienestar y, por último, pero no menos importante, están más satisfechos con su trabajo. La satisfacción laboral es importante tanto para los individuos como para los empleadores, ya que los empleadores que son estables y satisfechos con su trabajo están más comprometidos con su organización y más dispuestos a adaptarse a las innovaciones (Alles, 2009)

Los beneficios para la sociedad y la economía también son muchos. Numerosos estudios han observado que la formación ayuda a impulsar la productividad y mejora las tasas de actividad de la población activa. En consecuencia, un mejor empleo tiene un impacto positivo en la salud y en la cohesión social. (Bartlett, 2001)

2.2.1.5. Modelo de evaluación Kirkpatrick.

Este modelo consta de cuatro Niveles, organizadas jerárquicamente, la evaluación empieza en el nivel uno y culmina en el nivel cuatro, debe ser consecutivo ya que cada nivel sirve de base para evaluar los siguientes niveles con la finalidad de evaluar la satisfacción o valoración de la formación, aprendizaje o constatación de conocimientos impartidos, conducta o valoración de los beneficios de los conocimientos impartidos y los resultados para determinar la repercusión de los conocimientos impartidos a largo plazo.

Satisfacción o Reacción: se mide el nivel de la reacción de las personas participantes ante la acción formativa. Se debe evaluar las reacciones en lo que respecta al docente, al curso y al ambiente de aprendizaje. Es por lo tanto una medida de satisfacción de las personas con la acción formativa globalmente y con todos y cada uno.

Aprendizaje: Grado en que los participantes cambian actitudes, adquieren o amplían conocimientos y habilidades o destrezas como consecuencia de asistir a la acción formativa. El aprendizaje se produce cuando hay un cambio en alguno de los aspectos. Es, por tanto, el aprendizaje una condición necesaria pero no suficiente para el cambio de conducta.

Conducta: Grado en el que se ha producido un cambio en la conducta del participante como consecuencia de su asistencia a una acción formativa. Originariamente esta fase fue diseñada para su aplicación en el entorno de trabajo, aunque de igual manera, podría trasladarse este cambio de conducta al desarrollo del día a día de las personas que han participado en la formación. Se mediría, por lo tanto, la transferencia de los aprendizajes realizados al propio puesto de trabajo, o en este caso, a la cotidianidad de sus vidas. Se trata de medir los efectos de la eficacia de la capacitación del programa de aprendizaje a un nivel más amplio, como la capacidad del alumno de aplicar las habilidades aprendidas a situaciones nuevas y poco familiares. Las mediciones reales con frecuencia también involucran a alguien cercano al alumno, como un supervisor, aunque no siempre es necesario.

No pueden sobrepasarse los niveles 1 y 2 y pasar directamente al nivel 3 porque el cambio de conducta no depende solo de los niveles 1 y 2, sino también de: si la persona participante quiere cambiar, sabe cómo hacerlo y cuando hacerlo, trabaja en un clima adecuado y se ve recompensado por el cambio.

Resultados: Cabe resaltar que Kirkpatrick emplea de nuevo el componente empresarial en este nivel de evaluación, puesto que en este punto se espera una repercusión palpable en la empresa u organización que ha facilitado la formación. Por tanto, y según Kirkpatrick, se obtendrán aquí los resultados finales en la organización obtenidos como consecuencia de la asistencia de los participantes a un curso de formación. Aborda la pregunta clave: ¿Han funcionado los resultados de aprendizaje de manera que agreguen valor o tengan efecto en la organización a nivel más amplio, más allá del individuo que participó en el programa? Este efecto se puede reflejar en términos de eficiencia, motivación, organización de los equipos de trabajo, imagen de la organización, etc. Teniendo como finalidad demostrar la eficacia y la eficiencia de los procesos formativos que se dan en un determinado ámbito. (Portillo, 2021).

2.2.2. Satisfacción laboral

El concepto de satisfacción laboral es complejo y multidimensional, porque no está acorde a los perfiles profesionales de una empresa sino además a una serie de factores psicológicos, económicos, sociales y culturales. En ocasiones se vincula a la opinión y actitudes positivas que exhibe un empleado en su lugar de trabajo. (Saltzstein, 2001)

Además, según Chiavenato (2007) se refiere a la emoción positiva que siente una persona al realizar un proyecto acorde con sus expectativas y valores. Comparan la satisfacción laboral con las dosis de vitaminas. Cuando la dosis es correcta, hay equilibrio en el cuerpo. Lo mismo ocurre con el negocio cuando se regulan los factores de satisfacción profesional.

Otros autores concluyen que no existe una satisfacción laboral absoluta, ya que es transitoria y fácilmente reversible. Por otro lado, la satisfacción se logra cuando las necesidades

personales y las características específicas del empleado individual coinciden con las necesidades y características del lugar de trabajo. (Panagiotopoulos & Karanikola, 2017)

Sin embargo, no podría pasar por alto el vínculo entre satisfacción y ganancias económicas, incentivos, remuneración, condiciones de trabajo y la cultura del lugar de trabajo. Además, la perfecta organización y administración del lugar de trabajo, así como la adopción de políticas que atraigan a los empleados, contribuyen a crear un clima de seguridad, protección y satisfacción. Google, por ejemplo, ha creado una política de gestión de recursos humanos única, que ha dado como resultado no solo un personal muy dedicado, sino sobre todo un personal que produce innovaciones únicas y hace que el negocio sea único en su industria. (Mullins, 2007)

Otros autores afirman que la satisfacción tiene que ver con esa sensación buena que se experimenta cuando se cumple un deseo o meta, o a un resultado ya vivido con anterioridad al cumplir una tarea encargada. (Kootz & Weihrich, 1998)

2.2.2.1. Teoría satisfacción laboral.

Las teorías de la satisfacción laboral se distinguen en las teorías de contenido y las teorías de procesos. Las teorías de contenido intentan descubrir e interpretar no solo cuáles son las necesidades sino también los factores relacionados con la satisfacción profesional. En el contexto de las teorías del contenido, las más conocidas son las de Maslow, Herzberg, McClelland, McGregor, Alderfer. Las teorías de procesos de Vroom, Hackman, Oldham, Adams, Locke, Porter y Lawler se centran en qué categorías de variables pueden conducir a la satisfacción laboral (Mullins, 2007)

2.2.2.1.1. La teoría de los dos factores de Herzberg.

Pone énfasis esta teoría en el aspecto de la motivación de los empleados. Ha descrito las necesidades en términos de satisfacción e insatisfacción. Los autores han verificado motivaciones dentro de las especificaciones del trabajo.

Los empleados siguen dos pasos: primero para atender el aspecto higiénico del trabajo y luego los motivadores. Los motivadores incorporados como el logro, el reconocimiento, el progreso, la responsabilidad y el crecimiento son de suma importancia. (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1967)

Los motivadores se consideran detonadores o estimuladores y son reconocidos como un conductor principal para un progreso esencial y obligan al empleado a ir más allá de la satisfacción al lugar subliminal de desempeño. (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1967)

2.2.2.1.2. Teoría del Ajuste en el Trabajo.

Esta teoría es una de las más íntegra sobre la satisfacción de necesidades y valores. La teoría se concentra en la interacción entre el individuo y el entorno; se basa en el concepto del individuo y el entorno, en este caso el entorno de trabajo, este mantenimiento correspondiente es un proceso continuo y dinámico. La satisfacción proviene no solo de la medida en que se satisfacen las necesidades de los trabajadores, sino también de la medida en que se resuelve el entorno laboral. Además de las necesidades, los valores de estos trabajadores.

Señalaron que existen tres variables dependientes: (a) la satisfacción laboral personal, (b) los resultados satisfactorios y (c) la antigüedad. Variables independientes: (a) habilidades personales, (b) las habilidades solicitadas para un puesto determinado, (c) la correspondencia entre las dos habilidades, (d) las necesidades y valores personales y la mejora de la carrera.

2.2.2.1.3. Teoría de la Inversión Respecto al Potencial Humano.

La teoría anterior partió de la investigación del autor Becker (1964), quien ha cambiado con los años, entendiendo que la formación es beneficiosa como parte de una inversión organizacional y los empleados para mejorar la eficiencia del trabajo (p. 35). Obtener conocimiento sobre los avances médicos en la capacitación contribuye en gran medida al objetivo de brindar una atención digna y de calidad, esto no puede considerarse un gasto

financiera. La capacitación brindada al trabajador de salud, y su esfuerzo permitirá lograr ahorros económicos en el proceso de recuperación. (Charca, 2015)

2.2.2.1.4. Teoría estándar.

El objetivo principal de este modelo es comparar los costos y beneficios de la capacitación, ingresar los costos e ingresos relacionados con la inversión potencial humana, a lo largo del tiempo se evalúa el perfil inicial de los trabajadores y el perfil posterior de la capacitación. (Chacaltana, 2016)

2.2.2.2. Aspectos de la satisfacción.

La satisfacción laboral es en sí misma un concepto complejo y difícil de medir objetivamente. Según Bloisi et al. (2007) el nivel de satisfacción laboral se ve afectado por una amplia gama de variables relacionadas con factores individuales, sociales, culturales, organizacionales y ambientales:

2.2.2.2.1. Los factores individuales.

Incluyen la personalidad, la educación y las calificaciones, la inteligencia y las habilidades, la edad, el estado civil, la orientación al trabajo Los factores sociales incluyen las relaciones con los compañeros de trabajo, el trabajo en grupo y las normas, las oportunidades de interacción, la organización informal. Los factores culturales incluyen actitudes, creencias y valores subyacentes. (Chiavenato, 2009)

2.2.2.2.2. Los factores organizativos.

Incluyen la naturaleza y el tamaño, la estructura formal, las políticas y los procedimientos de recursos humanos (recursos humanos), las relaciones con los empleados, la naturaleza del trabajo, la tecnología y la organización del trabajo, la supervisión y los estilos de liderazgo, los sistemas de gestión y las condiciones laborales. (Chiavenato, 2009).

2.2.2.2.3. Los factores ambientales.

Incluyen influencias económicas, sociales, técnicas y gubernamentales. Todos estos factores diferentes afectan la satisfacción laboral de ciertas personas en un conjunto de circunstancias dado, pero no necesariamente en otras. Por ejemplo, en épocas de depresión económica y temores de un alto nivel de desempleo, es probable que la seguridad laboral sea la principal preocupación de muchos miembros del personal. (Cai, 1993)

2.3. Definición de términos básicos

Capacitación: Para la gestión de recursos humanos en la organización, es valioso lograr el avance simultáneo de la calidad del trabajo y las habilidades de los colaboradores. (Alles, 2009)

Clima organizacional: Es el ambiente dentro del trabajo que existe entre el personal de la empresa, y tiene una relación cercana con el entusiasmo de los empleados y expresa específicamente los atributos motivacionales del ambiente de la empresa. (Robbins & Judge, 2009)

Compensaciones: Son la gratificación que obtienen los trabajadores a cambio del trabajo brindado a la empresa. (Chiavenato, 2009)

Evaluación del desempeño: está relacionada con ayudar a la gerencia a tomar las mejores decisiones sobre el desempeño de los socios (como ascensos o despidos) y descubrir la necesidad de capacitar a los empleados. (Chiavenato, 2007)

Motivación: La actitud de un trabajador hacia su trabajo se basa en las creencias y valores que ha desarrollado. (Dessler & Varela, 2011)

Productividad: Volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. (Chiavenato, 2007).

Capítulo III. Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general.

Existe relación directa entre la capacitación y la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua, Volcan, 2021.

3.1.2. Hipótesis específicas.

- Existe relación directa entre la dimensión satisfacción sobre la capacitación y la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua, Volcan, 2021.
- Existe relación directa entre la dimensión sentimientos de los participantes y la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua, Volcan, 2021.
- Existe relación directa entre la dimensión apoyo organizativo para la capacitación y la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua, Volcan, 2021.

3.2. Identificación de las variables

Variable 1: Capacitación laboral

Variable 2: Satisfacción laboral

3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Capacitación	Es una serie de actividades planificadas por la organización para incrementar los conocimientos y destrezas laborales, o para cambiar las actitudes y comportamientos de sus miembros para cumplir con los objetivos. (Schmidt, 2007)	Satisfacción sobre la capacitación Sentimientos de los participantes Apoyo organizativo para la capacitación	Capacitación ofrecida Cantidad capacitación Uso de capacitación Aplicación de capacitación Aprendizaje Esfuerzo de la empresa Formas de mejora Aprendizaje planificado Oportunidad de capacitación Desarrollo personal y profesional Fomento a la capacitación	Ordinal: 1 (TD) - 5 (TDA)	Encuesta
Satisfacción Laboral	Es la actitud positiva del trabajador que tiene con la empresa y está relacionada con los siguientes aspectos:	Significación de la Tarea Condiciones de trabajo	Tareas Procedimientos Normas Políticas	Ordinal: 1 (TD) - 5 (TDA)	Encuesta

compensación recibida, posible desarrollo personal y beneficios laborales. (Palma, 2005)	Reconocimiento personal Beneficios económicos	Recompensas Remuneración Incentivos
---	--	---

Capítulo IV. Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

En este trabajo de investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativos porque los cuestionarios se utilizan como herramienta para medir las variables consideradas con el fin de recolectar datos cuantificables y confirmar los objetivos propuestos.

Como lo señalan los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), “el enfoque cuantitativo, se lleva a cabo mediante un proceso establecido, probando hipótesis y aportando sugerencias como posibles soluciones a los problemas planteados” (p. 14).

4.2. Tipo de investigación

Al ser un estudio que busca mejorar el conocimiento, más que generar resultados en un futuro inmediato es de tipo básico. Una investigación de tipo básica busca el conocimiento puro a través de la recolección de datos y profundiza el conocimiento que existe en la realidad agregando datos. (Tam, Vera, & Oliveros, 2008).

4.3. Nivel de investigación

La investigación busca como propósito comprender el comportamiento de la variable 1: capacitación para comprender el comportamiento de la variable 2: satisfacción laboral. Es decir, en el caso de reconocer como se comportan las variables relacionadas, pretende predecir el valor aproximado de un grupo de participantes en la variable. (Pelekais, Kadi, Seijo, & Neuman, 2015). De igual manera, argumenta sobre el estudio correlacional Narváez (2009) que “miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no correlacionadas en el mismo sujeto y después se analiza la correlación”. (p.182)

4.4. Métodos de investigación

4.4.1. Método General.

“El método lo constituye el conjunto de procesos que el hombre debe emprender en la investigación y demostración de la verdad”. (De la Torre & Navarro, 1998, p.34)

La tesis se basa en el procedimiento científico, siguiendo una serie de pasos y reglas que son parte del proceso para realizar una investigación.

Se puede definir al método científico como “el conjunto de secuencias, técnicas y formas que se utilizan en la formulación y resolución de problemas en una investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis” (Arias, 2012, p.18).

4.4.2. Método Específico.

Como método específico de la tesis empleó el método hipotético deductivo, pues “implica hacer suposiciones sobre las posibles soluciones a un problema planteado y verificar que los datos disponibles sean consistentes con esas suposiciones” (Sanchez, 2012, p. 82).

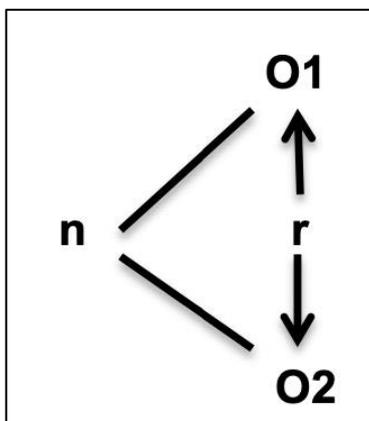
El mismo autor menciona que “a través de este proceso tratar de obtener resultados empíricos que sustenten si se va a rechazar o aceptar la hipótesis.” (p.84)

4.5. Diseño de investigación

Para este estudio las variables estudiadas no son manipuladas intencionalmente, el propósito que tiene es observar el comportamiento del fenómeno en el medio natural para luego analizarlo por lo que es de diseño no-experimental.

De igual manera es de corte transversal, ya que se orientó en obtener datos al mismo tiempo y en un único momento. (Rocha, 2015).

El diseño que se empleó en el estudio se grafica de la siguiente manera:



O1 : Medición de la variable Capacitación laboral

O2 : Medición de la variable Satisfacción laboral

r : Relación

n : Muestra del estudio

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población.

La población presta atención al objeto de la investigación, porque puede identificar y desarrollar instrumentos en base a las necesidades del investigador, este es el punto más exacto para las conclusiones y resultados de una investigación. (Jiménez, 1998)

En la investigación se consideró como población finita a los colaboradores de la compañía minera Volcan de la unidad Andaychagua de las áreas mina y mantenimiento. Siendo un total de 290, como se muestra en las tablas siguientes:

Tabla 2

Operacionalización de variables

Área Laboral	Mina
Mina	184
Mantenimiento	106
Total	290

4.6.2. Muestra

4.6.2.1. Unidad de análisis.

La unidad de análisis tiene que ver con el objeto de la investigación la que será medida, y se refiere a un grupo de personas, entidades, objetos que son parte del interés en una investigación. (Rocha, 2015)

Por lo tanto, la unidad de análisis de la presente investigación está compuesto por los empleados y obreros de las áreas Minas y Mantenimiento de la unidad Andaychagua de Volcan, los que van a participar en el proceso de medición.

4.6.2.2. Tamaño de la muestra.

Se empleó la fórmula para poblaciones finitas, con la que se obtuvo la cantidad de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

(N) Población de estudio : 290

(Z) Nivel de confianza : 1.96

(e) Margen de error posible : 0.1

(p) Probabilidad positiva : 0.50

(q) Probabilidad negativa : $(1 - p) = 0.50$

(n) Muestra total del estudio : n

n = 165

4.6.2.3. Selección de muestra.

La técnica de muestreo seleccionada fue la probabilística, de proceso aleatorio simple, y acorde a la fórmula empleada líneas arriba se trabajará con una muestra de 165 trabajadores, dónde 105 pertenecen al área mina y 60 del área de mantenimiento.

4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

4.7.1. Técnicas.

En opinión de Rodríguez (2010) la técnica, es un medio para recopilar información, incluidas observaciones, cuestionarios, entrevistas y encuestas. Efectivamente, estos son los recursos o procedimientos que utilizan los investigadores para acercarse a los hechos y adquirir su conocimiento. Y en el presente estudio se apoyó como instrumento en la encuesta para registrar lo observado durante el proceso de investigación.

4.7.2. Instrumentos.

4.7.2.1. Diseño.

Se considera a la encuesta como un procedimiento que permite que la exploración genere cuestiones subjetivas al tiempo que obtiene información de una cantidad considerable de individuos. Por lo que, admite explorar la opinión de la muestra en temas de significación científica. (Grasso, 2006, p.13)

La Encuesta para la variable capacitación ha sido propuesto para evaluar las actitudes de los trabajadores sobre aspectos de la capacitación laboral. Se tomó lo propuesto por Schmidt (2007), donde el autor considera las dimensiones para la capacitación laboral al apoyo organizacional a la capacitación, los sentimientos de los empleados sobre la capacitación y la satisfacción de los empleados con la capacitación. Las preguntas son en total 12 y formuladas bajo una escala de Likert (1 a 5). (ver Apéndice B).

Tabla 3

Baremo para la Capacitación

Nivel de Capacitación	Satisfacción con la capacitación	Sentimientos de los participantes sobre la capacitación	Apoyo organizativo para la capacitación
Muy Buena Capacitación	21 a 25	21 a 25	21 a 25
Buena Capacitación	16 a 20	16 a 20	16 a 20
Mala Capacitación	11 a 15	11 a 15	11 a 15
Muy Mala Capacitación	5 a 10	5 a 10	5 a 10

Respecto a la variable satisfacción laboral, la medición se realizó a través de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de la autora Palma (2005), quien la define como la predisposición al trabajo, basada en creencias y valores positivos, todos ellos producidos por el trabajo diario. Expuso dimensiones como la importancia de las tareas, condiciones laborales, reconocimiento personal-social y beneficios económicos. La medición para esta variable fue a

través de los 27 reactivos a escala de Likert donde: 1 = en total desacuerdo y 5 = completamente de acuerdo. (ver Apéndice B)

Tabla 4

Grupo preguntas según factor de la escala Satisfacción laboral SL-SPC

Factor	Ítems
Significación de la Tarea	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26
Condiciones de Trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27
Reconocimiento personal	6, 11, 13, 19 y 24
Beneficios Económicos	2, 5, 9, 10 y 16

Tabla 5

Escala Satisfacción laboral SL-SPC (preguntas positivas y negativas)

Clasificación	Preguntas
Positivo	1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27
Negativo	2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24

Cabe mencionar que, las preguntas negativas presentan puntaje invertido. Finalmente, la herramienta cuenta con 5 categorías de evaluación diagnóstica, aplicables a cada factor de investigación y puntaje total o satisfacción laboral general.

Tabla 6

Baremo para la Satisfacción laboral SL-SPC

Nivel de satisfacción	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal	Beneficios Económicos
Muy buena Satisfacción	37 a 40	37 a 45	21 a 25	21 a 25
Buena Satisfacción	25 a 32	28 a 36	16 a 20	16 a 20
Mala Satisfacción	17 a 24	19 a 27	11 a 15	11 a 15
Muy mala Satisfacción	8 a 16	9 a 18	5 a 10	5 a 10

4.7.2.2. *Confiabilidad.*

En la presente investigación los instrumentos empleados ya han sido sometidos a un análisis de confiabilidad. De igual forma se empleó el estadístico Alfa de Cronbach para obtener el valor de confiabilidad de los datos obtenidos como se muestra a continuación:

Tabla 7

Confiabilidad de los instrumentos

	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Capacitación laboral	0.953	15
Satisfacción laboral	0.964	27

Se puede interpretar de los coeficientes obtenidos que la fiabilidad de los instrumentos empleados es muy buena (DeVellis, 1991)

4.7.2.3. *Validez.*

Los instrumentos del estudio se validaron mediante juicios de expertos (ver Apéndice C), con el fin de verificar que tan fiable es la investigación. Para los autores Escobar y Cuervo (2008), la validez del contenido de los instrumentos mediante juicio de expertos se define como “la opinión informada de personas con experiencia en el tema, quienes son considerados por otros como expertos calificados en la materia y pueden aportar información, evidencia, juicios y evaluaciones” (p. 29).

De esa forma, la elección de los jueces es muy importante, ya que es vital dilucidar si son personas que entienden el tema por su formación académica o experiencia laboral. Por lo que, se seleccionó tres expertos que en base a sus experiencias fueron los indicados.

Cada experto brindó su respuesta en base a criterios y a su experiencia sobre el tema. Indicando lo siguiente: Para el experto 1, Mag. Cristina Ñaña Baquerizo con un resultado de 0.92, para el experto 2, Mag. Mauro Camacho con un resultado de 0.88 y el experto 3 Mag. Jorge Gonzales con un coeficiente de 0.92.

Capítulo V. Resultados

5.1. Descripción del trabajo de campo

El proceso de levantamiento de información de la investigación se llevó a cabo durante el periodo de diciembre 2021 a enero 2022, se recolectaron datos de los trabajadores por medio del área de recursos humanos en la unidad de Andaychagua de la compañía minera Volcan. Se obtuvo la información de 165 trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de forma impresa con la participación consentida por los participantes. Finalmente, los datos obtenidos de las encuestas se tabularon y analizaron a través del software IBM SPSS Statistics.

5.2. Presentación de resultados

5.2.1. Datos generales de los colaboradores de la unidad Andaychagua, Compañía Minera Volcan.

Tabla 8

Género de los colaboradores de la unidad Andaychagua.

		f°	%
Válido	femenino	0	0.0
	masculino	165	100.0
	Total	165	100.0

En la tabla 8 y figura 9 se observa que los 165 individuos encuestados. 100% son del género masculino de la población en el estudio.

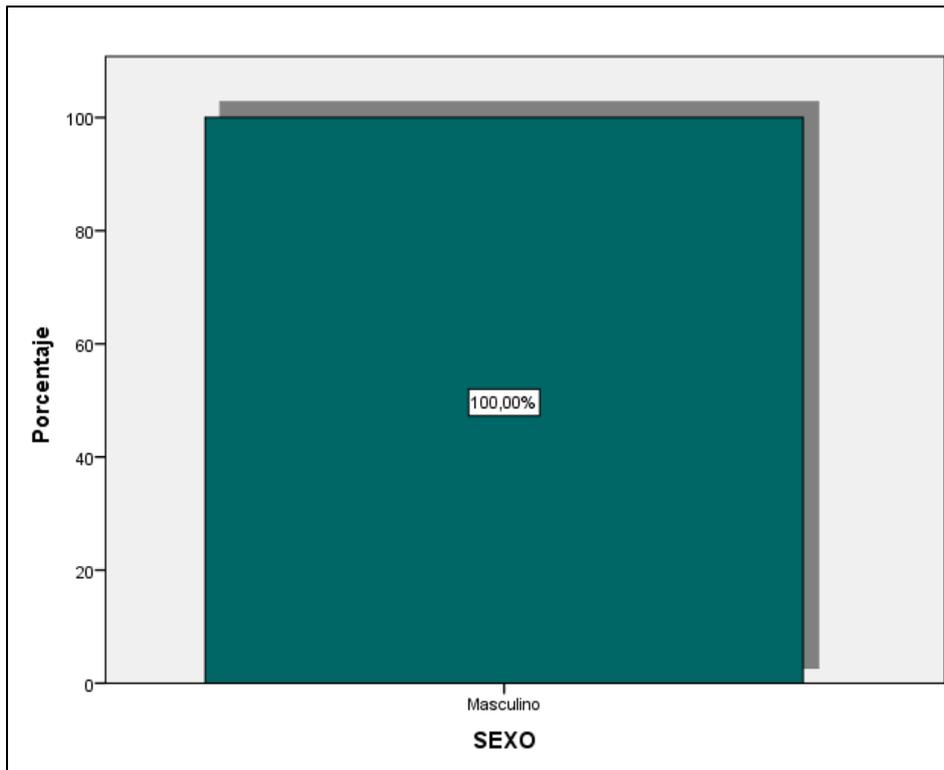


Figura 9. Género de los colaboradores encuestados de la unidad Andaychagua.

Tabla 9

Edad de los colaboradores de la unidad Andaychagua.

		f°	%
Válido	18 a 25 años	9	5.5
	26 a 35 años	54	32.7
	36 a 45 años	61	37.0
	46 a 55 años	36	21.8
	56 a 59 años	2	1.2
	60 a más	3	1.8
	Total	165	100.0

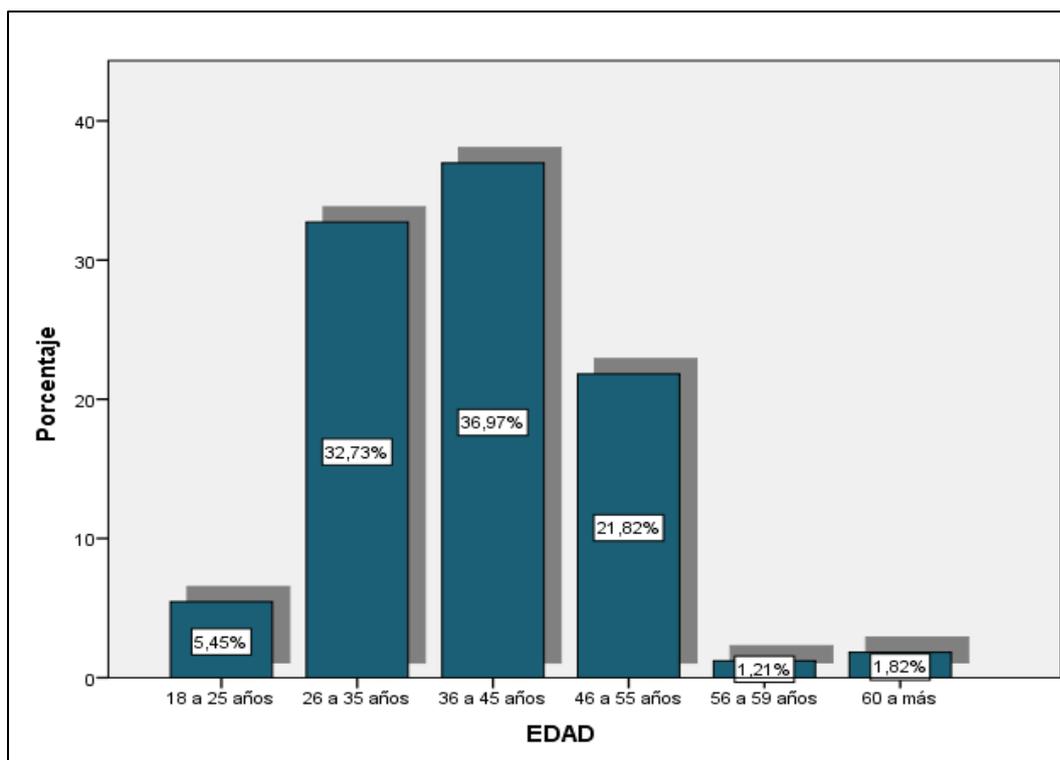


Figura 10. Distribución porcentual según la edad de los colaboradores de la Unidad Andaychagua.

Se observa en la figura 10. que los 165 encuestados representan el 100%. el 36.97% de los colaboradores se encuentran entre los 36 a 45 años. el 32.73% de los colaboradores tienen entre los 26 a 35 años. seguido del 21.82% que se encuentran entre los 46 a 55 años. el 5.45% de los colaboradores se encuentran entre los 28 a 25 años y solo el 1.21% y 1.82% se encuentran entre los 56 a 59 años y 60 a más. respectivamente.

Tabla 10

Tiempo de Trabajo de los colaboradores de la unidad Andaychagua.

	f°	%
Válido		
Menos de 1 año	29	17.6
De 1 a 2 años	15	9.1
De 3 a 4 años	14	8.5
Más de 5 años	17	10.3
Total	165	100.0

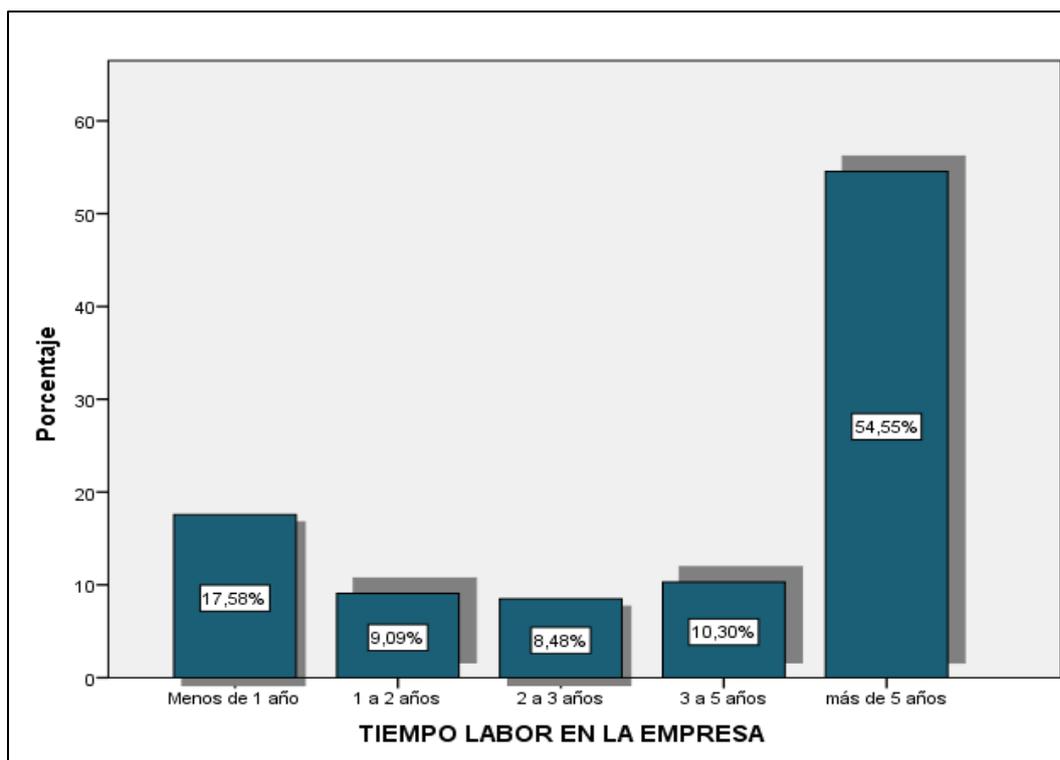


Figura 11. Distribución de porcentajes según Tiempo de labor en la empresa.

La tabla 10 y figura 11 refleja la distribución porcentual por el tiempo que llevan trabajando los encuestados. el mayor porcentaje con un valor de 54.5% de los colaboradores lleva de 5 años a más. el 17.58.00% de los colaboradores lleva trabajando menos de 1 año. el 10.30% de 3 a 5 años. y finalmente el 8.48% de los colaboradores de 2 a 3 años en la empresa.

5.2.2. Variable 1: Capacitación.

La figura 12 muestra que para la variable Capacitación. con un 56.97% de los resultados obtenidos por los colaboradores que participaron de la unidad minera se encuentra en el nivel malo. con un 26.06% se encuentra en un nivel muy malo. el 10.91% están en un nivel bueno y solo con el 6.06% la variable se encuentra en el nivel muy bueno.

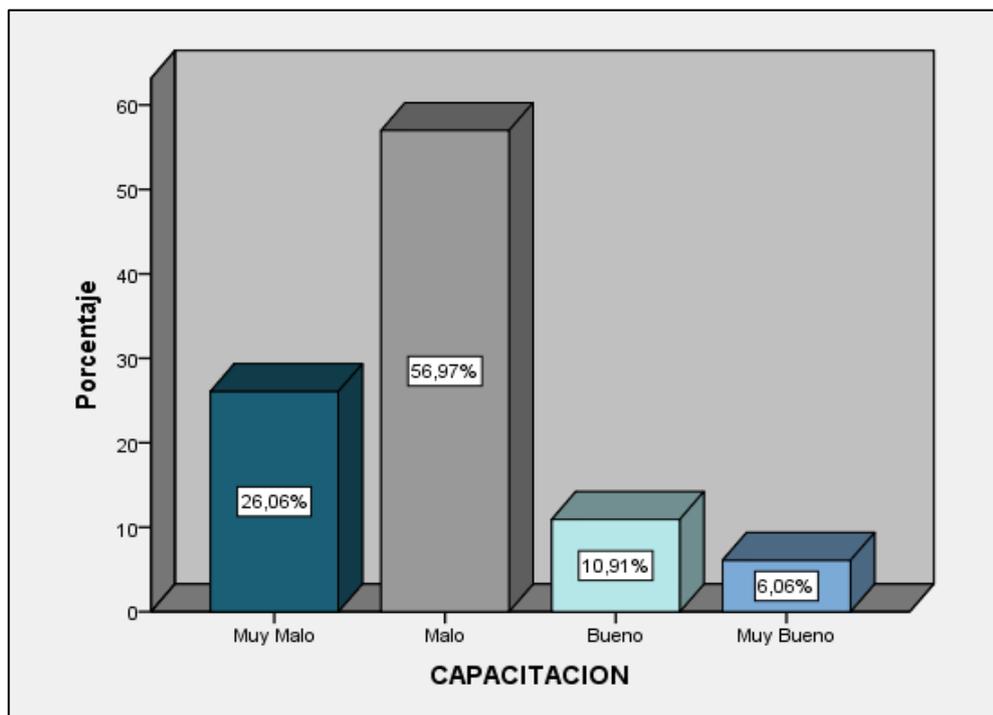


Figura 12. Variable Capacitación en porcentajes.

Tabla 11

Dimensión Satisfacción sobre la capacitación y su nivel de frecuencia

		f°	%
Válido	Muy Malo	31	18.8
	Malo	89	53.9
	Bueno	40	24.2
	Muy Bueno	5	3.0
	Total	165	100.0

Los resultados de la dimensión Satisfacción sobre la capacitación de la tabla 11 y figura 13 en ambos estadígrafos se muestra que. de acuerdo con los resultados obtenidos de los colaboradores. se ubica la dimensión en el nivel malo con un 53.94%. seguido con 24.24% se encuentran en un nivel bueno. mientras que con 18.79% se encuentran en un nivel muy malo y solo con 3.03% se encuentra en un nivel muy bueno.

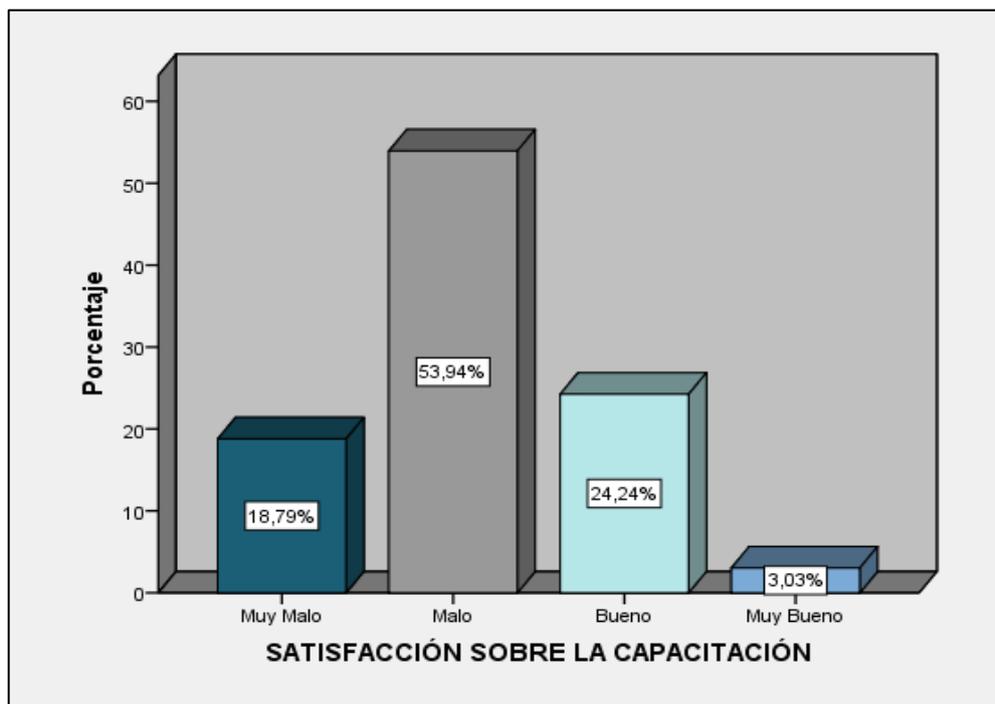


Figura 13. Dimensión Satisfacción sobre la capacitación en porcentajes.

Tabla 12

Dimensión Sentimiento de los participantes sobre la capacitación y su nivel de frecuencia

		f°	%
Válido	Muy Malo	50	30.3
	Malo	90	54.5
	Bueno	16	9.7
	Muy Bueno	9	5.5
	Total	165	100.0

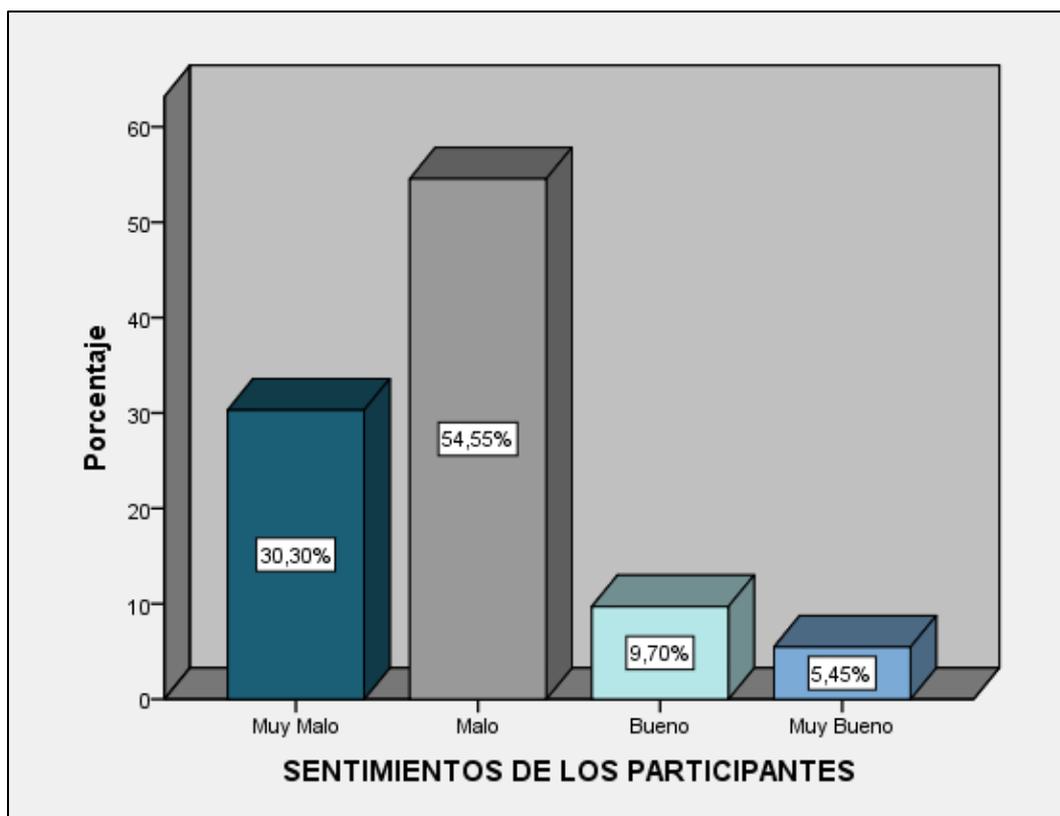


Figura 14. Dimensión Sentimientos de los participantes sobre la capacitación en porcentajes.

En la figura 14 da a conocer que, a información recabada de los 165 colaboradores encuestados de la unidad minera, se muestra que respecto a la segunda dimensión con un 54.55% se ubica en el nivel malo, con un 30.30% está en el nivel muy malo, con un 9.70% presentan un nivel bueno y solo con un 5.45% está en el nivel muy bueno.

Tabla 13

Dimensión Apoyo organizativo para la capacitación y su nivel de frecuencia

		f°	%
Válido	Muy Malo	54	32.7
	Malo	82	49.7
	Bueno	22	13.3
	Muy Bueno	7	4.2
	Total	165	100.0

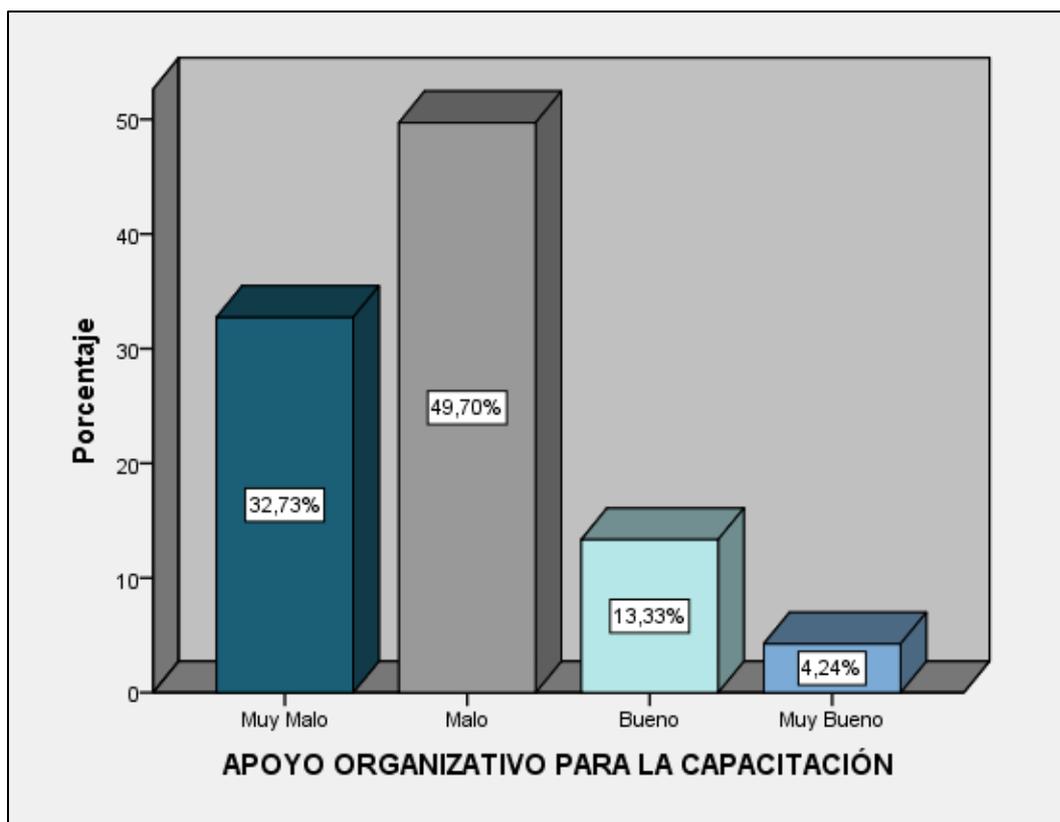


Figura 15. Dimensión Apoyo Organizativo para la Capacitación en porcentajes.

Con respecto a la tabla y figura de arriba. se aprecia que para la dimensión Apoyo organizativo. del total de trabajadores que participaron de la encuesta. se ubica a la dimensión en el nivel malo con un 49.70%. con un 32.73% se encuentra en el nivel muy malo. seguido del nivel bueno con 13.33% y finalmente con un 4.24% se ubica en el nivel muy bueno.

5.2.3. Variable 2: Satisfacción Laboral.

La figura 16 muestra que para la variable Satisfacción Laboral. acorde a los resultados obtenidos por los colaboradores de la unidad minera se encuentra en un nivel malo con el 49.09%. con el 33.94% se ubica en el nivel muy malo. solo con el 13.94% y el 3.03% se encuentra en el nivel bueno y muy bueno respectivamente.

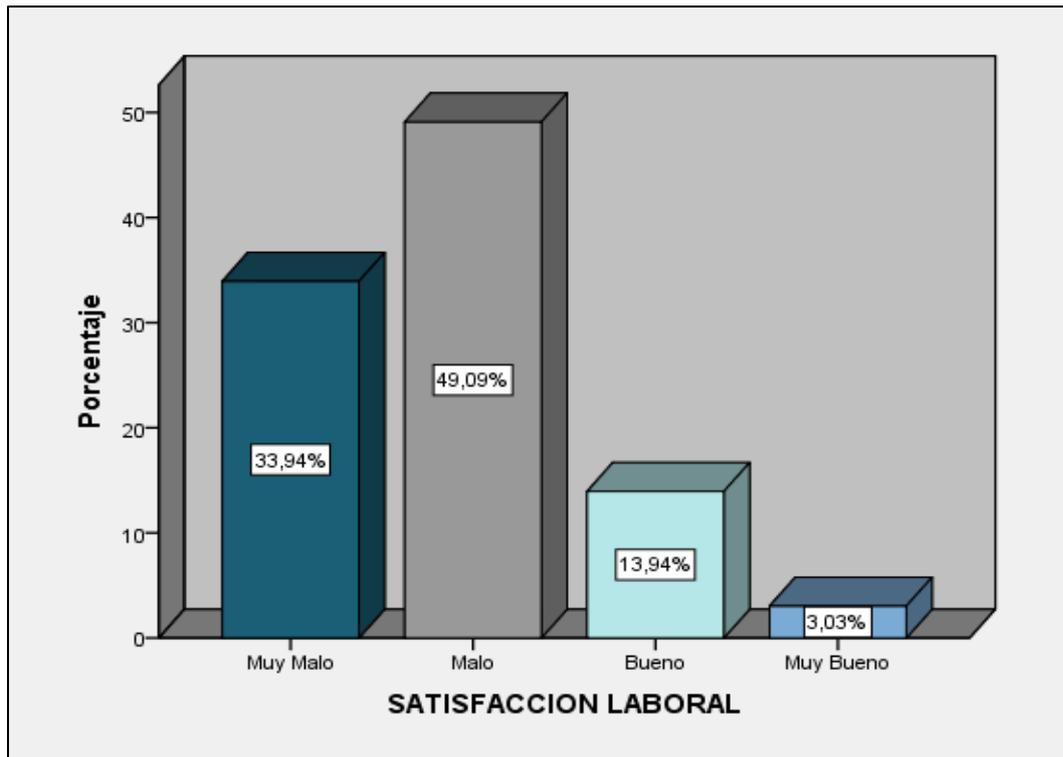


Figura 16. Variable Satisfacción Laboral en porcentajes.

Tabla 14

Dimensión Significación de la tarea y su nivel de frecuencia

		f°	%
Válido	Muy Malo	60	36.4
	Malo	87	52.7
	Bueno	18	10.9
	Total	165	100.0

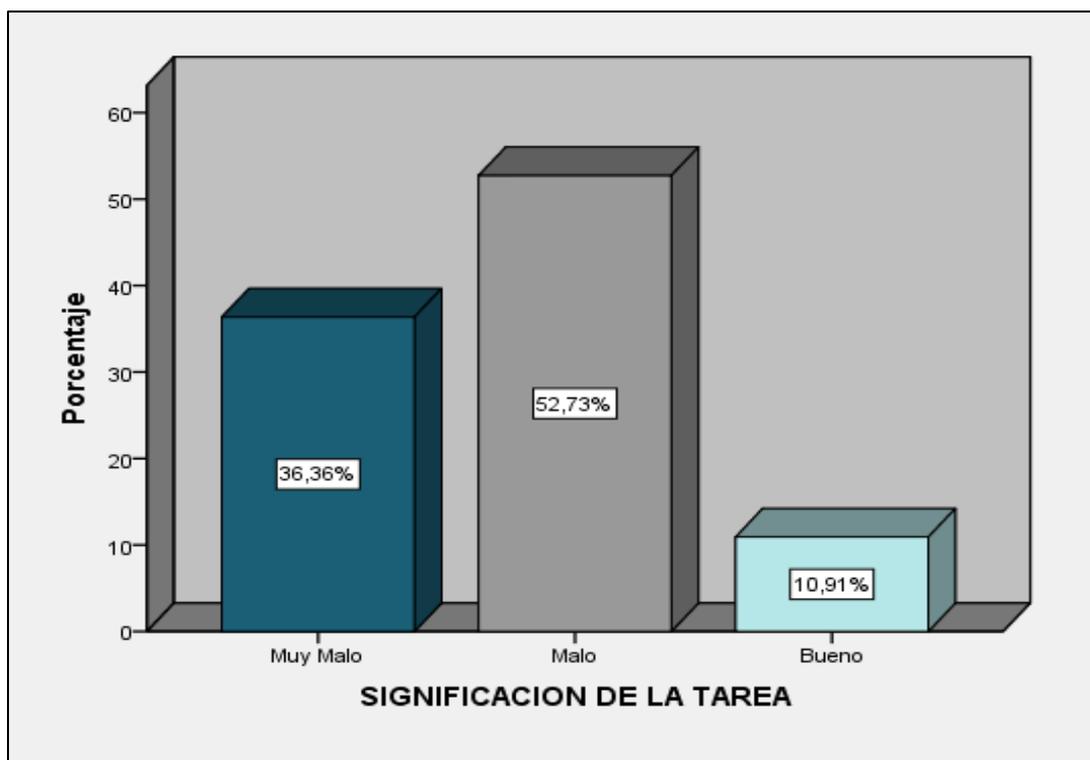


Figura 17. Dimensión Significación de la tarea en porcentajes.

La figura 17 muestra que para la dimensión Significación de la tarea. en base a los resultados de la opinión de los colaboradores está en el nivel malo con 52.73%. con un 36.36% se ubica en un nivel muy malo y solo con 10.91% está en el nivel bueno.

Tabla 15

Dimensión Condiciones de trabajo y su nivel de frecuencia

		f°	%
Válido	Muy Malo	50	30.3
	Malo	82	49.7
	Bueno	28	17.0
	Muy Bueno	5	3.0
	Total	165	100.0

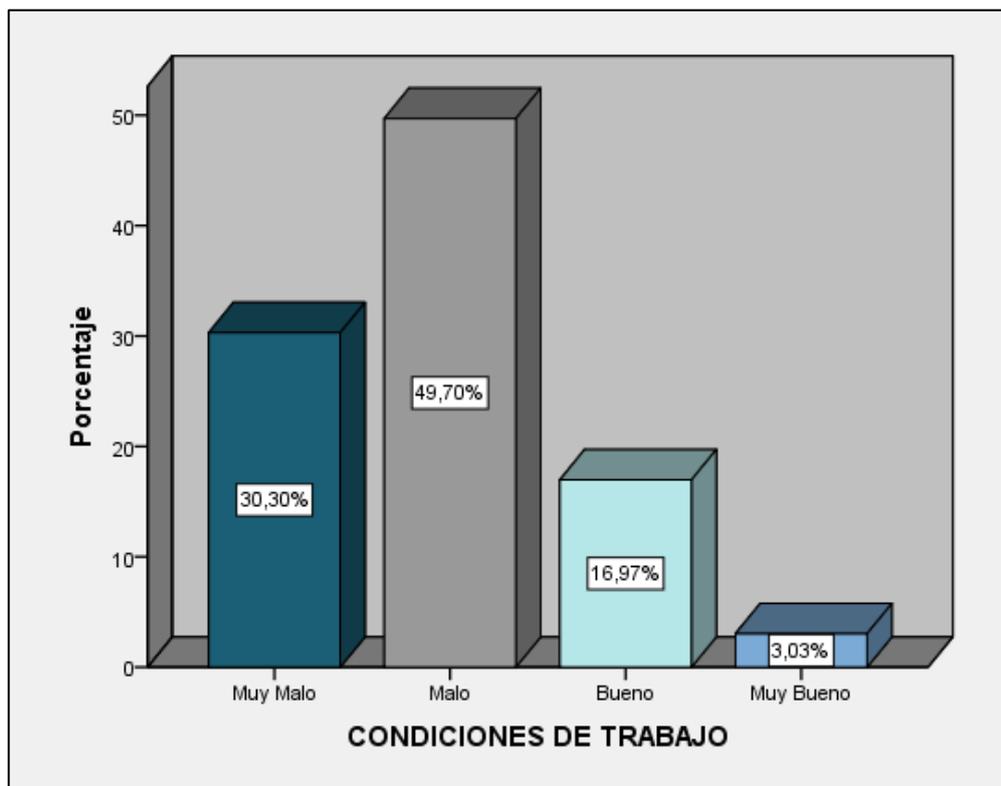


Figura 18. Dimensión Condiciones de trabajo en porcentajes.

La figura 18 y tabla 15 reflejan con respecto a las Condiciones de trabajo. que con un 49.70% esta dimensión se encuentra en el nivel del baremo malo. con el 30.30% está en la escala de muy malo. con un 16.97% basado en los resultados recabados de los colaboradores se ubica en el nivel bueno y por otro lado con el 3.03% está en la escala de muy bueno.

Tabla 16

Dimensión Reconocimiento Personal y su nivel de frecuencia

		f°	%
Válido	Muy Malo	67	40.6
	Malo	70	42.4
	Bueno	23	13.9
	Muy Bueno	5	3.0
	Total	165	100.0

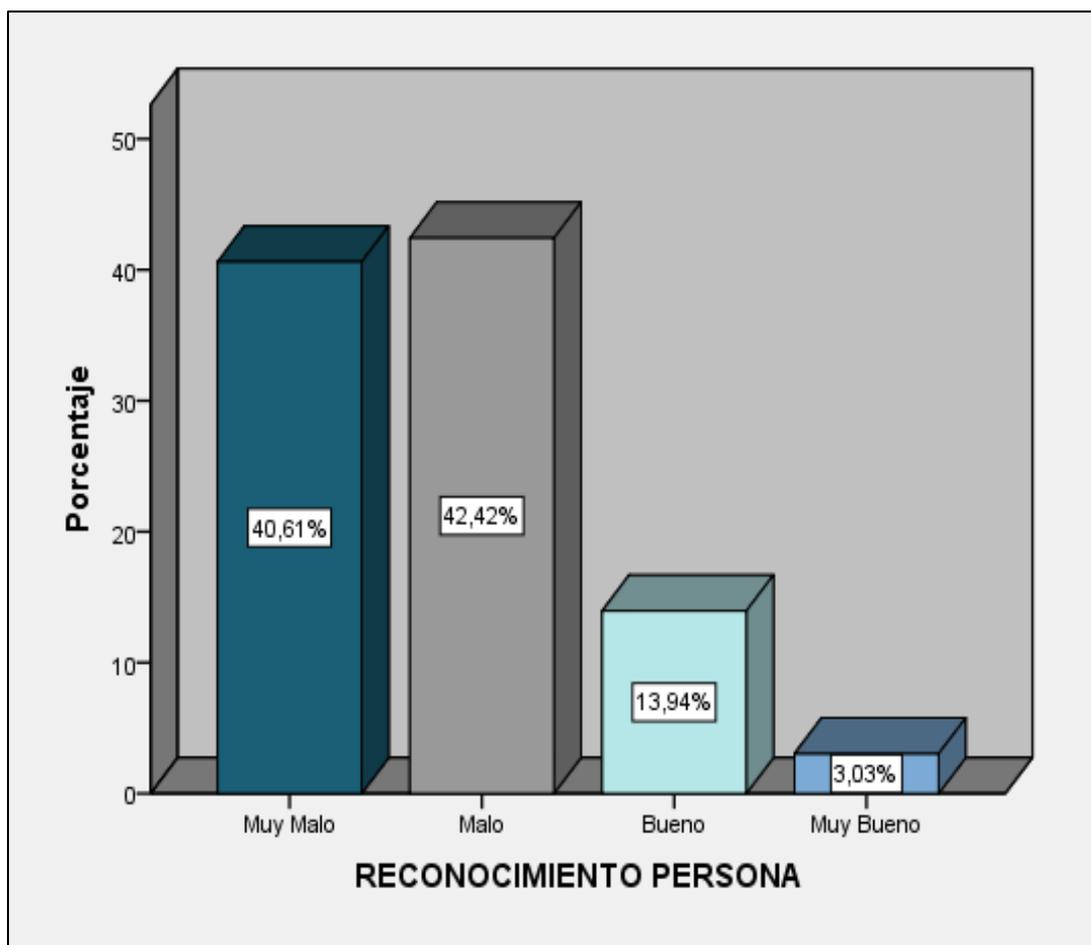


Figura 19. Dimensión Reconocimiento Personal en porcentajes.

La figura 19 da a conocer en base a la información de los colaboradores que participaron de la encuesta que. la dimensión Reconocimiento Personal se encuentran en el nivel malo con 42.942%. seguido con el 40.61% se encuentra en el nivel muy malo. Mientras que con el 13.94% está en el nivel bueno y el 3.03% se encuentra en el nivel muy bueno.

Tabla 17

Dimensión Beneficios Económicos y su nivel de frecuencia

		f°	%
Válido	Muy Malo	94	57.0
	Malo	49	29.7
	Bueno	17	10.3
	Muy Bueno	5	3.0
	Total	165	100.0

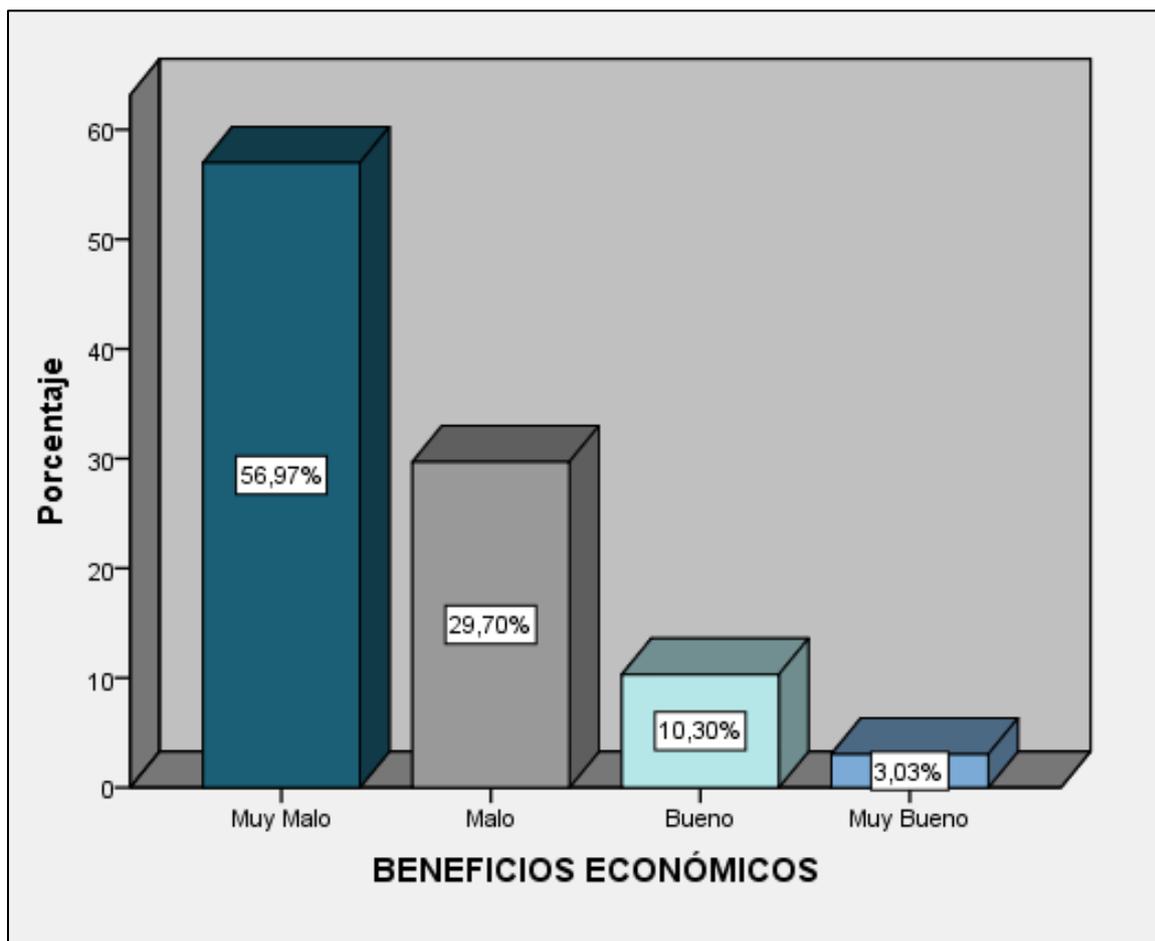


Figura 20. Dimensión Beneficios Económicos en porcentajes.

La figura 20 indica que para la dimensión Beneficios económicos con el 56.97% se encuentra en la escala muy malo en base a los resultados de la opinión de los colaboradores que participaron de la encuesta. seguido con el nivel de malo con el 29.70%. por otro lado, con el 10.30% se encuentra en un nivel bueno.

5.3. Contrastación de resultados

5.3.1. Prueba de Hipótesis 1.

Paso1: Formulación Hipótesis

- H_0 : No existe relación directa entre la dimensión satisfacción sobre la capacitación y la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua. Volcan. 2021.

- H₁: Existe relación directa entre la dimensión satisfacción sobre la capacitación y la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua. Volcan. 2021.

Paso 2: Elección del estadístico

Al ser un estudio de una muestra de 165 participantes. se determinó la normalidad mediante Kolmogórov-Smirnov.

Tabla 18

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Satisfacción sobre la Capacitación	.289	165	.000
Satisfacción Laboral	.258	165	.000

El nivel de significancia obtenida de la prueba de normalidad para las variables del estudio es de 0.000 menor a 0.05. indicando la ausencia de una distribución normal. Para finalizar. la prueba estadística por emplear es Rho de Spearman.

Paso 3: Aplicación del estadístico seleccionado

Tabla 19

Prueba estadística para la hipótesis específica 1

Correlaciones				
			Satisfacción sobre la Capacitación	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Satisfacción sobre la Capacitación	Coefficiente de correlación	1.000	.605
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	165	165
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	.605	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	165	165

Paso 4: Decisión y conclusión estadística

La prueba estadística aplicada Rho de Spearman. arrojó el valor de $p=0.000$. aceptando la hipótesis alternativa. con un grado de correlación de 0.605. por consiguiente. se confirma que la dimensión satisfacción sobre la capacitación presenta una correlación positiva moderada con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Unidad Andaychagua. compañía Minera Volcan.

5.3.2. Prueba de Hipótesis 2.

Paso1: Formulación Hipótesis

- H_0 : No existe relación directa entre la dimensión sentimientos de los participantes y la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua. Volcan. 2021.
- H_1 : Existe relación directa entre la dimensión sentimientos de los participantes y la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua. Volcan. 2021.

Paso 2: Elección del estadístico

Al ser un estudio de una muestra de 165 participantes. se determinó la normalidad mediante Kolmogórov-Smirnov.

Tabla 20

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogórov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Sentimientos de los Participantes	.299	165	.000
Satisfacción Laboral	.258	165	.000

El nivel de significancia obtenida de la prueba de normalidad para la dimensión despersonalización es de 0.000 menor a 0.05. indicando la ausencia de una distribución normal. Por último. la prueba estadística por emplear es Rho de Spearman.

Paso 3: Aplicación del estadístico seleccionado

Tabla 21

Prueba estadística para la hipótesis específica 2

		Correlaciones		
			Sentimientos de los Participantes	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Sentimientos de los Participantes	Coefficiente de correlación	1.000	.403
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	165	165
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	.403	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	165	165

Paso 4: Decisión y conclusión estadística

La prueba estadística aplicada Rho de Spearman, arrojó el valor de $p=0.000$, aceptando la hipótesis alternativa, con un grado de correlación de 0.403, por ende, se confirma que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión sentimientos de los participantes y la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua, Volcan.

5.3.3. Prueba de Hipótesis 3.

Paso1: Formulación Hipótesis

- H_0 : No existe relación directa entre la dimensión apoyo organizativo para la capacitación y la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua, Volcan, 2021.
- H_1 : Existe relación directa entre la dimensión apoyo organizativo para la capacitación y la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua, Volcan, 2021.

Paso 2: Elección del estadístico

Al ser un estudio de una muestra de 165 participantes. se determinó la normalidad mediante Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 22

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Apoyo organizativo para la capacitación	.269	165	.000
Satisfacción Laboral	.258	165	.000

El nivel de significancia obtenida de la prueba de normalidad para la dimensión falta de interés es de 0.000 menor a 0.05. indicando la ausencia de una distribución normal. Finalmente. la prueba estadística por emplear es Rho de Spearman.

Paso 3: Aplicación del estadístico seleccionado

Tabla 23

Prueba estadística para la hipótesis específica 3

Correlaciones				
			Apoyo organizativo para la capacitación	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Apoyo organizativo para la capacitación	Coefficiente de correlación	1.000	.523
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	165	165
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	.523	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	165	165

Paso 4: Decisión y conclusión estadística

La prueba estadística aplicada Rho de Spearman. arrojó el valor de $p=0.000$. aceptando la hipótesis alternativa. con un grado de correlación de 0.523. por ende. se confirma que existe

una correlación positiva moderada entre la dimensión apoyo organizativo para la capacitación y la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua. Volcan.

5.3.4. Prueba de Hipótesis General.

Paso1: Formulación Hipótesis

- H_0 : No existe relación directa entre la capacitación y la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua. Volcan. 2021.
- H_1 : Existe relación directa entre la capacitación y la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua. Volcan. 2021.

Paso 2: Elección del estadístico

Al ser un estudio de una muestra de 165 participantes. se determinó la normalidad mediante Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 24

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación	.315	165	.000
Satisfacción laboral	.258	165	.000

El nivel de significancia obtenida de la prueba de normalidad para la dimensión agotamiento emocional es de 0.000 menor a 0.05. indicando la ausencia de una distribución normal. Finalmente. la prueba estadística por emplear es Rho de Spearman.

Paso 3: Aplicación del estadístico seleccionado

Tabla 25

Prueba estadística para la hipótesis general

Correlaciones				
		Capacitación	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Capacitación	Coefficiente de correlación	1.000	.716
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	165	165
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	.716	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	165	165

Paso 4: Decisión y conclusión estadística

La prueba estadística aplicada Rho de Spearman. arrojó el valor de $p=0.000$. aceptando la hipótesis alternativa. con un grado de correlación de 0.716. por ende. se confirma que existe una correlación positiva alta entre la dimensión apoyo organizativo para la capacitación y la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua. Volcan.

5.4. Discusión de resultados

En este trabajo de investigación se demuestra que existe una relación directa entre la capacitación y la satisfacción laboral en las áreas de mina y mantenimiento de la mina Volcan. unidad Andaychagua. Por lo tanto. se observa una correlación positiva alta. $t= 0.716$. el nivel de significancia entre las dos variables es del 5%. es decir. el correcto desarrollo de la capacitación tendrá un impacto directo en la satisfacción de los colaboradores porque estas dos variables están relacionadas.

Haciendo una revisión de investigaciones en distintos repositorios. se pasa a detallar lo encontrado en estas respecto a los resultados en la presente investigación. Los resultados del objetivo principal obtenidos se sostienen con la investigación del autor Nife (2016) donde da a

conocer que la formación en el trabajo aumenta el nivel de satisfacción en los trabajadores y por ende mejora el desempeño y se realizan las tareas con eficiencia. Como también para Derakhshandeh y Mohammad Khani (2016). encontraron en su investigación que hay una relación positiva en ambas variables en los empleados la organización de seguridad social de la provincia de Markazi.

Centrándonos en el primer objetivo específico. se ha encontrado que existe relación directa moderada con un valor de Spearman = 0.605 entre la dimensión Satisfacción sobre la capacitación y la satisfacción laboral en las áreas de mina y mantenimiento de la compañía minera Volcan en la unidad de Andaychagua. La investigación expuesta por Fuentes (2012). los resultados también dieron a conocer que existe un alto grado de satisfacción del personal con un puntaje de 67 a 100. debido a la calidad. la forma que se realizan las capacitaciones y otros factores sobre políticas basadas en el trabajador que desarrolla la empresa. Igualmente. los autores Alvarado y Moscoso (2020). luego de contrastar las hipótesis empleando el estadístico Rho-Spearman arribó a la conclusión que la Satisfacción sobre la capacitación se relaciona positivamente con la satisfacción laboral. indicando que. la empresa debe considerar la forma de desarrollo. cantidad. los temas de las capacitaciones y ello aportará a la mejora de la satisfacción.

Con respecto al segundo objetivo sobre la relación entre la dimensión Sentimientos de los participantes y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de mina y mantenimiento de la unidad de Andaychagua. Volcan. se consiguió como resultado que existe relación positiva moderada. con un valor de Spearman de 0.403. de igual manera. Ríos (2012) concluyó que los encuestados están de acuerdo con el desarrollo de los programas de formación y su relación con la calidad en el servicio al cliente. Recomendó que para implementar los programas de formación las empresas deben determinar las metas. y considerar las necesidades de los trabajadores. como también evaluar dichos programas con el fin de mejorarlos.

Asimismo, los autores Alvarado y Moscoso (2020), llegaron a la conclusión que existe relación entre los sentimientos de los trabajadores y satisfacción laboral, es decir que, si los *Call Centers* encuentran aprendizaje en las capacitaciones, el esfuerzo por parte de la empresa y que estas capacitaciones son mejores cada vez, la satisfacción laboral mejoraría potencialmente.

El tercer objetivo enfocado en la relación entre la dimensión Apoyo organizativo para la capacitación y la satisfacción laboral se concluyó que existe correlación directa moderada, con un coeficiente de Spearman igual 0.523. Lo mismo sostiene Piélagos (2018), que según la opinión del personal médico del hospital Huaycán de Ate, hay relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral en base al estadístico de Spearman de 0.747. Por su parte, Alvarado y Moscoso (2020), que también aplicó el Rho-Spearman llegó a la conclusión que existe relación entre el apoyo organizativo y satisfacción laboral, por lo que, si la empresa brinda buenas capacitaciones, brinda oportunidades de mejora al personal *Call Centers* se reflejará en un incremento de la satisfacción laboral.

Conclusiones

Se detallan a continuación:

1. Existe una relación directa y significativa entre la capacitación y satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de mina y mantenimiento de la unidad Andaychagua. Volcan 2021 con un coeficiente de 0.716 en los trabajadores. En base a ello, las mejoras en el proceso de formación irán acompañadas de un aumento de la satisfacción laboral. Además, una mala formación puede conducir a bajos niveles de satisfacción laboral.

2. Existe un grado de correlación directa y moderada con un coeficiente de 0.605 entre la dimensión satisfacción sobre la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de mina y mantenimiento de la unidad Andaychagua. Volcan. Por el tanto, el aumento de esta dimensión vendrá acompañado de un aumento moderado de los niveles de satisfacción laboral.

3. La dimensión sentimiento de los participantes tiene una alta relación directa con la satisfacción laboral con un coeficiente de 0.403, en los colaboradores de las áreas de mina y mantenimiento de la unidad Andaychagua. Volcan. En base a ello, una mejora de esta dimensión se vería asistida de un incremento significativo hacia el nivel desempeño debido a mejores niveles en la satisfacción del personal.

4. Finalmente, la dimensión apoyo organizativo para la capacitación tiene una alta relación directa moderada con la satisfacción laboral con un coeficiente de 0.523, en los colaboradores de las áreas de mina y mantenimiento de la unidad Andaychagua. Volcan. Con esto se deduce que si la empresa mejora su proceso de capacitación y temas se reflejará en una mejora de la satisfacción de los colaboradores.

Recomendaciones

Se recomienda que:

1. Al comprobarse la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores de mina y mantenimiento de la unidad Andaychagua. Volcan. se le recomienda considerar la capacitación como factor clave por su incidencia en la satisfacción laboral. Se sugiere medir periódicamente las capacitaciones que se realizan y en base a las percepciones y sugerencias de los trabajadores intervenciones para mantener satisfecho al personal. Según el autor Idalberto Chiavenato en su Administración de Recursos Humanos indica que para que el proceso de capacitación sea eficiente debe de cumplir con el ciclo de entrenamiento el cual implica de cuatro etapas a conocer: (a) Inventario de necesidades de entrenamiento (diagnóstico); (b) programación del entrenamiento para atender las necesidades; (c) Implementación y ejecución; y (d) Evaluación de resultados. Así mismo dentro de este proceso adicionalmente se implementaría lo que es la retroalimentación para de esta manera poder interactuar con los colaboradores acerca de ciertas dudas que se podría generar dentro de la capacitación y de esta forma fomentar que los colaboradores participen de manera activa en el proceso y de la misma manera se crea una base sólida de confianza y seguridad respecto a sus actividades y funciones que llevaran a cabo dentro de la organización con la finalidad de mitigar esas dudas en mención y que la capacitación sea más efectiva. Además, que la empresa Volcan apruebe evaluaciones anuales de satisfacción laboral. mediante mediciones y controles periódicos. para garantizar que sus trabajadores estén muy satisfechos con su trabajo.

2. Se recomienda considerar una evaluación multidimensional de la satisfacción laboral. es decir. considerar diferentes puntos del bienestar. ya que se ha demostrado que esta se relaciona con la capacitación que recibe el personal. De acuerdo con Palma (2004), para que los colaboradores puedan sentirse satisfechos dentro de una organización. deben de lograr cumplir con los 8 factores que menciona siendo uno de ellos el factor desarrollo de personal.

el cual consiste en que el colaborador sepa realizar el trabajo que se requiere donde los conocimientos y la capacitación juegan un rol muy importante ya que de ellos depende que se logre la realización de este factor. así mismo esto dará paso que el colaborador obtenga logros en el trabajo por labores realizadas generando un sentimiento de realización y se sientan bien con uno mismo.

3. A la empresa minera se le recomienda tener más énfasis en los sentimientos de los colaboradores. para esto se recomienda utilizar la teoría de Maslow, ya que con eso se podría identificar en qué nivel de necesidad se encuentran los trabajadores. Según la pirámide de Maslow se encuentran cinco niveles los cuales son: (a) Fisiológicas, como la alimentación, el descanso; (b) Seguridad, como la salud, el empleo y la familia; (c) Afiliación, como la amistad y el afecto; (d) Reconocimiento, como la confianza, el respeto; (e) Autorrealización, como el crecimiento personal. Por lo tanto, si la empresa desea que sus capacitaciones sean más eficientes deberían de asegurarse que las necesidades básicas como son las fisiológicas. seguridad y afiliación estén cubiertas por los colaboradores. ya que así podrán enfocarse mejor en desarrollar el cuarto nivel que es el reconocimiento lo que está relacionado con la capacitación debido a que en ese nivel los colaboradores buscan ser reconocidos por la labor que realizan. De esta manera el empleado va a orientar sus decisiones a encontrar su desarrollo profesional lo cual le va a permitir proteger sus intereses.

4. A la empresa minera se le recomienda tomar en cuenta la necesidad y opiniones de los tipos de capacitaciones y la forma de desarrollarlas que solicitan los colaboradores. Aprender lo que estos realmente desean en su proceso de formación. Puesto que. los resultados brindarán beneficios tanto para los trabajadores. gerencia y la empresa en general. De acuerdo a lo mencionado con Vark, cada persona tiene un estilo diferente de aprendizaje, por lo cual, para poder planificar mejor una capacitación y lograr que sea más efectivo se debe determinar cuál de estos estilos predomina en los colaboradores y realizar la capacitación en consecuencia

de ello para de esta manera lograr un mayor aprendizaje. el autor menciona 4 estilos de aprendizaje el cual se debería de tener en cuenta al momento de planificar una capacitación las cuales son: VISUAL. AURAL. LECTOR. KINESTESICO.

Referencias

- Al-Mughairi. A. (2018). *The evaluation of training and development of employees: The case of a national oil and gas industry*. (Tesis Doctorado). Brunel University. Londres. Obtenido de <https://bura.brunel.ac.uk/bitstream/2438/17062/1/FulltextThesis.pdf>
- Alles. M. (2009). *Construyendo Talento*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Alvarado. L.. & Moscoso. A. (2020). *Relación entre la capacitación y la satisfacción de teleoperadores de Call Centers en Lima Metropolitana 2020*. (Tesis pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10752/1/2020_Alvarado%20Cárdenas.pdf
- Álvarez. B.. Freire. D.. & Gutiérrez. B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. (Tesis pregrado). Universidad de Concepción. Los Ángeles. Chile. Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/Álvarez%20-%20Freire%20-%20Gutiérrez.pdf>
- Arias. F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Awadalla. M.. Kaliya. A.. Babeker. A.. & Imam. M. (2017). Does Perception of Clinical Competency Correlate with Perception of Training Efficiency? *Journal of Medical Education Fall* . 16(4). 221-226.
- Bartlett. K. (2001). The relationship between training and organizational commitment: A study in the health care field. *Human Resource Development Quarterly*. 335–352.
- Baum. T. (2006). *Managing human resources in the European tourism and hospitality industry: A strategic approach international*. London: Thomson Business Press.
- Becker. G. (1964). *Human Capital*. Mexico: Third Edition.

- Bloisi. W.. Cood. C.. & Hunsaker. L. (2007). *Management and organizational behavior*. London: McGraw-Hill Education.
- Boada. N. (2019). *Satisfacción Laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una Pyme de servicios de Seguridad Peruana en 2018*. (Tesis pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf
- Cai. B. (1993). *The impact of employee motivation on hotel service and employee turnover. A Comparison between two properties in China and the United States*. (Tesis Posgrado). University of Wisconsin-Stout. United States.
- Chacaltana. J. (2016). *Formalización en el Perú. Tendencias y políticas a inicios del Siglo 21*. (Tesis doctoral). Universidad Pontificia Católica del Perú. Lima. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7971>
- Chalavi. S.. & Asrari. A. (2014). The Effect of In-Service Training on the Performance of Employees in the Municipality of 8 district Area in Tehran. Iran. *Insurance Research Journal*. 2 (118). 60-35.
- Charca. Z. (2015). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro agencias de aduana del distrito de Desaguadero provincia de Chucuito, periodo 2013-2014*. (Tesis de grado). Universidad Chimbote. Lima. Perú. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/834>
- Chiavenato. I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato. I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ª ed.). Colombia: McGraw Hill.
- Choo. S.. & Bowley. C. (2007). Sing training and development to affect job satisfaction within franchising. *Journal of Small Business and Enterprise Development*. 14(2). 339-352.

- Colarelli. S. M.. & Montei. M. (1996). Some contextual influences on training utilization. *The Journal of Applied Behavioral Science*. 32(3).
- Conexión Esan. (2018). *La gestión del capital humano en la minería: ¿Cómo debe realizarse?* Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/08/la-gestion-del-capital-humano-en-la-mineria-como-debe-realizarse/>
- Coral. C. (2019). *El proceso del desarrollo de personal y la satisfacción laboral en la Red de Salud - Leoncio Prado de Tingo María-2017*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María. Perú. Obtenido de https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1402/CLCP_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De la Torre. E.. & Navarro. R. (1998). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Derakhshandeh. A.. & Mohammad. K. (2016). The Relationship between Job Satisfaction with the Performance of Employees of the Social Security Organization of the Markazi Province. Iran. *Journal of Management Development*. 23. 224-253.
- Dessler. G.. & Varela. R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. Mexico: Pearson.
- DeVellis. R. (1991). *Scale development: Theory and applications*. Newbury Park: Sage Publications.
- Escobar. J.. & Cuervo. M. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*. 6. 27-36.
- Fuentes. S. (2012). *Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. (Tesis pregrado) Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

- Grasso. L. (2006). *Encuestas: elementos para su diseño y análisis*. Córdoba: Grupo Editor Encuentro.
- Hernández. R., Fernández. C., & Baptista. M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Herzberg. F., Mausner. B., & Snyderman. B. (1967). *The Motivation to work (2nd. ed.)*. New York: Wiley.
- Horizonte minero. (2020). *El rol de la gestión de los recursos humanos*. Obtenido de <https://www.horizonteminero.com/el-rol-de-la-gestion-de-los-recursos-humanos-despues-de-la-cuarentena/>
- Horwitz. F., & Neville. M. (2006). Organizational design for service excellence: A review of the literature. *Human Resource Management*, 35(4), 471-492.
- Jiménez. R. (1998). *Metodología de la Investigación. Elementos básicos para la investigación clínica*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.
- Kaufman. B., & Hotchkiss. J. (2006). *Economics of Labor Markets (7th ed.)*. Mason, OH: Thomson South-Western.
- Kootz. H., & Weihrich. H. (1998). *Administración 11ª Edición*. México: McGraw-Hill.
- Krueger. A., & Rouse. C. (1998). The effect of workplace education on earnings, turnover, and job performance. *Journal of Labor Economics*.
- Mullins. L. (2007). *Management and Organizational Behavior*. Inglaterra: Prentice-Hall.
- Narváez. V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística: para médicos y estudiantes de ciencias de la salud*. Chile: RIL Editores.
- Nife. O. (2016). In Service Training and Job Satisfaction in the Nigerian Public Service: A Theoretical Analysis. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(5), 141-151. doi:10.6007/IJARBS/v6-i5/2122.

- Palma. S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: CARTOLAN EIRL.
- Panagiotopoulos. G.. & Karanikola. Z. (2017). Training of human resources and job satisfaction *Global Journal of Human Resource Management*. 36-45.
- Paul. A. (2015). *Job satisfaction: its determinants and relationship with employee performance in the tanzanian banking sector. Dar es Salaam. Tanzania*. (Tesis de maestría). Universidad de Tanzania. Obtenido de http://repository.out.ac.tz/1230/1/Anneth_Matolo_17_11_2015.pdf
- Pelekais. C.. Kadi. O.. Sejjo. C.. & Neuman. N. (2015). *El ABC de la Investigación*. Maracaibo: Ediciones Astros Data S.A.
- Peteraf. M. (1993). The Cornerstones of competitive advantage: A resource-based view. *Strategic Management Journal*. 79–192.
- Piélago. E. (2018). *Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate. 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima. Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22282/Piélago_FER.pdf?sequence=1
- Portillo. G. (2021). *Modelo de evaluación Kirkpatrick en educación para el Desarrollo y Ciudadanía Global: Recomendaciones para su adaptación en proyectos de Farmamundi*. 5-7.
- Ríos. L. (2012). *Programa de capacitación y su incidencia en la satisfacción del servicio al cliente de la empresa Compusistemas de la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de <http://www.postgrados.cunoc.edu.gt/tesis/431760ea84cef8a18c45dfffb293ab9d20939db5b.pdf>

- Robbins. S.. & Judge. T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rocha. C. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Oxford University Press.
- Rodríguez. M. (2010). *Métodos de investigación*. México: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Saltzstein. A. (2001). Work-family balance and job satisfaction: the impact of family-friendly policies on attitudes of federal government employees. *Public Administration Review*. 452-464.
- Sanchez. J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Schmidt. S. (2007). The Relationship between Satisfaction with Workplace Training and Overall Job Satisfaction. *Human Resource Development Quarterly*. 18(4). 481-498.
- Schuler. R.. & Jackson. S. (2006). *Human Resources management: positioning for the 21st century*. New York: West Publishing.
- Sociedad Nacional de Minería Chile-SONAMI. (2018). *Modelo de Medición y Evaluación de factores de productividad del Capital Humano*. Obtenido de <https://www.pwc.com/cl/es/publicaciones/assets/2017/Estudio-SONAMI-Resumen-Ejecutivo-PwC-2016.pdf>
- Tam. J.. Vera. G.. & Oliveros. R. (2008). Tipos. métodos y estrategias de investigación. *Pensamiento y Acción*. 5. 145-154.
- World Economic Outlook. (2021). *Global economy on firmer ground. but with divergent recoveries amid high uncertainty*. Obtenido de <https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2021/03/23/world-economic-outlook-april-2021>
- Zumrah. A.. Boyle. S.. & Fein. E. (2013). The consequences of transfer of training for service quality and job satisfaction: An empirical study in the Malaysian public sector. *International Journal of Training and Development*. 279-294.

Apéndice A

Matriz de Consistencia

Problemas de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		
¿Cuál es la relación que se da entre la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua. Volcan. 2021?	Determinar la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua. Volcan. 2021.	Existe relación directa entre la capacitación y la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua. Volcan. 2021.	Capacitación	Nivel: Correlacional Tipo: Básica
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Método: Científico
¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión satisfacción sobre la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua. Volcan. 2021?	Establecer la relación entre la dimensión satisfacción sobre la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua. Volcan. 2021.	Existe relación directa entre la dimensión satisfacción sobre la capacitación y la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua. Volcan. 2021.	Satisfacción sobre la capacitación Sentimientos de los participantes Apoyo organizativo	Enfoque: cuantitativo Diseño: No experimental

¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión sentimientos de los participantes sobre la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua. Volcan. 2021??	Establecer la relación entre la dimensión sentimientos de los participantes y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua. Volcan. 2021.	Existe relación directa entre la dimensión sentimientos de los participantes y la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua. Volcan. 2021.	para la capacitación	Población: Colaboradores mina: 184 Colaboradores mantenimiento: 106 Muestra: Colaboradores mina: 105
¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión apoyo organizativo para la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua. Volcan. 2021?	Establecer la relación entre la dimensión apoyo organizativo para la capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua. Volcan. 2021.	Existe relación directa entre la dimensión apoyo organizativo para la capacitación y la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas mina y mantenimiento de la Unidad Andaychagua. Volcan. 2021.		Colaboradores mantenimiento: 60

Apéndice B:

CUESTIONARIO SOBRE CAPACITACION Y SATISFACCIÓN LABORAL

El objetivo de la presente investigación es recabar información respecto a las variables a estudiar capacitación laboral y satisfacción de los trabajadores.

A continuación, se expone una serie de preguntas para ser respondidas por su persona, la cual es totalmente anónima y cuenta con su consentimiento. Lea detenidamente y marque con un X en la casilla elegida. Se solicita absoluta veracidad en sus respuestas, para el éxito de la presente investigación.

Sexo	Femenino	()
	Masculino	()
Edad	18-25	()
	26-35	()
	36-45	()
	46-55	()
	56-59	()
	59 a más	()
Estado Civil	Soltero	()
	Casado	()
	Divorciado	()
	Conviviente	()
Grado de instrucción	Secundaria	()
	Técnico	()
	Graduado universidad	()
	Titulado	()
	Postgrado	()
Tiempo labor en la empresa	menos de 1 año	()
	1 a 2 años	()
	2 a 3 años	()
	3 a 5 años	()
	más de 5 años	()
¿Recibió algún tipo de formación desde que trabaja en la empresa?		
	Si	()
	No	()
¿Con qué frecuencia ha recibido capacitación?		
	Solo una vez	()

Cada 6 meses	()
Una vez al año	()
Cada 2 años	()
No especifica	()

¿Los métodos utilizados durante el entrenamiento tienen algún impacto en su habilidad?

Si	()
No	()

Las siguientes preguntas cuentan con una escala para cada pregunta que va de 1 a 5 donde:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	en desacuerdo	Indeciso	de acuerdo	totalmente de acuerdo

VARIABLE: CAPACITACIÓN						
Número	ÍTEM	1	2	3	4	5
Dimensión: Satisfacción con la capacitación						
1	La calidad de la capacitación brindada por la minera es adecuada					
2	Satisface las necesidades la capacitación ofrecida por la minera					
3	La cantidad de capacitación brindada por la minera es satisfactoria					
4	Tiene la capacidad para emplear el contenido de la capacitación en el trabajo					
5	Tiene la oportunidad de aplicar en su área de trabajo lo aprendido en la capacitación					
Dimensión: Sentimientos de los trabajadores sobre la capacitación						
6	Siente que desea tener mas capacitaciones similares a la brindadas por la empresa					
7	Busca oportunidades de aprendizaje					
8	Considera a las capacitaciones como un esfuerzo continuo					
9	Asiste con interés a las capacitaciones efectuadas por la minera					
10	Tiene establecidas metas de aprendizaje en su puesto laboral actual y futuro					
Dimensión: Apoyo organizativo para la capacitación						
11	La minera planifica y cuenta con un propósito sobre las capacitaciones					
12	La minera muestra interés en el desarrollo personal y profesional.					
13	La minera ofrece oportunidades de capacitación					
14	En la minera se fomenta y recompensa la capacitación					
15	Los temas de capacitación son en base a las necesidades de cada área o especialización					

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL						
Número	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	El sueldo que recibe es acorde a las funciones que realiza					
3	Siente que el trabajo que realiza es justo para su forma de ser					
4	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
5	Se siente mal con lo que gana					
6	Siente que recibe de la empresa un mal trato					
7	Se siente útil con la labor que realiza					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tiene es muy aceptable					
10	Tiene sensación de su trabajo, que lo explotan					
11	Prefiere tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
12	Le gusta su horario de trabajo					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	El llevarse bien con el jefe ayuda en la calidad del trabajo					
15	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
16	El trabajo cubre sus expectativas económicas					
17	El horario de trabajo le resulta incómodo					
18	Le agrada los resultados de su trabajo					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros es aburrido					
20	El ambiente físico donde labora es cómodo					
21	Se siente realizado con el trabajo que realiza					
22	Les gusta el trabajo que realiza					
23	Existen comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
24	Le desagrada que no reconozcan las horas extras					
25	Se siente bien consigo mismo al realizar su trabajo					
26	Le gusta la actividad que realiza					
27	Su jefe valora el esfuerzo que realiza en su trabajo					

Gracias por su apoyo

Apéndice C:

Ficha Validación de Expertos



Universidad
Continental

Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Cristina Ñaña Baquerizo
 1.2. Grado académico / mención : Magíster con especialidad de Gestión de Personas
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 064223379
 1.4. Cargo e institución donde labora:
 1.5. Autor(es) del instrumento : Natali Mantari / Antony Bonilla
 1.6. Lugar y fecha : Huancayo, 19 octubre de 2021

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X	
4. Organización	Presentación ordenada.		X	
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C
			2	8

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = 0.92$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar X

4. Recomendaciones

Firma del Experto
N° de colegiatura: CLAD-05662



Universidad
Continental

Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Mauro Jesús Camacho Gadea
 1.2. Grado académico / mención : Magíster en Economía
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 32114938 / 949476483
 1.4. Cargo e institución donde labora: Docente – Universidad Continental
 1.5. Autor(es) del instrumento : Natali Mantari / Antony Bonilla
 1.6. Lugar y fecha : 25 de Octubre de 2021

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			5
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			5
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		3	
4. Organización	Presentación ordenada.			5
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			5
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			5
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.		3	
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.		3	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			5
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			5
Conteo total de marcas		A	B	C
		3	7	7

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = 0.88$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar

4. Recomendaciones

Firma del Experto



Universidad
Continental

Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Jorge Gonzales Salazar
 1.2. Grado académico / mención : Magíster con especialidad en Recursos Humanos
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular :
 1.4. Cargo e institución donde labora: Docente
 1.5. Autor del instrumento : Natali Mantari /Antony Bonilla
 1.6. Lugar y fecha : Lima – 27.10.2021

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Acceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.		X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X	
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C
		2	8	

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = 0.92$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar X

4. Recomendaciones

Es adecuado el instrumento para la investigación.

Firma:.....