



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



PROCESO DE LA CAPACITACIÓN VIRTUAL Y SU INCIDENCIA
EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
ELECTRO PUNO S.A.A.-2022.

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. GLEIDY ROSELIN SAIRITUPAC CONDORI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2024



NOMBRE DEL TRABAJO

**Proceso De La Capacitación Virtual Y Su
Incidencia En La Satisfacción Laboral De
Los Trabajadores De**

AUTOR

Gleidy Roselin Sairitupac Condori

RECuento DE PALABRAS

32596 Words

RECuento DE CARACTERES

173145 Characters

RECuento DE PÁGINAS

170 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

11.4MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 3, 2024 6:00 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 3, 2024 6:02 PM GMT-5

● **8% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

Dra. María Antonieta Bedoya González



D.Sc. Félix Henry Gutiérrez Castillo
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
F.C.A.H. - UNA PUNO



DEDICATORIA

A mis queridos padres, Froilan Salle Sairitupac Condori y Maria Genoveva Condori Mamani, quienes me han brindado su apoyo y amor incondicional, y sabiduría invaluable a lo largo de este camino. Gracias por ser mi inspiración, ejemplo de respeto, perseverancia y disciplina.

A mis adorados hermanos, Miguel, Mariela y Angel, que son mi fuente de confianza, compañerismo y complicidad. Su presencia ha sido un faro de luz en los días oscuros.

A ti mi Gian, por ser ese refugio en la adversidad y mi ancla en la tormenta, este camino ha estado acompañado de tu aliento y comprensión. Tu amor y apoyo son mi impulso para alcanzar cada logro y superar cada desafío.

Gleidy Roselin



AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a:

A mis padres Froilan y Maria, su guía, paciencia y confianza en mí han sido fundamentales para alcanzar este logro. Gracias por creer en mí y por brindarme las oportunidades y el ánimo necesarios para seguir adelante. Este logro es tanto suyo como mío.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración, aquellos que compartieron sus experiencias y conocimientos en mi formación profesional a lo largo de mi carrera universitaria, agradezco especialmente a la D.Sc. Maria Antonieta Bedoya Gonzales por su asesoramiento y disposición en el desarrollo de este estudio, y a mis jurados por su orientación y aportaciones brindadas.

Al personal de Electro Puno S.A.A. por el apoyo brindado para la ejecución de mi investigación.

Gleidy Roselin



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	15
ABSTRACT.....	16
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	20
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	22
1.2.1. Problema General.....	22
1.2.2. Problemas Específicos.....	22
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	25
1.4.1. Hipótesis General.....	25
1.4.2. Hipótesis Especificas.....	25
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
1.5.1. Objetivo General	25
1.5.2. Objetivos Específicos.....	25



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	27
2.1.1.	A nivel Internacional	27
2.1.2.	A nivel Nacional.....	28
2.1.3.	A nivel Regional.....	31
2.2.	MARCO TEÓRICO	32
2.2.1.	Capacitación	32
2.2.1.1.	Conceptualización de la capacitación	32
2.2.1.2.	Estado del arte de la capacitación	33
2.2.1.3.	Importancia	35
2.2.1.4.	Objetivos de la capacitación	35
2.2.1.5.	Ventajas de la capacitación	36
2.2.1.6.	Modalidades de capacitación	37
2.2.1.7.	Conceptualización de la Capacitación Virtual	37
2.2.1.8.	Proceso de la Capacitación	38
2.2.1.9.	Dimensiones del Proceso de Capacitación Virtual	43
2.2.1.9.1.	Planificación.....	43
2.2.1.9.2.	Ejecución.....	44
2.2.1.9.3.	Evaluación.....	45
2.2.2.	Satisfacción laboral	48
2.2.2.1.	Conceptualización de la satisfacción laboral	48
2.2.2.2.	Estado del arte de la satisfacción laboral.	49
2.2.2.3.	Bases teóricas de la satisfacción laboral.	49
2.2.2.4.	Importancia	53



2.2.2.5. Dimensiones de Satisfacción Laboral	53
2.2.2.5.1. Recursos del Líder:	54
2.2.2.5.2. Recursos de Tarea:	55
2.2.2.5.3. Recursos de Equipo:.....	55
2.2.2.5.4. Recursos Organizacionales:	56
2.3. MARCO CONCEPTUAL	56
2.3.1. Acciones de capacitación:	56
2.3.2. Capacitación laboral:.....	57
2.3.3. Capacitación virtual:	57
2.3.4. Desarrollo profesional	57
2.3.5. Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC);.....	57
2.3.6. Gestión de la capacitación:.....	58
2.3.7. Ejecución de la capacitación:	58
2.3.8. Evaluación de la capacitación:	58
2.3.9. Planificación de la capacitación:	58
2.3.10. Plan de capacitación:	58
2.3.11. Proceso de la capacitación:	59
2.3.12. Recursos laborales.....	59
2.3.13. Satisfacción Laboral:	59

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	60
3.1.1. Localización	60
3.1.2. Ámbito.....	60
3.1.3. Historia.....	60



3.1.3.1. Misión	61
3.1.3.2. Visión	61
3.1.3.3. Estructura organizacional.....	62
3.2. PERIODO DE DURACIÓN DE ESTUDIO	62
3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO	63
3.3.1. Método de Investigación	63
3.3.2. Enfoque de investigación	63
3.3.3. Alcance de la investigación.....	64
3.3.4. Diseño de investigación	64
3.3.5. Técnicas de recolección de datos	64
3.3.6. Instrumentos de recolección de datos.....	65
3.3.7. Descripción del instrumento.....	65
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	67
3.4.1. Población del estudio	67
3.4.2. Muestra del estudio	67
3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO	69
3.5.1. Prueba de confiabilidad-Alfa de Cronbach	69
3.5.2. Validez del instrumento	71
3.5.3. Prueba de normalidad-Kolmogorov Smirnov	71
3.5.4. Coeficiente de correlación de Pearson	72
3.6. PROCEDIMIENTO.....	73
3.7. VARIABLES	73
3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	74
3.8.1. Estadística descriptiva	77
3.8.2. Estadística inferencial	77



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	78
4.1.1. Estadística descriptiva de los resultados	78
4.1.1.1. Análisis descriptivo de la variable Proceso de capacitación virtual	78
4.1.1.1.1. Variables del Proceso de capacitación virtual y sus dimensiones:.....	80
4.1.1.2. Análisis descriptivo de la variable de Satisfacción laboral.....	87
4.1.1.2.1. Variable satisfacción laboral y sus dimensiones	89
4.1.2. Resultados de Correlación por Objetivos.....	97
4.1.2.1. Contrastación de la hipótesis específica 1.....	97
4.1.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 2.....	98
4.1.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 3.....	100
4.1.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 4.....	101
4.1.2.5. Contrastación de la hipótesis general.....	103
4.2. LINEAMIENTO DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN LABORAL	104
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	105
V. CONCLUSIONES.....	108
VI. RECOMENDACIONES	111
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	113
ANEXOS.....	122

Área : Recursos humanos

Tema : Proceso de la Capacitación virtual y Satisfacción Laboral

FECHA DE SUSTENTACION: 16 de julio de 2024



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Ventajas de la capacitación	36
Tabla 2 Cuadro resumen de los instrumentos utilizados.....	66
Tabla 3 Escala de Likert con cinco categorías	66
Tabla 4 Distribución de la Población	67
Tabla 5 Muestra del estudio	69
Tabla 6 Alfa de Cronbach del cuestionario del Proceso de capacitación virtual	70
Tabla 7 Alfa de Cronbach del cuestionario de satisfacción laboral	70
Tabla 8 Valoración del coeficiente Alfa de Cronbach.....	70
Tabla 9 Prueba estadística de normalidad de Kolmogórov-Smirnov	72
Tabla 10 Escala de Correlación de Pearson	72
Tabla 11 Operacionalización de las variables.....	74
Tabla 12 Puntajes asignados para el cuestionario del Proceso de capacitación virtual	75
Tabla 13 Interpretación de los resultados del cuestionario Proceso de capacitación virtual	75
Tabla 14 Interpretación por dimensiones del cuestionario del proceso de capacitación virtual	75
Tabla 15 Puntajes asignados para el cuestionario Satisfacción laboral	76
Tabla 16 Interpretación de los resultados del cuestionario de Satisfacción laboral....	76
Tabla 17 Interpretación por dimensiones del cuestionario de satisfacción laboral.....	76
Tabla 18 Resultados de la variable Proceso de capacitación virtual.....	78
Tabla 19 Resultados de la Dimensión Planificación.....	80



Tabla 20	Resultados de la Dimensión Ejecución.....	82
Tabla 21	Resultados de la Dimensión Evaluación.....	85
Tabla 22	Resultados de la de la variable Satisfacción laboral	87
Tabla 23	Resultados Dimensión Recursos del líder.....	89
Tabla 24	Resultados Dimensión Recursos de tarea	91
Tabla 25	Resultados Dimensión Recursos de equipo	93
Tabla 26	Resultados Dimensión Recursos organizacionales	95
Tabla 27	Relación entre el proceso de capacitación virtual y recursos del líder	97
Tabla 28	Relación entre el proceso de capacitación virtual y los recursos de tarea ...	99
Tabla 29	Relación entre el Proceso de capacitación virtual y los recursos de equipo	100
Tabla 30	Relación entre el proceso de capacitación virtual y los recursos organizacionales.....	102
Tabla 31	Relación entre el proceso de capacitación virtual con la satisfacción laboral	103



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Proceso de Capacitación.....	40
Figura 2 Estructura Organizacional de Electro Puno S.A.A.....	62
Figura 3 Valoración de la variable Proceso de capacitación virtual.....	79
Figura 4 Valoración de la dimensión Planificación.....	81
Figura 5 Valoración de la Dimensión Ejecución.....	83
Figura 6 Valoración de la Dimensión Evaluación.....	85
Figura 7 Valoración de la variable Satisfacción Laboral.....	87
Figura 8 Nivel de satisfacción de los Recursos del líder en porcentajes.....	89
Figura 9 Nivel de satisfacción de los Recursos de tarea en porcentajes.....	91
Figura 10 Nivel de satisfacción de los Recursos de equipo en porcentajes.....	93
Figura 11 Niveles de satisfacción de los Recursos organizacionales en porcentajes.....	95
Figura 12 Etapas del Proceso de capacitación.....	132



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1 Matriz de consistencia	123
ANEXO 2 Autorización para la ejecución de la investigación	124
ANEXO 3 Cuestionario del proceso de capacitación virtual	125
ANEXO 4 Cuestionario de satisfacción laboral	126
ANEXO 5 Validación de expertos	127
ANEXO 6 Propuesta de Lineamiento del Proceso de Capacitación Laboral	130
ANEXO 7 Evidencias de la Aplicación de los instrumentos de investigación	151
ANEXO 8 Matriz de datos del cuestionario del proceso de capacitación virtual	154
ANEXO 9 Matriz de datos del cuestionario de satisfacción laboral	157
ANEXO 10 Estadísticos descriptivos agrupados extraído del SPSS.	160
ANEXO 11 Declaración Jurada de Autenticidad de tesis	170
ANEXO 12 Autorización para depósito de tesis en el Repositorio Institucional.....	171



ACRÓNIMOS

COVID- 19:	Enfermedad del coronavirus 2019
CSRL:	Cuestionario de satisfacción con los recursos laborales
DNC:	Diagnóstico de Necesidades de Capacitación
FONAFE:	Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado
OMS:	Organización Mundial de la Salud
PACA:	Plan de Capacitación
PDP:	Plan de Desarrollo de Personas
SERVIR:	Autoridad Nacional del Servicio Civil
SPSS:	Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales



RESUMEN

La capacitación dentro de una organización es el proceso donde las personas adquieren conocimientos, habilidades por lo cual se colige como de vital importancia para el desarrollo y éxito de la empresa siendo incluso como fuente principal de satisfacción laboral. El objetivo principal es determinar la relación entre el proceso de capacitación virtual con la Satisfacción Laboral en trabajadores de Electro Puno S.A.A., cuya hipótesis planteada: El proceso de capacitación virtual se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en los trabajadores, por lo cual la investigación estuvo enmarcada en un enfoque cuantitativo; cuyo alcance fue de tipo descriptivo-correlacional; y tuvo un diseño no experimental- transversal; la muestra estuvo compuesta por 75 trabajadores seleccionados bajo el muestreo intencional utilizando criterios de exclusión e inclusión de una población de 165. El instrumento aplicado fueron dos cuestionarios adaptados, el primero fue formulado por Alejandro y Ccencho (2020) agrupado en tres dimensiones: Planificación, Ejecución y Evaluación, y el segundo para la Satisfacción laboral fue el cuestionario CSRL_16 planteado por Spontón et al., (2019) el cual agrupa cuatro dimensiones; siendo su escala de medición ordinal de tipo Likert para ambas variables, cuyos datos obtenidos fueron procesados mediante el programa SPSS en su versión 26 y los resultados vislumbran una correlación positiva media: $R = 0,527^{**}$ de coeficiente de Pearson y existe una relación significativa de $\text{sig} = 0,000$, siendo esta menor al 5% ($\text{Sig} < 0.05$), por lo tanto se acepta la hipótesis general planteada. Se concluye, si hay un adecuado proceso de capacitación mayor será la satisfacción laboral.

Palabras Clave: Capacitación virtual, Motivación, Proceso de capacitación, Satisfacción laboral, Trabajador.



ABSTRACT

Training within an organization is the process where people acquire knowledge and skills, which is why it is considered vitally important for the development and success of the company, and is even a main source of job satisfaction. The main objective is to determine the relationship between the virtual training process and Job Satisfaction in workers of Electro Puno S.A.A., whose hypothesis was stated: The virtual training process is significantly related to Job Satisfaction in workers, for which the research was framed in a quantitative approach; whose scope was descriptive-correlational; and it had a non-experimental-cross-sectional design; The sample was made up of 75 workers selected under intentional sampling using exclusion and inclusion criteria from a population of 165. The instrument applied was two adapted questionnaires, the first was formulated by Alejandro and Ccencho (2020) grouped into three dimensions: Planning, Execution and Evaluation, and the second for Job Satisfaction was the CSRL_16 questionnaire proposed by Spontón et al., (2019), which groups four dimensions, its ordinal measurement scale being Likert type for both variables, whose data obtained were processed using the SPSS program in its version 26 and the results show a medium positive correlation: $R = 0.527^{**}$ Pearson coefficient and there is a significant relationship of $\text{sig} = 0.000$, this being less than 5% ($\text{Sig} < 0.05$), therefore accepts the general hypothesis presented. It is concluded that if there is an adequate training process, the greater the job satisfaction.

Keywords: Virtual training, Motivation, Training process, Job satisfaction, Worker



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Con la declaración del coronavirus como una pandemia por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS), trajo una emergencia a nivel global, resultando así el confinamiento de los diferentes sectores no solo educativos sino sociales, culturales y económicos, debido a este escenario y con la necesidad de cumplir con los objetivos institucionales para las organizaciones, la capacitación virtual resulto como una solución notable, debido a que ofrecía acceso flexible a contenidos educativos mediante recursos tecnológicos. Esto permitió dar lugar a una nueva forma de gestionar el conocimiento y aplicar con éxito los procesos de capacitación (Quintanilla y Castillo, 2020).

En el entorno laboral por el acelerado avance de la tecnología y las demandas cambiantes del mercado, la capacitación continua se ha convertido en una parte esencial del desarrollo del talento en las organizaciones, y ante el advenimiento de la pandemia causada por la COVID-19, las restricciones impuestas de confinamiento a nivel mundial aceleraron la adopción de modalidades de capacitación virtual como respuesta a la necesidad de mantener la continuidad operativa y el desarrollo profesional de sus trabajadores.

Las capacitaciones son consideradas fundamentales para todas las empresas y organizaciones, debido que el personal es su activo más importante, además que permite el desarrollo profesional y adquisición de conocimientos de sus trabajadores para realizar sus funciones de manera efectiva. Asimismo, se percibe como una inversión rentable porque mejora la satisfacción laboral y el rendimiento de los trabajadores. Es sabido que la adecuada gestión de los procesos de capacitación fortalece las habilidades laborales, promoviendo competencias y aminorando posibles deficiencias organizativas.



En paralelo, la satisfacción laboral es un indicador esencial en las organizaciones, debido a que impacta a nivel individual y organizativo, lo primero se refiere que está asociada con una mayor motivación, compromiso, lealtad y bienestar de los trabajadores lo que resulta a una mayor productividad y creatividad. Y desde la perspectiva organizacional, impacta directamente en la retención del talento, la reputación de la organización como empleador, la calidad del servicio al cliente y, en última instancia, en la rentabilidad y el éxito a largo plazo de la organización. La teoría indica que la satisfacción laboral son las actitudes o sentimientos positivos de los trabajadores hacia su trabajo, así como su entorno laboral en general. La satisfacción puede ser relacionada con el salario, beneficios, reconocimiento, relaciones interpersonales, oportunidades de desarrollo profesional. Las organizaciones que priorizan la satisfacción laboral, logran la cohesión del equipo y un ambiente laboral positivo, y esto contribuye a una cultura organizacional saludable y sostenible, asimismo mejora el rendimiento organizacional y ayuda a mantener una ventaja competitiva en un mercado laboral cada vez más competitivo y dinámico. Por ello en el contexto actual, las empresas buscan adaptarse a un entorno laboral cambiante, y gestionar la satisfacción laboral se vuelve aún más relevante.

Este estudio se enfoca en analizar la relación entre el proceso de capacitación virtual y la satisfacción laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A., empresa perteneciente a FONAFE cuyas operaciones lo realiza en la ciudad de Puno donde su entorno empresarial está en constante cambio. Bajo este contexto el análisis de cómo el proceso de capacitación influye en la satisfacción laboral resulta relevante para la gestión de la capacitación y formulación de lineamientos organizacionales efectivos.

Por ello el presente estudio ha sido organizado por capítulos como se especifica a continuación:



En el Capítulo I, se describe la introducción de la investigación, el planteamiento del problema, así como la formulación de los problemas, hipótesis del estudio, justificación del estudio para finalizar con la redacción de los objetivos del presente estudio.

En el capítulo II, se particulariza a profundidad una amplia e ineludible revisión de literatura componiéndose esta de los antecedentes en tres niveles de análisis (internacional, nacional y local) así como del marco teórico concernientes a las variables: proceso de capacitación virtual y satisfacción laboral con el propósito de cimentar las bases del presente estudio, posteriormente, el marco conceptual describe conceptos sustanciales y necesarios a considerar para la adecuada comprensión de la investigación.

En el Capítulo III, se describe la ubicación geográfica donde fue aplicado el estudio, su periodo de duración y la procedencia del material, asimismo se explicó a detalle la metodología que siguió la investigación (enfoque, tipo, alcance, técnicas e instrumentos) y se explicó la población y muestra del estudio; de la misma forma se describe el diseño estadístico considerando las pruebas estadísticas oportunas para su ejecución, el procedimiento del estudio, las variables a nivel estadístico y un marco de análisis de resultados.

En el Capítulo IV se muestra los resultados del estudio, describiéndolo según los objetivos de la investigación; y por consiguiente se presenta la discusión del estudio realizando el contraste de los resultados con los antecedentes.

Finalmente, la presente muestra las conclusiones, las recomendaciones, las referencias.



1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial con la crisis originada por la pandemia del COVID 19, se dictaron normas de confinamiento y distanciamiento físico lo que significaron una interrupción sin precedentes en la provisión de educación y capacitación (Organización Internacional del Trabajo, 2021). A raíz de ello las empresas tuvieron que reformular planes o procesos en materia laboral. Es así que las organizaciones han venido implementando la capacitación virtual con mayor frecuencia.

La Capacitación en las organizaciones es considerada como un factor clave debido a que permite mejorar la productividad y calidad en los procesos y por ende los ingresos de la empresa (Info Capital Humano, 2018), su fin primordial es motivar a los trabajadores para que se sientan en un ambiente de trabajo agradable en el que pueda desarrollar su capacidad creativa y productiva, en consecuencia estén satisfechos en su trabajo (Bermúdez, 2015). La ausencia de capacitación en los trabajadores trae consigo un desconocimiento en su trabajo diario, que afecta la satisfacción tanto de sus trabajadores y sus clientes, sea por una mala atención y falta de conocimientos para cumplir con sus funciones.

Siendo la satisfacción laboral la percepción general que tiene el trabajador frente a su condición laboral en actividades o experiencias específicas que tiene en el trabajo (Chiang et al., 2007), su insatisfacción puede contribuir involuntariamente a perjudicar la imagen de la empresa, bajando la calidad de sus servicios y productos, así como la productividad de los trabajadores; en su defecto influye en el crecimiento organizacional, lo que provoca un descontento en el cliente final (Hannoun, 2011).

En Perú el ente rector SERVIR refiere que es importante el desarrollo de nuevas habilidades de los gestores de Recursos Humanos para afrontar de manera ágil los nuevos



retos sobre la estrategia para el fortalecimiento de capacidades de los trabajadores (SERVIR, 2022), sin embargo el personal responsable de capacitación que se encargan de realizar la planificación, ejecución y evaluación del proceso de capacitación desconocen si los trabajadores se sienten satisfechos con las actividades de capacitación, o incluso estos no comprenden cuáles son los factores que determinan una satisfacción de la capacitación laboral desde la perspectiva de los trabajadores.

Se debe considerar que gran parte de las empresas peruanas públicas y privadas realizan capacitación como actividad de formación dentro de la empresa, más no como desarrollo de los colaboradores dentro de la empresa, es decir las empresas se centran en mejorar la productividad y no en el crecimiento de los colaboradores (Addeco, 2020) y de igual forma las empresas no realizan las evaluaciones sobre la satisfacción de la capacitación, lo que conlleva una insatisfacción de los trabajadores con la capacitación recibida. En consecuencia, si los trabajadores se sienten insatisfechos puede generar un indicador de riesgo que se relacionará directamente con la caída de la productividad (Martinez y Tello, 2022) y como refiere Cantorin (2023), una perspectiva negativa de las acciones de capacitación, afecta a la percepción de satisfacción que tiene el trabajador de su empresa. Sánchez y García (2017) señalan que la satisfacción laboral puede estar directamente vinculada al nivel de conocimiento que una persona posee dentro de una organización.

Electro Puno S.A.A. enmarca su misión en satisfacer las necesidades de energía eléctrica, con innovación tecnológica, mejora continua y promoviendo la superación de sus colaboradores, es por ello que cada año programa su plan de capacitación, y con la llegada de la pandemia desde el 2020 las actividades de capacitación se llevaron bajo la modalidad virtual. A través del Departamento de Gestión Humana se planificó y ejecutó el proceso de Capacitación de forma 100% virtual durante el año 2022. La virtualidad de



las actividades de capacitación si bien es cierto ahorran recursos en la empresa podrían influir en la satisfacción laboral considerando que, cuando la capacitación se aborda desde la perspectiva de generar impacto en la satisfacción laboral, resulta crucial saber cómo influye su efecto en los trabajadores (Alonso y Matta, 2011).

Es así que la problemática que se observa en Electro Puno S.A.A. es que los responsables del Proceso de capacitación desconocen si efectivamente la capacitación virtual contribuye sobre los niveles de satisfacción laboral bajo la premisa que al crear las organizaciones su plan de capacitación, es necesario lograr la satisfacción de los trabajadores y de la empresa (De Paz, 2017), además considerando que nunca antes habían realizado una evaluación para determinar la influencia real en términos de satisfacción laboral de los trabajadores por ello resulta necesario determinar la influencia de la capacitación virtual en la satisfacción de los trabajadores, a fin de mejorar el proceso de capacitación bajo lineamientos enmarcadas en normativas vigentes.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre el proceso de capacitación virtual y la satisfacción laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. – 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre el proceso de capacitación virtual con los recursos del líder en los trabajadores de Electro Puno S.A.A.– 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el proceso de capacitación virtual con los recursos de tarea en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. – 2022?



- ¿Cuál es la relación entre el proceso de capacitación virtual con los recursos de equipo en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. – 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el proceso de capacitación virtual con los recursos organizacionales en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. – 2022?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio tendrá la finalidad de analizar la realidad de la gestión del proceso de capacitación que según Obando (2020) su fin es obtener una buena productividad y lograr que la organización se desarrolle con efectividad, ya que como es sabido el talento humano es el grupo del cual depende el desarrollo y éxito de una empresa, y esta idea va alineado con lo que indica Durán y Martínez (2020) que la capacitación responde a la necesidad de contar con trabajadores calificados, productivos, teniendo como fin actualizarlos en conocimientos y técnicas de trabajo, incluso refieren como una fuente principal de la satisfacción del trabajador en la organización.

Como aporte teórico, se espera que la investigación desarrolle y contribuya al conocimiento del proceso de capacitación virtual y la satisfacción laboral, a través de teorías. Del mismo modo, brindar antecedentes y bases para futuras investigaciones.

La investigación también contribuirá como un aporte práctico el cual servirá aquellas organizaciones que planifican, ejecutan planes de capacitación puedan cubrir la brecha existente sobre las nuevas implicancias, por ende, fomentar el desarrollo de su personal que según Martínez y Tello (2022) el trabajador tiene que tener un desarrollo interno que le sirva como un impulso permanente y lo empuja a desarrollar sus funciones con tranquilidad y seguridad: a fin de mejorar la satisfacción laboral, lo que quedaría como precedente para que adapten y mejoren sus procesos de capacitación. La influencia



de la Capacitación en la satisfacción laboral son temas prioritarios que se deberían considerar dentro de la organización, debido a que permitirá conocer la relación de estos indicadores, con medición de la capacitación nos permitirá conocer a más detalle como identificar las necesidades de capacitación o habilidades que se deben de desarrollar, asegurando que la empresa realice acciones de capacitación pertinentes y se pueda saber con certeza el nivel de satisfacción desde la perspectiva de los trabajadores para no perder la inversión destina al plan de capacitación.

Los resultados permitirá a los responsables del Proceso de capacitación de Electro Puno S.A.A., mejorar el proceso y por ende la política interna y/o lineamiento de capacitación anudado en una adecuada gestión del proceso de capacitación, buscando generar productividad y en consecuencia la satisfacción del trabajador lo que conllevaría la adecuada planificación, ejecución del proceso de capacitación, en el entendido de que esto no es un gasto sino una inversión y que repercutirá en la motivación, rendimiento del personal y el fortalecimiento del Desarrollo del Personal y por ende su satisfacción. Al determinar la relación del proceso de capacitación con la satisfacción laboral, permitirá a la empresa una mejora continua en su Plan de capacitación y desarrollo de sus trabajadores y a la vez poder determinar que herramientas ayudaran a la planificación, ejecución y evaluación de su plan de capacitación.

Al poder relacionar las variables, los hallazgos futuros de la investigación servirán no solo como soporte para la mejora y aumento de la satisfacción laboral en los trabajadores, sino que conllevará al alcance de los objetivos de la empresa al contar con personal altamente capacitado y a la determinación de cuáles son los puntos clave que se necesitan mejorar en el proceso de capacitación virtual.



1.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Hipótesis General

El proceso de capacitación virtual se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en trabajadores de Electro Puno S.A.A. – 2022.

1.4.2. Hipótesis Especificas

- El proceso de capacitación virtual se relaciona significativamente con los recursos del líder en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. – 2022.
- El proceso de capacitación virtual se relaciona significativamente los recursos de tarea en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. – 2022.
- El proceso de capacitación virtual se relaciona significativamente los recursos de equipo en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. – 2022.
- El proceso de capacitación virtual se relaciona significativamente con los recursos organizacionales en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. – 2022.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el proceso de capacitación virtual con la satisfacción laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. – 2022.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre el proceso de capacitación virtual y los recursos del líder en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. – 2022.



- Determinar la relación entre el proceso de capacitación virtual y los recursos de tarea en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. – 2022.
- Determinar la relación entre el proceso de capacitación virtual y los recursos de equipo en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. – 2022.
- Determinar la relación entre el proceso de capacitación virtual y los recursos organizacionales en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. – 2022.
- Proponer un lineamiento del proceso de capacitación para mejorar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. - 2022.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel Internacional

Dentro de los antecedentes a nivel internacional se encontraron los siguientes estudios:

Macías et al. (2020) en su investigación titulada “Talento humano y la satisfacción laboral en una empresa de construcción civil” concluye que se debe de considerar la motivación al personal como una adecuada gestión para cumplir con los objetivos de la organización debido que las personas son un elemento importante y la satisfacción laboral significa el desarrollo de la empresa.

De la Calle et al. (2020) en el estudio titulado “Capacitación virtual y satisfacción profesional mediante la implementación de teleclínicas del proyecto ECHO en Ecuador”, concluyeron que el 81,5% de los trabajadores estuvieron de acuerdo con la utilización de medios virtuales como herramienta de desarrollo y crecimiento profesional, logrando satisfacer requerimientos de aprendizaje y continuidad de sus funciones; evidenciando así un alto grado de satisfacción profesional.

González et al. (2017) en la investigación “Creación de un plan de capacitación del recurso humano para la empresa Qesera Uno A S.A.S de Bogotá”; concluyeron que la capacitación en una empresa es la oportunidad para aumentar la competitividad y capacidad del trabajador y la empresa, es primordial



organizar un plan para que se defina las necesidades de capacitación reales para no malgastar recurso en la ejecución del plan de capacitación.

Sánchez y García (2017) en su estudio sobre “Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio”, concluye que la percepción y expectativas de los trabajadores respecto a su ámbito laboral dependerá de la empresa y persona, además se evidenció que existe diferentes maneras de percibir la satisfacción conforme al fomento los incentivos, la carga laboral, necesidades de logro, clima laboral y comunicación entre empleado-jefe.

Gambetta (2015) en su estudio “Estrategias de capacitación desarrolladas en un entorno corporativo estatal en Uruguay”; concluye que los planes de capacitación deberían de lograr un alto impacto en las organizaciones, logrando desarrollar competencias para los funcionarios y deberán de estar alineados en cumplir con los objetivos estratégicos institucionales; con el fin de satisfacer las demandas de los actores.

Abrajan et al. (2009) en su estudio sobre “Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa” evidencia que el fomento de las oportunidades de trabajo, las prestaciones de uniformes, la comunicación entre empleado-jefe, la motivación hacia las necesidades de logro y hacia el grado de estrés dependiendo de su grado resultan desfavorables para la empresa.

2.1.2. A nivel Nacional

Guardia (2022) en su trabajo de investigación titulada “Propuesta de mejora en la gestión de capacitación virtual a fin de incrementar el nivel de satisfacción en trabajadores de una financiera” buscó proponer mejoras al proceso de capacitación en entornos virtuales, después de haber utilizado una encuesta de



satisfacción y la elaboración de un plan de capacitación, concluyó que para una adecuada gestión de capacitación, esta debe responder a necesidades identificadas: qué capacitar, cómo capacitar, dónde y a quién, asimismo la mejora en las evaluaciones, encuestas de satisfacción, los comentarios y las sugerencias de los participante trae cambios favorables y positivos, en resumen el mejoramiento del proceso capacitación virtual impactó, favorablemente, en el nivel de satisfacción de los trabajadores.

Pozo y Villaseca (2022) en su tesis “Relación entre la capacitación laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de las tiendas por departamento de Lima Metropolitana en el 2022” determinaron una relación directa entre la capacitación laboral y la satisfacción laboral. Los resultados evidenciaron que cuando las empresas ofrecen mayor cantidad de capacitaciones que preparen mejor a sus trabajadores y ayuden de forma eficiente al trabajo y resuelvan problemas reales, la satisfacción en relación a su puesto de trabajo será mayor y comprenderán mejor las actividades de la empresa y sus estrategias.

Medina y Medina (2021) en su investigación titulada “Relación entre capacitación y satisfacción laboral de colaboradores asistenciales de Clínicas Privadas Categoría III-I en Lima Metropolitana” determinaron una relación de la capacitación y la satisfacción laboral, el estudio evidencio que existe una relación directa, y demostraron que la satisfacción laboral se relaciona con diversos factores como: la Calidad del Entrenador, diseño del curso, experiencia de aprendizaje. Asimismo, consideran que las funciones del trabajador no son remuneradas correctamente, ya que el monto percibido no justifica el valor de su trabajo, tanto los beneficios y flexibilidad de horarios, son atributos con oportunidades de mejora.



Calderón (2021) en su tesis “Programa de Capacitación y su relación con la Satisfacción Laboral en la Financiera Confianza Agencia Centenario 2021” estableció una relación directa entre el programa de capacitación con la satisfacción laboral. Su metodología utiliza una investigación correlacional de diseño no experimental. Los resultados expresan estadísticamente un coeficiente rho de 0.602, es decir si la capacitación es mejorada, el nivel de satisfacción laboral percibido por los trabajadores, se incrementará; tomado en consideración sus dimensiones indica que las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, desempeño laboral y la motivación tienen una relación directa.

Alvarado y Moscoso (2020) en su estudio sobre “Relación entre capacitación y la Satisfacción Laboral de teleoperadores de call centers en Lima Metropolitana 2020” determinaron la relación entre la capacitación laboral y la satisfacción laboral. Los resultados demuestran que la satisfacción laboral aumentaría si se diseñan actividades por parte de la empresa para aumentar el conocimiento y las habilidades laborales, así como también modificar las actitudes y comportamiento social de los trabajadores alienados con los objetivos de la organización y del trabajo.

Ayala (2017) en su tesis “Políticas de capacitación y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016”, busco relacionar las Políticas de capacitación con la Satisfacción Laboral. Los resultados obtenidos relacionan significativamente ambas variables en el sentido que demuestra una “Correlación positiva moderada”, indicando además que se relacionan con el trabajo actual teniendo una “Correlación positiva moderada”, con la interacción con el jefe inmediato, y con el ambiente de trabajo “Correlación positiva baja”, sin embargo, no se relaciona con la oportunidad de progreso.



2.1.3. A nivel Regional

Chura (2023) en su tesis “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en obreros de una empresa minera en la región Puno 2022”, determino una relación moderada, directa y significativa entre las variables de investigación. Los resultados estadísticos demuestran un coeficiente $Rho = 0,420$; lo que colige que los obreros con niveles altos de satisfacción tienen alto nivel de compromiso organizacional.

Laurente (2021) en su tesis “Estrés laboral y satisfacción laboral en personal administrativo de la unidad de gestión educativa local Yunguyo, 2020” determinó que existe una correlación negativa y moderada entre las dos variables del estudio, lo que representa que a mayor nivel de estrés la satisfacción laboral será menor. Los resultados muestran que algunos principales estresores que provocan la insatisfacción laboral como los son los espacios inadecuados de trabajo, los horarios que nos son exactos, sobrecarga laboral, lo que al final esto puede provocar una disminución en la identidad organizacional y menor producción.

Romani (2017) en su investigación “Programas de capacitación y el clima organizacional en las gerencias de la Municipalidad Provincial de Puno, Perú”, concluye que la aplicación de Programas de capacitación influye de forma significativa en el clima organizacional. Los resultados muestran un incumplimiento de los programas de capacitación debido a las deficiencias presupuestales y a la evaluación de la capacitación.



2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Capacitación

2.2.1.1. Conceptualización de la capacitación

Según Chiavenato (2009) considera que actualmente la capacitación desarrolla las competencias de las personas debido que les ayuda a ser más productivas, creativas e innovadoras, con el fin de contribuir a los objetivos de la organización, es decir agregan valor a las personas. Entonces la capacitación permite que las personas contribuyan efectivamente en los resultados de una empresa.

Por otro lado, también Chiavenato menciona que la Capacitación es un proceso educativo donde las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias y es aplicado de manera organizada, así mismo genera conocimientos respecto al trabajo y actitudes hacia la organización.

Morell y Estévez (2018) manifiestan que la capacitación es un instrumento de gestión que ayuda a la adquisición de conocimientos y actitudes a fin de desarrollar habilidades y que la organización pueda enfrentar los cambios de su entorno.

Para Neves et al. (2013) la capacitación es el eje de los recursos humanos, porque ayuda al cumplimiento de las funciones de los trabajadores y resulta necesario trabajar a través de la capacitación y la formación para que ellos puedan cumplir mejor su labor, en consecuencia, se mejore la calidad del servicio.



Werther y Davis (2014) mencionan que la Capacitación es el desarrollo de habilidades técnicas, operativas y administrativas del trabajador con el fin de desempeñar su trabajo actual, los cuales pueden ayudar al desarrollo del personal y cumplir futuras responsabilidades.

La capacitación no solo es un tema actualización; esta representa un pilar fundamental para el progreso y rendimiento de las áreas y de la organización misma. Por ende, la capacitación se concibe como una iniciativa estratégica y planeada cuidadosamente, está diseñada para abordar las necesidades y exigencias de una organización y su propósito es potenciar y enriquecer el conocimiento, las actitudes y las aptitudes individuales de las personas. En última instancia, el objetivo primordial de la capacitación radica en garantizar el cumplimiento de la misión corporativa.(Jamaica, 2015).

2.2.1.2. Estado del arte de la capacitación

Según la literatura revisada existen teorías de aprendizaje que van relacionadas a la capacitación:

La importancia de la capacitación se alinea al modelo de gestión conductista en el cual Deming (1989) así como Gryna et al. (2007) sustentan esta teoría en base a la calidad, e indican la participación de los trabajadores en la capacitación son para el mejoramiento de los procesos de la organización, así como también para ellos mismos. Por otro lado Drucker (1995) es su modelo de gestión humana propone que el conocimiento de los trabajadores son el mayor recurso para mejorar y controlar la calidad y productividad.



Nonaka (2000) en su teoría plantea que cuando el aprendizaje tácito y el aprendizaje explícito se combinan crean mejores métodos de trabajo y competitividad, es decir las condiciones del lugar del trabajo es fundamental para la participación y aprendizaje del trabajador lo que también influirá en la productividad. Desde esta perspectiva Walton (2004) refiere que la capacitación de personal y la selección, son estrategias que generan competitividad en las organizaciones y son tomadas como modelos de gestión de calidad. Frente a esto Pérez et al. (2011) concluye que es importante para el aprendizaje que las personas participen e interactúen desde los puestos de trabajo, por ello las organizaciones tiene que facilitar las condiciones óptimas.

La teoría motivacional, mencionada por Tynjälä (2008) manifiesta que la organización del trabajo, es importante para el aprendizaje en los puestos de trabajo, en su estudio cita a Sambrook en la cual señala diversos factores que influyen el aprendizaje como: Factores organizacionales, Factores funcionales y Factores individuales.

Asimismo, existen estudios que evalúan el nivel de aprendizaje a través de la utilización de las tecnologías de la información (TI) en el conocimiento, como lo propone Jennex y Olfman (2002).

Ahora bien McClelland (1973) propone que la capacitación desarrolla habilidades específicas para cada puesto de trabajo, asimismo desarrolla competencias asociados a cada puesto para aquel personal que aún le falta desarrollar aptitudes y conocimientos para mejorar su desempeño.



2.2.1.3. Importancia

Para Bonilla et al. (2018) la importancia de la capacitación del personal está relacionada con la eficiencia en las áreas de trabajo. El trabajador al tener un conocimiento más amplio y de calidad, desempeñan sus funciones de manera más efectiva, incluso desempeñando puesto de mayor responsabilidad y de mejor salario. Estos ingresos mayores pueden proporcionar al trabajador una mayor satisfacción y bienestar, ya sea a nivel personal o familiar.

Fernández (2022) manifiesta que la capacitación es de vital importancia porque mejora la calidad de educación y prepara al trabajador a desempeñarse eficientemente en su lugar de trabajo puesto que desarrolla conocimientos, mejora habilidades y comportamientos. Dentro de la organización mejora el conocimiento del puesto, mejora la imagen de la organización, así como la relación jefes y subordinados promoviendo la comunicación; acelera la toma de decisiones y la solución de problemas. Por último, aumenta el nivel de satisfacción.

2.2.1.4. Objetivos de la capacitación

Chiavenato (2011) detalla los siguientes principales objetivos de la capacitación:

- Preparar a los trabajadores con el fin de realizar las tareas del puesto.
- Desarrollar al personal continuamente sobre sus puestos actuales y en funciones más desafiantes y avanzadas

- Fomentar un cambio en la actitud de los trabajadores, para crear un ambiente satisfactorio, impulsar la motivación y volverlos receptivos a nuevas corrientes de la gestión.

Para Ibáñez (2011) la capacitación tiene los siguientes objetivos:

- Los trabajadores se encuentran prestos para el desarrollo de sus labores según su puesto en su trabajo.
- Optimar la línea de carrera según el desempeño de cada trabajador.
- Mejorar el cambio de actitud de los trabajadores para generar un entorno laboral positivo, acogedor, amistoso y cohesionado

2.2.1.5. Ventajas de la capacitación

Werther y Davis (2014) consideran las siguientes ventajas en la capacitación:

Tabla 1

Ventajas de la capacitación

Ventajas para el individuo	Ventajas para la organización	Ventajas para las relaciones humanas
<ul style="list-style-type: none">• Toma mejores decisiones y soluciona problemas de forma eficiente.• Incrementa la confianza y la asertividad.• Maneja positivamente los conflictos.• Mejora las aptitudes comunicativas y crea líderes.• Aumenta el nivel de satisfacción laboral.	<ul style="list-style-type: none">• Preserva la Competitividad• Aumenta la rentabilidad<ul style="list-style-type: none">• Se mejora el conocimiento de los puestos• Se promueve la identificación con objetivos organizacionales• Mejora la imagen organizacional• Se mejora la relación entre jefes-subordinados• Se crea guías para el trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Fortalece la comunicación en grupos e individualmente• Orienta a nuevos trabajadores• Viabiliza reglamentos y políticas organizacionales• Se integran grupos• Impulsa un ambiente de aprendizaje continuo



Ventajas para el individuo	Ventajas para la organización	Ventajas para las relaciones humanas
<ul style="list-style-type: none">• Se logran metas individuales• Reduce la incompetencia e ignorancia individual	<ul style="list-style-type: none">• Se adopta y comprende nuevas políticas• Da información sobre necesidades• Se acelera la toma de decisiones y solución de problemas• Se promueve el desarrollo de los trabajadores• Ayuda a formar líderes• Aumenta la calidad y productividad del trabajo• Mejora la comunicación<ul style="list-style-type: none">• Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflicto	<ul style="list-style-type: none">• Mejora las condiciones del entorno laboral en la organización

Nota: Adaptado de Werther y Davis (2014).

2.2.1.6. Modalidades de capacitación

Según Chiavenato (2009) la capacitación se puede dar de varias maneras: en el trabajo, en clase, por teléfono, incluso a través de la computadora.

2.2.1.7. Conceptualización de la Capacitación Virtual

De Paz (2017) indica que la capacitación virtual en la actualidad compite con la capacitación presencial, ya que ambas tienen puntos a favor y puntos en contra de igual manera, sin embargo, el tema de la tecnología y su fácil acceso va de la mano con este método de aprendizaje.

Asimismo Werther y Davis (2014) refiere que una de las grandes innovaciones en el campo de la capacitación y de la educación en general ha sido la comunicación electrónica y la internet.

Según Chiavenato (2009) se refiere que la tecnología de la capacitación puede estar presente mediante recurso didácticos y



educativos, su principal importancia es que reduce los costos operacionales; estos recursos son audiovisuales, teleconferencia, correo electrónico, uso de multimedia o el entrenamiento virtual (e-learning).

Según Dessler y Varela (2011) considera que la conferencia virtual es una forma popular de capacitar a trabajadores que están geográficamente separados entre sí, o con el instructor, y que este tipo de capacitación tiene la finalidad de capacitar a varios trabajadores ubicados en diferentes oficinas o en ellas mismas de forma simultánea. Por otro lado, el autor también refiere que el aprendizaje en Internet está sustituyendo rápidamente a muchos otros tipos de capacitación.

2.2.1.8. Proceso de la Capacitación

El proceso de capacitación se refiere a un sistema de capacitación que tiene que ver con la evaluación de necesidades, diseñar programas enfocada en los objetivos y principios de aprendizaje y asimismo la evaluación de la capacitación.

SERVIR dentro de su Directiva normas para la gestión del proceso de capacitación indica que este proceso persigue la mejora del desempeño de servidores, por medio del cierre de brechas y desarrollando conocimientos y competencias conforme al perfil del puesto y objetivos estratégicos de la organización (Directiva Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas, 2016).

Según Bohlander y Snell (2008) mencionan que la capacitación engloba las siguientes fases:



- Evaluación de necesidades: implica el análisis de la organización, análisis de las tareas y análisis de las personas.
- Diseño de programas: las necesidades se deben de enfocar en objetivos principios de aprendizaje y disponibilidad de los capacitandos.
- Implementación: elegir entre métodos en el puesto, fuera del puesto y desarrollo gerencial.
- Evaluación: implica las reacciones, aprendizajes, comportamiento, resultados.

El proceso de capacitación también se refiere a un sistema de capacitación que tiene que ver con la evaluación de necesidades, diseñar programas enfocada en los objetivos y principios de aprendizaje y asimismo la evaluación que implica los resultados.

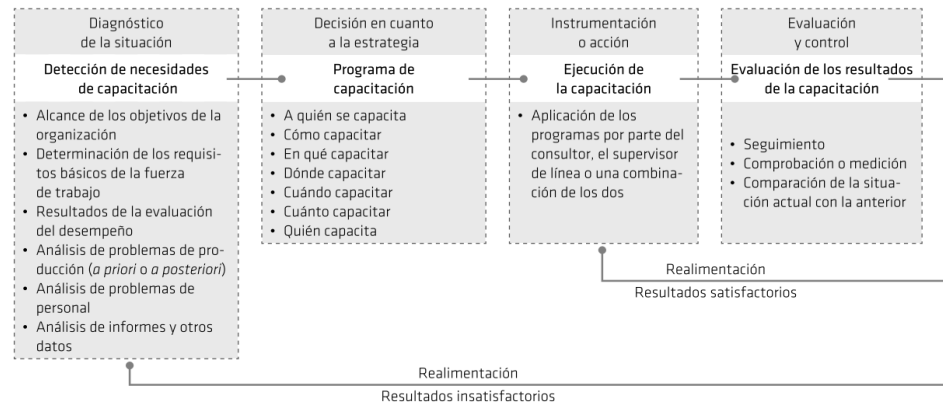
Por otro lado Chiavenato (2009) toma a la capacitación como un proceso continuo y cíclico que abarca cuatro etapas:

- Diagnóstico: En esta etapa se realiza el diagnostico de las necesidades de capacitación a ser atendidas, las cuales pueden ser anteriores, actuales o futuras
- Preparación del proyecto o programa de capacitación para atender las necesidades diagnosticadas.
- Implantación del programa de capacitación.
- La evaluación consiste de los resultados obtenidos con la capacitación.

De igual forma manifiesta Chiavenato (2011) refiere que la capacitación es una secuencia programada, como un proceso continuo, que se renueva cada vez que se repite, este proceso fue desarrollado de la siguiente forma:

Figura 1

Proceso de Capacitación



Nota. Extraído de Chiavenato (2011)

Morell y Estévez (2018) refieren que los procesos de capacitación en las organizaciones son un sistema cíclico y dinámico. El ciclo de capacitación inicia con la determinación de necesidades de capacitación (DNC) los cuales resumen las necesidades de capacitación de los profesionales y trabajadores en la organización y también refieren que son las brechas entre desempeño real y el desempeño deseado, y reflejan la falta de conocimiento, habilidades y actitudes dentro de la organización y esto se soluciona con la capacitación.

Dessler y Varela (2011) refieren que el proceso de capacitación consiste en cinco pasos:



- Diagnóstico de Necesidades: Consiste en establecer objetivos e identificar necesidades específicas para mejorar el desempeño y la productividad de los participantes.
- Diseño didáctico: Consiste en realizar el diseño de las actividades de capacitación, en un plan unificado que contengan los objetivos de aprendizaje, secuencia del curso, métodos, medios audiovisuales, entre otros.
- Validación: Es necesario validar y presentar el plan de capacitación a los miembros de la organización para garantizar la efectividad del plan.
- Implementación: Se presenta todo el contenido planificado de la capacitación.
- Evaluación: Es la valoración de acuerdo a las reacciones, aprendizaje, comportamiento y resultados.

Los autores Choo y Bowley (2007), evaluaron el efecto de la capacitación tomando como base el modelo de Kirkpatrick: reacción del participante, el nivel de conocimiento adquirido, capacidad de modificar los comportamientos en base a lo aprendido y el impacto de la formación, y aumentaron dimensiones para evaluar la calidad del formador, el diseño del curso y la experiencia de aprendizaje del participante, siendo importantes para determinar el éxito o fracaso de la capacitación, como se detalla a continuación:



- Calidad del Entrenador: Se evalúa si el capacitador está bien preparado, si es paciente y brinde apoyo para completar todos los módulos del programa.
- Diseño del curso: los objetivos del programa deben ser relevantes y deben ser bien comunicados y las evaluaciones utilizadas en el programa deben ser justas.
- Determinar el nombre del curso, sus objetivos, su contenido, recursos a utilizar, materiales y soporte tecnológico que se requiera, duración y cronograma del curso y expositores.
- Experiencia de aprendizaje: la capacitación debe permitir una retroalimentación y superar las expectativas de los participantes.

González y Tarragó (2008) conciben la terminología “capacitación para el cambio” donde indican que el proceso de capacitación está compuesto por las siguientes fases:

- Determinación de las necesidades: Definir las necesidades de capacitación idóneas de acuerdo a los cambios organizacionales.
- Establecimiento de los objetivos: Definir los objetivos y conocimientos a alcanzar con la capacitación (teóricos, prácticos, profesionales).
- Determinación de las acciones (plan de capacitación): Establecer prioridades para que la capacitación llegue a todos los miembros de la organización, definir programas de sensibilización con la participación activa de la alta dirección de la organización para



brindar apoyo y comunicar al personal la importancia y necesidad de dicha capacitación.

- Elaboración de los programas: Establecer materia y contenidos necesarias para el personal de la organización para que así permita la participación, colaboración e interrelación de los asistentes.
- Desarrollo de la metodología: La fase más importante donde se establece la metodología utilizar, la selección de profesionales adecuadas para ejecutar la capacitación, las técnicas de pedagogía, lograr un ambiente de receptividad y confianza en entornos virtuales.
- Medición de los resultados: Evaluar los resultados de la capacitación, si los asistentes se sienten satisfechos y motivados.
- Seguimiento: Valorar el alcance de la capacitación es primordial

2.2.1.9. Dimensiones del Proceso de Capacitación Virtual

Para dimencionalizar el proceso de capacitación se tomó en cuenta lo que explican Alejandro y Ccencho (2020) y la Directiva Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas (2016), por ello este proceso se divide en tres etapas: Planificación, Ejecución y Evaluación.

2.2.1.9.1. Planificación

La Escuela Nacional de Administración Pública (2017) dentro de sus guías refiere que dentro de etapa de planificación se identifica las necesidades de capacitación a través de los objetivos institucionales, dentro de esta etapa se realiza:



- a) Conformación del Comité de Planificación de la Capacitación.
- b) Sensibilización sobre la importancia de la capacitación.
- c) Desarrollo del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.
- d) Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas.

Adicionalmente Bohlander y Snell (2008) indican que la evaluación de necesidades implica el análisis de la organización, análisis de las tareas y análisis de las personas, y su diseño de las necesidades se deben de enfocar en los objetivos de la instrucción, disponibilidad de los capacitandos o trainees y principios de aprendizaje.

Por otro lado Chiavenato (2009) complementa esta idea y manifiesta que esta etapa inicia con el diagnóstico que donde se realiza el diagnóstica de las necesidades de capacitación a ser atendidas, las cuales pueden ser anteriores, actuales o futuras, y finaliza con la preparación del proyecto o programa de capacitación para atender las necesidades diagnosticadas.

Morell y Estévez (2018) refieren que la determinación de necesidades de capacitación (DNC) resumen las necesidades de capacitación de los profesionales y trabajadores en la organización y también refieren que son las brechas entre desempeño real y el desempeño deseado, y reflejan la falta de conocimiento, habilidades y actitudes dentro de la organización y esto se soluciona con la capacitación.

2.2.1.9.2. Ejecución

En esta etapa se inicia la ejecución de las capacitaciones que fueron aprobadas en el Plan de capacitación, involucra la selección de



proveedores de capacitación así mismo se implementa y monitorea la capacitación y acciones que aseguran la participación de los trabajadores. Bohlander y Snell (2008) y Chiavenato (2009) refieren esta etapa como la implementación de los métodos y desarrollo de la capacitación.

La Directiva Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas (2016) indican que esta etapa se tiene que realizar acciones, previas durante y después de la capacitación con el fin de monitorear y realizar el seguimiento de su ejecución.

Para Umiña (2017) después del diagnóstico de las necesidades capacitación y de elaboración del plan de capacitación; la ejecución de la capacitación es la etapa donde el consultor o capacitador interactúa con los participantes transmitiendo conocimientos.

Guardia (2022) que esta etapa incluye a realización de tareas y actividades para contratar capacitadores externos, monitorear la capacitación y elaborar un informe de las actividades, es decir se implementa lo diseñado en el plan de capacitación.

2.2.1.9.3. Evaluación

La Directiva Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas (2016) refiere que en esta etapa se evalúa los resultados de la capacitación para la mejora de la gestión de la capacitación, teniendo cuatro niveles de evaluación: Reacción, Aprendizaje, Aplicación e Impacto y bajo la misma línea, Kirkpatrick (2007) también teorizó estos cuatro niveles de evaluación de la capacitación.



Para Bohlander y Snell (2008) la evaluación implica las reacciones, aprendizajes, comportamiento, resultados. Chiavenato (2009) indica que en esta etapa se obtiene los resultados de la capacitación.

Los autores Choo y Bowley (2007), evalúan el efecto de la capacitación considerando la calidad del entrenador, el Diseño del curso y la experiencia de aprendizaje:

- a) Nivel de Reacción: Se mide la satisfacción de los participantes culminada la capacitación. Una herramienta a utilizar para medir este nivel es la encuesta de satisfacción en la cual los trabajadores califican el nivel de satisfacción de las Acciones de Capacitación; se puede considerar los objetivos de la capacitación, materiales o recurso audiovisuales utilizados, metodología del expositor, flujo logístico, entre otros.

Para Kirkpatrick (2007) refiere como el nivel de satisfacción, el cual es la respuesta de los trabajadores después de haber participado y culminado un curso de capacitación, este nivel a través de cuestionarios medirá aspectos sobre el curso, el docente y ambiente.

- b) Nivel de Aprendizaje: Se mide los conocimientos adquiridos conforme a los objetivos de aprendizaje planteados en el plan de capacitación. La herramienta a utilizar es la Medición de Aprendizaje, propuesta por el proveedor de la capacitación. Esta herramienta evidencia los conocimientos y habilidades adquiridos por los trabajadores que participaron de la capacitación. Su diseño



se basa en los objetivos de aprendizaje de las Acciones de Capacitación, los cuales pueden ser:

- Orientados a conocimientos: Pueden ser pruebas escritas de respuestas fijas o abiertas, resolución de problemas, exámenes prácticos, análisis de casos, entre otros.
- Orientados a habilidades: Son las presentaciones, simulaciones, ejecución práctica, entre otros.

Este nivel se evalúa con un test culminada la capacitación, esta evaluación valora el grado en el que los participantes han adquirido habilidades, conocimientos y destrezas (Kirkpatrick, 2007).

- c) Nivel de Aplicación: Se mide el grado de conocimientos o competencias adquiridas que se trasladan al desempeño del trabajador. La herramienta para este nivel es la Propuesta de Aplicación, el cual es un documento que lo elabora el beneficiario de capacitación y se detalla acciones que el trabajador se compromete a desarrollar culminada la capacitación, en un plazo no mayor a 6 meses, este tiene que ser validado por el Jefe inmediato, ya que será responsable de su seguimiento y cumplimiento.

Para Kirkpatrick (2007) este nivel es conocido como de comportamiento: porque evalúa el grado de cambio de conducta en los participantes como consecuencia de su participación en una capacitación, es decir el hecho de aplicar el aprendizaje y conocimiento adquirido a su puesto de trabajo.

- d) Nivel de Impacto: Se mide los efectos directos de la capacitación de mediano plazo: a través de los indicadores de gestión la



organización medirá el impacto a fin de identificar los efectos de mediano plazo de la Acción de Capacitación. Kirkpatrick (2007) menciona a este nivel como de los resultados finales, que muestran la realidad de la empresa, estas pueden ser: el incremento de ventas o producción, mejora del servicio y calidad, la reducción de costos u rotación, entre otros.

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Conceptualización de la satisfacción laboral

Mora y Mariscal (2019) sostienen que el concepto de satisfacción laboral es amplio y polémico, debido que la satisfacción laboral se determina por como el trabajador tiene definido sus expectativas y percepciones de la organización donde y ejerce una fuerza directa en su motivación.

Cardoza et al. (2019) Afirma que existen dos formas de definir la satisfacción laboral, primero, como una actitud generalizada hacia el trabajo; y, por otro lado, como un sentimiento o respuesta afectiva hacia las condiciones de trabajo.

Medina y Medina (2021) señalan que la satisfacción laboral puede entenderse de diversas maneras, pero todas comparten un aspecto en común: aporta beneficios que trascienden el bienestar del trabajador en el desempeño de sus tareas.

Así también Márquez (1987) quien define a la satisfacción laboral como la actitud de un colaborador en su empleo.



2.2.2.2. Estado del arte de la satisfacción laboral.

De la literatura revisada respecto a la satisfacción laboral es importante citar a las teorías que antecedieron e influyeron a Spontón et al. (2019), las cuales se pasa a describir a continuación.

Por ejemplo, se planteó la teoría de los factores intrínseco que van relacionadas con el lugar de trabajo y extrínseco que se relaciona con el ambiente laboral ,es decir van relacionados al comportamiento de los individuos el cual fue desarrollado por Herzberg (1959), citado en Almonacid (2023). Por su parte Locke (1984), citado por Boada (2019) desarrolla la teoría de la discrepancia donde refiere que la satisfacción laboral se relaciona con los valores laborales y la congruencia con las necesidades o expectativas, es decir la evaluación de la satisfacción resultara de contrastar las necesidades y los valores de la percepción del trabajo.

2.2.2.3. Bases teóricas de la satisfacción laboral.

Es importante citar a las teorías que antecedieron e influyeron a Spontón et al. (2019), las cuales se pasa a describir a continuación.

Abrajan et al. (2009), elaboro un instrumento sobre la satisfacción laboral en base a las teorías consultadas el cual se resume en lo siguiente:

- Seguridad en el trabajo. Es la perspectiva subjetiva acerca de la continuidad en el trabajo.
- Condiciones de trabajo. Dentro de estas características se encuentran el ingreso, tiempo, prestaciones, capacitación.



oportunidades de desarrollo, seguridad y, bienestar, incentivos y carga de trabajo.

- Relaciones interpersonales. Es el carácter social del trabajador. contactos o relaciones que entabla dentro de la organización con jefes, compañeros y subordinados.
- Comunicación. Es la manera de expresar las ideas y sentimientos con jefes, compañeros y subordinados.
- Motivación. Lo que incita acción del individuo, todo lo concerniente con la satisfacción de necesidades de logro, afiliación y poder, dentro y fuera de la organización.
- Clima organizacional. Es la percepción del trabajador del entorno en general y si este le es o no agradable.
- Grado de estrés. Es el grado de ansiedad que percibe el trabajador en sus actividades del trabajo.

Por su parte Macías et al. (2020), considera la siguiente teoría:

- Percepción general: Como el trabajador se siente trabajando en la organización.
- Motivación y Reconocimiento: es la identificación y pertenencia en la organización por parte del trabajador y el nivel de reconocimiento y función del puesto.
- Área y Ambiente de trabajo: Son las condiciones de trabajo, en lo que se refiere a higiene ergonomía y seguridad.
- Formación e Información: Es información relacionada con los planes de formación que se aportan a los trabajadores, la formación básica impartida y las posibilidades de desarrollo



profesional que se ofrece a los trabajadores dentro de la organización.

Ruíz et al. (2017) en su Escala de Satisfacción laboral SL-ARG, plantea que este instrumento fue diseñado para medir la actitud del trabajador hacia su puesto actual de trabajo, el cual compone los siguientes factores:

- Factor I: Las Condiciones de trabajo que consta de 7 ítems, este factor refiere el nivel de complacencia relacionada a la disposición de la organización para proveer de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo.
- Factor II: La Remuneración y beneficios laborales que consta de 6 ítems, este factor refiere el nivel de satisfacción con los incentivos económicos y los beneficios laborales recibidos por llevar a cabo tareas en el trabajo.
- Factor III: La supervisión que consta de 6 ítems, este factor mide el nivel en que los supervisores guían, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados en la ejecución de sus tareas diarias.
- Factor IV: Las Relaciones Humanas que consta de 6 ítems, este factor mide el nivel en que se promueven relaciones positivas y se construyen lazos de amistad y confianza entre los colaboradores.
- Factor V: La Promoción y capacitación que consta de 7 ítems, este factor mide el nivel en que se ofrecen oportunidades al



trabajador para ascender y recibir formación que le permita desempeñar su trabajo de manera eficiente.

- Factor VI: La Comunicación que consta de 6 ítems, este factor mide nivel en que se facilita la transmisión de información y se mantiene una comunicación efectiva entre los colaboradores dentro de la organización en relación con los aspectos laborales.
- Factor VII: El Puesto de trabajo que consta de 5 ítems, este factor mide el nivel de valoración del trabajador con respecto a sus funciones que realiza a diario en la organización.

Palma (2005) desarrolló la evaluación de la satisfacción laboral de la siguiente forma:

- Significación de la tarea: Disposición al trabajo basada en las responsabilidades asociadas al mismo (sentido de esfuerzo, logro, equidad y/o contribución material).
- Condiciones de trabajo: Evaluación del trabajo según las regulaciones que rigen la actividad laboral.
- Reconocimiento Personal y/o Social: Es la evaluación del trabajo en función al reconocimiento propio y de las personas relacionadas al trabajo, en lo que respecta a logros obtenidos o impacto de los resultados.
- Beneficios Económicos: Disposición al trabajo basado en aspectos remunerativos e incentivos económicos como resultados del esfuerzo en la tarea asignada.



Por su parte Meliá y Peiró (1989) desarrollan la satisfacción laboral como una variable medible en contextos organizacionales los cuales proponen cuestionarios S20/23, conformado por: satisfacción con la supervisión, espacio físico, prestaciones recibidas satisfacción con el trabajo y con la participación.

Del mismo modo Márquez (1987) propone la siguiente propuesta para determinar la satisfacción laboral: Reto del trabajo, Sistema de recompensas justas, Condiciones favorables de trabajo, Colegas que brinden apoyo.

2.2.2.4. Importancia

Es importante entender que para tener un personal eficaz y eficiente en la organización debe cumplir con las expectativas de sus trabajadores es así que la satisfacción laboral mantiene a los trabajadores eficaces en la organización, además que es una variable importante para que la organización tenga éxito (Almonacid, 2023).

Macías et al. (2020) señala que “Las personas son el factor más importante de las empresas, por lo cual, atender la satisfacción laboral es preocuparse por el desarrollo del negocio”. Por ello existe la necesidad que las organizaciones realicen e impulsen actividades que contribuyan al desarrollo del trabajador (Cardoza et al., 2019).

2.2.2.5. Dimensiones de Satisfacción Laboral

Spontón et al. (2019) dimencionaliza la Satisfacción Laboral por medio de su instrumento el cual desarrolló y valido para la evaluación de



la satisfacción con los recursos laborales. El autor refiere que los recursos laborales son un factor de relevancia para el bienestar y el desempeño; y resalta importancia de diferenciar entre los recursos laborales que ofrece la organización y la satisfacción que genera a los trabajadores.

Teniendo el marco de referencia de Salanova et al. (2019) el cual desarrolló el modelo HERO de 16 Ítems, Spontón et al. (2019) desarrollo un cuestionario para medir la satisfacción con recursos laborales CSRL_16, este cuestionario resulta útil para evaluar la satisfacción a nivel individual, del líder, grupal y organizacional, a continuación se detalla cada dimensión :

2.2.2.5.1. Recursos del Líder:

Son los componentes estimulantes que recibe el trabajador por la relación con su jefe o supervisor inmediato. La importancia radica en la influencia del líder sobre la persona, entonces se considera un recurso motivacional, es decir, abarca aspectos de la relación con el jefe o supervisor, como la información que brinda, la retroalimentación y el reconocimiento por las tareas.

Bass y Bass (2008) destacan la importancia de los líderes en motivar e inspirar a sus equipos para lograr resultados más allá de las expectativas. Los recursos de un líder incluyen su capacidad de comunicar una visión, inspirar confianza, y fomentar un entorno de apoyo y desarrollo personal.



Kouzes y Posner (2017) refieren que el líder tiene habilidades de comunicación, empatía, y estas influyen y motivan a sus equipos de trabajo.

2.2.2.5.2. Recursos de Tarea:

Son las condiciones del puesto de trabajo que abarca el tiempo disponible, recursos necesarios para realizar las tareas y el uso de habilidades del trabajador, y que el trabajo represente un desafío para él.

Osca y Urian (2001) desarrollan a los recursos tarea desde la perspectiva que estas se deben de caracterizar por la autonomía, el significado de la tarea, la variedad y la cantidad de tareas, debido a que influyen con la satisfacción de los trabajadores. Esta idea también es compartida por Hackman y Oldham (1980) que desarrollaron un modelo de características del trabajo, donde se identifican las variedad de habilidades, identidad de la tarea, significado de la tarea, autonomía y retroalimentación que afectan la motivación laboral y la satisfacción. Los autores refieren que los recursos de tarea incluyen estos elementos que hacen el trabajo más significativo y motivador

2.2.2.5.3. Recursos de Equipo:

Son los factores motivadores que puedan surgir de las interacciones con el grupo o equipo de trabajo, abarca el ambiente socio-laboral, la relación con los compañeros de trabajo en la cooperación, coordinación, productividad o eficiencia, y la creatividad en la resolución de problemas.



Hackman (2002) en su libro resalta la importancia de desarrollar la dinámica de equipo y configurar equipos efectivos. Bajo la premisa de los recursos de equipo, se refiere a la composición adecuada del equipo, procesos que fomenten la colaboración y la cohesión de ellos.

2.2.2.5.4. Recursos Organizacionales:

Son las condiciones laborales y las prácticas organizacionales, como el salario, beneficios, oportunidades de desarrollo, y sistema de recompensas no económicas.

Chiavenato (2009) abordó los recursos organizacionales como elementos esenciales para la gestión efectiva del talento humano en las organizaciones. Estas son las condiciones laborales, los beneficios, las oportunidades de desarrollo profesional y los sistemas de recompensas

Dessler y Varela (2011) abarcan los recursos organizacionales como políticas y prácticas que incluyen la compensación y beneficios, desarrollo profesional y sistemas de recompensas para mejorar las condiciones laborales y, en consecuencia, la satisfacción y el rendimiento de los empleados.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Acciones de capacitación:

Son las actividades de aprendizaje destinadas a cubrir brechas de capacitación para desarrollar competencias en los trabajadores las cuales pueden llevarse a cabo dentro o fuera de la organización o la jornada de laboral.



2.3.2. Capacitación laboral:

Es un proceso formativo planificado por medio del cual se adquieren conocimientos y por ende se desarrolla habilidades y competencias, por ello contribuye al cumplimiento de los objetivos de la organización, su importancia radica que es un modelo de gestión para en el mejoramiento de la productividad.

2.3.3. Capacitación virtual:

Es un método de aprendizaje virtual que va de la mano con el uso de la tecnología, la diferencia con la capacitación presencial, es que reduce costos operacionales, este tipo de capacitación capacita varios trabajadores de diferentes oficinas en forma simultánea.

2.3.4. Desarrollo profesional

Es un proceso continuo donde se adquiere habilidades, conocimientos y competencias; donde se participa en programas de capacitación conferencias, seminarios. El desarrollo profesional es beneficioso para los trabajadores porque implica un crecimiento personal, y mejora su satisfacción laboral; y para las organizaciones contribuye a la retención del talento, mejora la productividad, fomenta la innovación en tareas y mantienen a las organizaciones competitivas.

2.3.5. Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC);

Son las necesidades de capacitación de los trabajadores, detectadas como de brechas de conocimiento.



2.3.6. Gestión de la capacitación:

Es una estrategia que promueve el desarrollo profesional, individual y organizacional, cuyo objetivo principal es que los trabajadores adquieran conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar sus funciones así alcanzar los objetivos de la organización.

2.3.7. Ejecución de la capacitación:

Es la segunda etapa del proceso de la capacitación, en la cual se realiza la implementación del plan de capacitación que fue aprobado, además de ello se selecciona proveedores e implementa y monitorea las acciones de capacitación.

2.3.8. Evaluación de la capacitación:

En la última etapa del proceso de capacitación se evalúan los resultados de la capacitación con el fin de mejorar su gestión, asimismo se evalúa bajo los niveles de; reacción, aprendizaje, aplicación e impacto.

2.3.9. Planificación de la capacitación:

Es una etapa del proceso de la capacitación donde se evalúan las necesidades de capacitación para ser atendidas y satisfechas. concluye con la elaboración del plan de capacitación.

2.3.10. Plan de capacitación:

Es un documento el cual describe detalladamente las actividades, acciones y recursos necesarios para desarrollar y ejecutar los programas de capacitación formación en una organización. El plan de capacitación es una herramienta clave



para que una capacitación sea efectiva, y este conforme a los objetivos estratégicos y las necesidades del personal y la empresa.

2.3.11. Proceso de la capacitación:

Es un sistema cíclico y continuo que tiene que ver con la evaluación de necesidades, diseño de programas enfocadas en los objetivos y principios de aprendizaje y asimismo la evaluación de la capacitación, este proceso conlleva etapas que pueden resumirse en la planificación, ejecución y evaluación.

2.3.12. Recursos laborales

Son aspectos psicológicos, físicos, organizacionales del trabajo que ayudan lograr los objetivos de organización, pueden reducir exigencias del trabajo y estimular el desarrollo personal y de aprendizaje.

2.3.13. Satisfacción Laboral:

Es la actitud general o percepción del trabajador hacia su trabajo o sentimiento positivo a las condiciones de su trabajo, ejerce una fuerza directa en su motivación, y su beneficio va más allá del bienestar de trabajador.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

3.1.1. Localización

La región de Puno está localizada al sur este del territorio peruano, con una latitud de 15° 50' y 71° 08' de longitud del meridiano de Greenwich, teniendo un territorio con aproximadamente 72,000 km² y representa el 5.6% del territorio peruano.

3.1.2. Ámbito

El presente estudio se realizó en la Empresa Regional de Servicio Público de Puno Sociedad Anónima Abierta- Electro Puno S.A.A., el cual es una empresa estatal que tiene como actividad la distribución y venta de energía eléctrica, siendo su área de concesión la Región de Puno.

3.1.3. Historia

La empresa Electro Puno S.A.A. es una entidad estatal de derecho privado que forma parte del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado-FONAFE. El 1 de noviembre de 1999, se estableció como una Sociedad Anónima Abierta. FONAFE posee una participación mayoritaria del 99.61% en la propiedad de la empresa, cuyas acciones se cotizan en la Bolsa de Valores de Lima.

- Razón Social: Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno Sociedad Anónima Abierta Electro Puno S.A.A.



- Giro del Negocio: Distribución y Comercialización de la energía Eléctrica, con la utilización de Sistemas de Distribución, Transmisión y Generación a todas las localidades ubicadas dentro de su Zona de Concesión.
- Domicilio Legal: Jr. Mariano H. Cornejo N° 160 – Puno
- Registro Único del Contribuyente (RUC): 20405479592.
- Página web: <https://www.gob.pe/electropuno>

3.1.3.1. Misión

"Satisfacer las necesidades de energía de nuestros clientes, con innovación tecnológica, mejora continua y compromiso, aprovechando las sinergias corporativas; promoviendo la superación de nuestros colaboradores, generando valor y contribuyendo al desarrollo sostenible del país y la Región Puno".

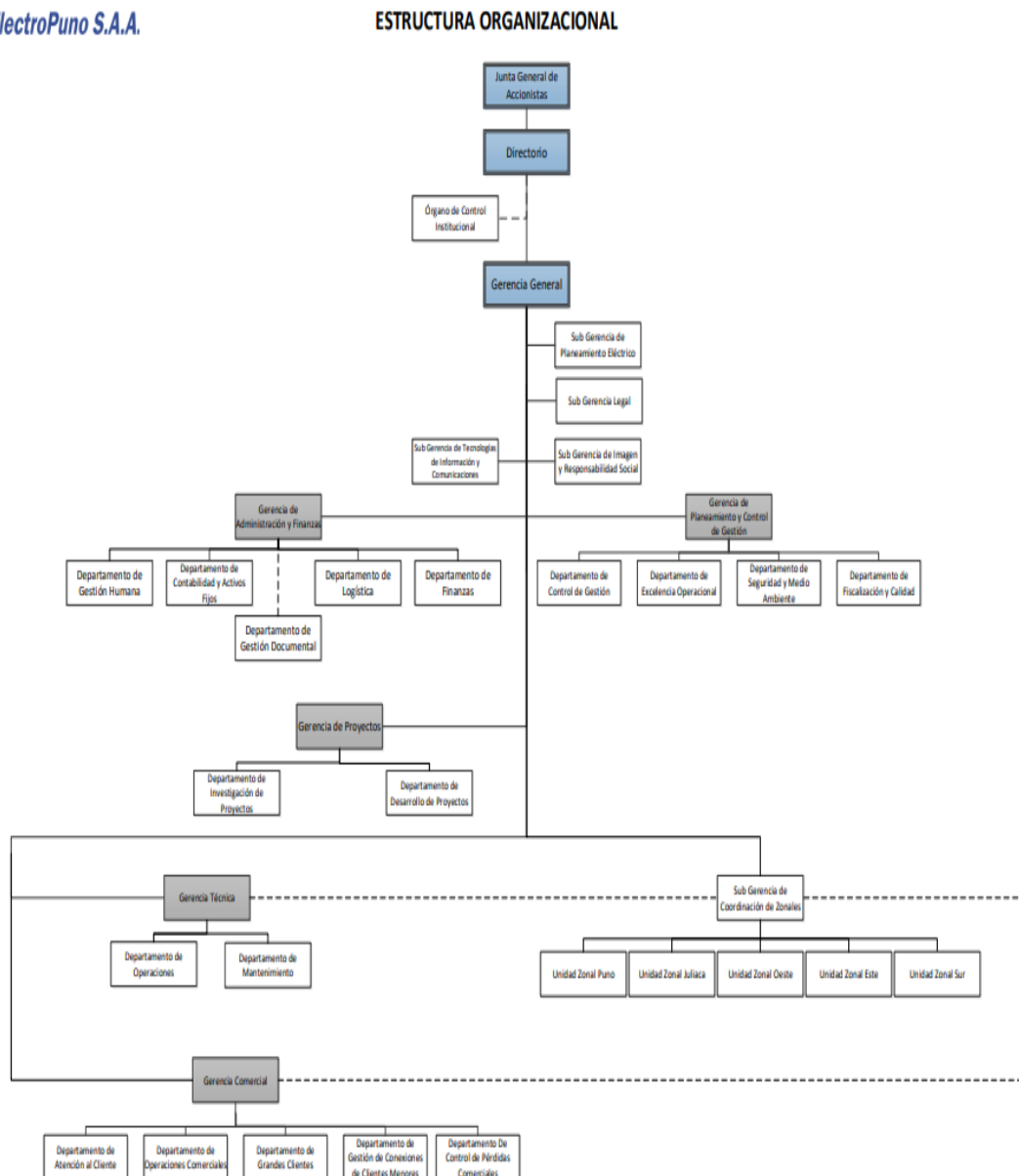
3.1.3.2. Visión

"Ser reconocidos como la empresa más eficiente y responsable de la Región, brindando un servicio de calidad en el suministro de energía eléctrica".

3.1.3.3. Estructura organizacional

Figura 2

Estructura Organizacional de Electro Puno S.A.A.



Nota: Obtenido del Portal de transparencia Electro Puno S.A.A.

3.2. PERIODO DE DURACIÓN DE ESTUDIO

El presente estudio tuvo una duración de cuatro meses. Iniciando con la validación de los instrumentos de las variables; seguido de ello se realizó la ejecución



de los instrumentos en los trabajadores y finalmente se realizó el procesamiento de datos e interpretación resultados finales.

3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

3.3.1. Método de Investigación

De acuerdo a las hipótesis y objetivos planteados en la presente investigación se utilizó el método deductivo, porque el estudio inicio desde un análisis teórico y general del proceso de capacitación virtual y la satisfacción laboral; y se llegó a conclusiones particulares. Según Behar (2008) se trata de establecer la verdad o falsedad de las hipótesis (que no podemos comprobar directamente, por su carácter de enunciados generales, o sea leyes, que incluyen términos teóricos), a partir de la verdad o falsedad de las consecuencias observacionales, unos enunciados que se refieren a objetos y propiedades observables, que se obtienen deduciéndolos de las hipótesis y, cuya verdad o falsedad estamos en condiciones de establecer directamente.

Así mismo se utilizó el método analítico, este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual (Bernal, 2010), en la investigación se conocerá la relación el proceso de capacitación virtual y la satisfacción laboral, a través del análisis de cada una de sus dimensiones.

3.3.2. Enfoque de investigación

El enfoque de investigación es de tipo cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías



(Hernández et al., 2014); en la investigación se utilizara para probar las hipótesis sobre la relación entre el proceso de capacitación virtual y la satisfacción laboral.

3.3.3. Alcance de la investigación

La investigación utilizo el tipo de investigación correlacional, tal como indica Hernández et al. (2014) se buscó determinar la relación o asociación que pueda existir entre el proceso de capacitación virtual y satisfacción laboral, estas relaciones no implican la existencia de una variable dependiente y otra independiente, ya que no se evalúa la casualidad.

3.3.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental- transversal, es decir no se manipulo las variables, solo se observaron estas variables tal como se dan a fin que puedan ser analizados (Hernández et al., 2014); y es de diseño de transversal porque describe y analiza las variables y su incidencia en un momento dado.

3.3.5. Técnicas de recolección de datos

De acuerdo a Hernández et al. (2014) la recolección de datos implica crear un plan detallado de procedimientos diseñados para recopilar información con un objetivo específico.

Las técnicas pueden ser la observación directa, entrevista y encuesta. Siendo esta última la técnica que se utilizó en la investigación.

Según Behar (2008) manifiesta que, “La encuesta recoge información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio”.



3.3.6. Instrumentos de recolección de datos

Según Vara (2012) refiere que el cuestionario es un instrumento cuantitativo que recolecta información para poder cuantificar y universalizar la información, y estandarizar el procedimiento. El trabajo de investigación utiliza 38 preguntas con una escala de Likert tomando las variables proceso de capacitación virtual y Satisfacción Laboral

El instrumento adaptado para la variable “Proceso de capacitación virtual”, fue el cuestionario desarrollado por Alejandro y Ccencho (2020); por otro lado para determinar la satisfacción laboral se adaptó el cuestionario CSRL_16 que consta de 16 items planteados por Spontón et al. (2019).

3.3.7. Descripción del instrumento

a. Para la variable Proceso de capacitación virtual

Se empleó como instrumento de recopilación de datos el “Cuestionario del Plan de desarrollo de personas”, desarrollado por Alejandro y Ccencho (2020) el cual fue adaptado para el presente estudio. El cuestionario está dividido en 03 dimensiones: Planificación, Ejecución, Evaluación, y sus respuestas están codificadas en una escala de tipo Likert de cinco puntos. La encuesta aplicada se encuentra en el ANEXO 3.

b. Para la variable Satisfacción laboral

Se empleó como instrumento de recopilación de datos el “Cuestionario de Satisfacción con los recursos laborales (CSRL_16)”, planteado por Spontón et al. (2019) el cual también fue adaptado para el presente estudio. El cuestionario está dividido en 04 dimensiones: Recursos líder, Recursos Tarea, Recursos Equipo, Recursos organizacionales. La encuesta aplicada se encuentra en el ANEXO 4.

Tabla 2

Cuadro resumen de los instrumentos utilizados

Variable	Dimensiones	N° de ítems
Proceso de capacitación virtual	Planificación	01,02,03,04,05,06,07,08,09
	Ejecución	10,11,12,13
	Evaluación	14,15,16,17,18,19,20,21,22
Satisfacción laboral	Recursos del líder	23,24,25,26
	Recursos de Tarea	27,28,29,30
	Recurso de Equipo	31,32,33,34
	Recursos organizacionales	35,36,37,38

Nota: Elaboración propia

Ambos instrumentos fueron sometidos a una evaluación de consistencia (confiabilidad) en el cual se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach.

Para la medición de las variables se aplicó la escala de Likert, según Hernández et al. (2014) refiere que son un grupo de ítems, mostrados en forma juicios y que los participantes tienen que responder puntuando cada afirmación, el presente estudio considero cinco categorías tal como se detalla a continuación:

Tabla 3

Escala de Likert con cinco categorías

Escala de valores	Puntaje asignado
Nunca	1 punto
Casi nunca	2 puntos
A veces	3 puntos
Casi siempre	4 puntos
Siempre	5 puntos

Nota. Elaboración propia basado en (Hernández et al., 2014)

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1. Población del estudio

Hernández Sampieri et al. (2014) señalan que la población abarca todos los casos que cumplen con ciertas especificaciones, es decir la totalidad de los sujetos posibles a ser analizados.

La población del presente estudio estará conformada los trabajadores contratados a plazo indeterminado y plazo fijo de Electro Puno S.A.A. debido a que ellos son partícipes de las actividades de capacitación, dando una totalidad de 165 trabajadores entre varones y mujeres que laboraron hasta el segundo trimestre del 2023 según el Cuadro de Asignación de Personal, el cual fue brindado por el Jefe del Departamento de Gestión Humana.

Tabla 4

Distribución de la Población

Gerencia	N° Total de trabajadores
Gerencia General	77
Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión	10
Gerencia de Administración y Finanzas	19
Gerencia Técnica	21
Gerencia de Proyectos	12
Gerencia Comercial	26
Población total	165

Nota: Elaboración propia en base al Cuadro de Asignación del Personal de Electro Puno S.A.A.

3.4.2. Muestra del estudio

Para Hernández Sampieri et al. (2014) la muestra es un grupo de la población del cual se recolectan los datos y tiene que delimitarse y ser representativo



de esta, con esto se pretende que los resultados obtenidos se extrapolen a toda la población.

La investigación se utilizó el muestreo intencional, que de acuerdo a López, (2004) este muestreo deliberado considera aquellas muestras típicas de la población que se conocerá, el investigador decide la muestra de acuerdo a su percepción y esta idea es reforzada por Tamayo (2003) que refiere que, este muestreo selecciona los elementos que a juicio del investigador son representativos, en ese entender la muestra está conformada por 75 trabajadores, el cual está formada por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso, y fueron elegidos bajo criterios de inclusión y exclusión, como se detalla a continuación:

- Criterios de inclusión
 - Trabajadores de Electro Puno S.A.A., bajo contrato a plazo indeterminado, régimen laboral del Decreto Legislativo N° 728. y bajo contrato a plazo fijo.
 - Trabajadores que se encuentren prestando servicios de forma presencial.
 - Trabajadores que hayan iniciado sus labores, hasta el mes de junio de 2023.
 - Trabajadores que desempeñen cargos de confianza.
- Criterios de exclusión
 - Trabajadores de Electro Puno S.A.A. bajo contrato a plazo indeterminado, contrato a plazo fijo y desempeñen cargos de confianza que durante la etapa de recolección de datos se encuentren gozando de permisos, licencias, vacaciones, incapacidad temporal para el trabajo, suspensión o comisión de servicios.
 - Trabajadores que no participaron de las acciones de capacitación del PACA 2022.

- Trabajadores que al momento de la etapa de recolección de datos y por situaciones de continuidad operativa de la empresa no se encuentran en sus puestos de trabajo
- Trabajadores que tengan una antigüedad menor de un mes en la institución.

Tabla 5

Muestra del estudio

Gerencia	N° de trabajadores
Gerencia General	16
Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión	9
Gerencia de Administración y Finanzas	16
Gerencia Técnica	11
Gerencia de Proyectos	8
Gerencia Comercial	15
Muestra total	75

Nota: Elaboración propia

3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO

3.5.1. Prueba de confiabilidad-Alfa de Cronbach

Para (Hernández Sampieri et al., 2014) considera que cuando un coeficiente es “0” representa una nula confiabilidad y si es “1” significa un máximo de confiabilidad (perfecta), es decir cuando más este cerca a cero habrá un error en la medición del instrumento.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- α = Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
- K = Número de ítems del cuestionario
- $\sum S_i^2$ = Sumatoria de las varianzas de los ítems del cuestionario
- S_T^2 = Varianza total del instrumento

Para determinar la confiabilidad del instrumento de las variables Proceso de Capacitación Virtual y Satisfacción Laboral se sometió a un análisis de consistencia interna (confiabilidad) a través del Alfa de Cronbach. A efecto de ello se seleccionó 30 trabajadores para poder aplicar la prueba piloto, y luego se procedió con el cálculo del coeficiente de fiabilidad utilizando el programa SPSS, los resultados obtenidos se muestran a continuación:

Tabla 6

Alfa de Cronbach del cuestionario del Proceso de capacitación virtual

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	22

Nota. Elaborado a partir de los datos obtenidos en SPSS

Tabla 7

Alfa de Cronbach del cuestionario de satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	16

Nota. Elaborado a partir de los datos obtenidos en SPSS

Para poder interpretar estos resultados nos basaremos en la valoración que da Hernández et al. (2014).

Tabla 8

Valoración del coeficiente Alfa de Cronbach

Intervalos	Valoración de confiabilidad
0-0,5	Inaceptable
0,5 – 0,6	Pobre
0,6 – 0,7	Débil
0,7 – 0,8	Aceptable
0,8 – 0,9	Bueno
0.9 - 1	Excelente

Nota: Elaboración propia, en base a (Hernández Sampieri et al., 2014)



Como se observa en la Tabla 6 y la Tabla 7, los resultados obtenidos del cálculo de la fiabilidad de los cuestionarios del Proceso de capacitación virtual y Satisfacción laboral previa evaluación en el programa SPSS fueron $\alpha=0.947$ y $\alpha=0.865$ respectivamente, lo que se colige que ambos cuestionarios tuvieron una fiabilidad excelente y buena.

3.5.2. Validez del instrumento

Hernández et al. (2014) refiere que “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”. Los instrumentos de las variables: Proceso de capacitación virtual y satisfacción laboral fueron adaptados de Alejandro y Ccencho (2020) y Spontón et al. (2019) para una mejor comprensión por parte de los encuestados

La validez del instrumento se dio a través del juicio de tres expertos, considerando expertos en la materia y metodología de investigación, dando como resultado “aplicabilidad buena” para ambos instrumentos (ver ANEXO 5).

3.5.3. Prueba de normalidad-Kolmogorov Smirnov

El estudio utilizó una prueba de estadística de normalidad, para determinar las correlaciones y contrastar las hipótesis planteadas. Debido que, la totalidad de la muestra poblacional es superior a 50 personas se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, el cual esta prueba ayudará a verificar si los datos tienen procedencia de distribución normal, por lo tanto:

H₀ (nula): Los datos no siguen una distribución normal.

H_a (alterna): Los datos siguen una distribución normal.

Tabla 9*Prueba estadística de normalidad de Kolmogórov-Smirnov*

	Estadístico	gl	Sig.
Proceso de capacitación virtual	,092	75	,193
Satisfacción laboral	,069	75	,200*

Nota. Procesado en SPSS

Hernández et al. (2014) refiere que cuando la significancia (Sig.) es mayor o igual que 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en base a ello como se aprecia en la Tabla 9, para la variable Proceso de capacitación Virtual la significancia es de 0,193 y para la variable Satisfacción laboral fue 0,200*; de manera que para ambos su distribución es normal (paramétrica). Por lo antes mencionado, la investigación utilizó la correlación de Pearson.

3.5.4. Coeficiente de correlación de Pearson

La correlación de Pearson es una prueba estadística que sirve para analizar la relación entre dos variables (Hernández et al., 2014). Para la interpretación de este coeficiente se tomó como referencia la siguiente escala:

Tabla 10*Escala de Correlación de Pearson*

Valor	Significado
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Adaptado de (Hernández et al., 2014)



3.6. PROCEDIMIENTO

Para aplicación de los instrumentos (cuestionarios) se tuvo que tener la autorización previa de la Empresa Electro Puno S.A.A., después de ello se procedió a visitar sus instalaciones. En cada oficina se explicó a los trabajadores el objetivo del estudio y la importancia de su colaboración en el llenado de los cuestionarios, asegurando la confidencialidad y anonimato de sus respuestas.

Seguidamente se recopiló los cuestionarios registrando las respuestas en una base de datos.

Posteriormente, se analizó los datos obtenidos para determinar las relaciones entre las variables del estudio. Para ello, se utilizó Microsoft Excel para el procesamiento de datos y el software SPSS 26 para el análisis estadístico.

3.7. VARIABLES

En el presente estudio utilizó las siguientes las variables; Proceso de capacitación virtual y Satisfacción laboral, mismas que se operacionalizan a continuación:

Tabla 11

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
Proceso de Capacitación	Planificación	Planificación de la Capacitación Virtual	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi Siempre 5=Siempre
		Sensibilización de la capacitación virtual	
		Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Virtual	
	Ejecución	Elaboración del Plan de Capacitación Virtual	
		Gestión de la capacitación	
		Nivel de reacción	
Evaluación	Nivel de aprendizaje		
	Nivel de aplicación		
	Nivel de impacto		
Satisfacción Laboral	Recursos de Líder	Comunicación del líder Reconocimiento del líder	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi Siempre 5=Siempre
	Recursos de Tarea	Desafío de tareas Condiciones de Trabajo y Recursos	
	Recursos de Equipo	Colaboración e Innovación en Equipo	
		Coordinación y Eficiencia en Equipo	
	Recursos Organizacionales	Compensaciones y Beneficios	
		Identificación y Valoración Organizacional	

Nota. Elaboración en base a la información obtenida de Alejandro y Ccencho (2020) y Spontón et al. (2019)

3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Con el propósito de interpretar los resultados de manera adecuada, es necesario realizar un análisis descriptivo en base a la clasificación por Baremos con el propósito de aumentar realizar un análisis más preciso. En este sentido, se asignaron valores a cada una de las respuestas proporcionadas por los encuestados que completaron los cuestionarios del proceso de capacitación virtual y de satisfacción laboral.

Tabla 12

Puntajes asignados para el cuestionario del Proceso de capacitación virtual

Escala de valores Likert	Puntaje asignado
Nunca	1 punto
Casi nunca	2 puntos
A veces	3 puntos
Casi siempre	4 puntos
Siempre	5 puntos

Nota. Elaborado en Excel

Después de ello, se sumó los puntajes obtenidos por cada cuestionario, obteniendo puntajes mínimos y máximos y se dividió entre tres para cada variable y las dimensiones con la finalidad de construir la siguiente tabla para interpretar los resultados por variable, como se muestra a continuación:

Tabla 13

Interpretación de los resultados del cuestionario Proceso de capacitación virtual

Puntaje promedio	Interpretación
De 22 a 51 puntos	Proceso de capacitación virtual inadecuado
De 52 a 81 puntos	Proceso de capacitación virtual regular
De 82 a 110 puntos	Proceso de capacitación virtual adecuado

Nota. Elaborado en Excel

Asimismo, se elaboró la siguiente tabla para interpretar los resultados por dimensiones, como se muestra a continuación:

Tabla 14

Interpretación por dimensiones del cuestionario del proceso de capacitación virtual

	Inadecuado	Regular	Adecuado
Planificación	9 a 21	22 a 33	34 a 45
Ejecución	4 a 9	10 a 15	16 a 20
Evaluación	9 a 21	22 a 33	34 a 45

Nota. Elaborado en Excel

De igual forma, se asignaron puntuaciones a las respuestas de los encuestados que completaron el cuestionario de Satisfacción laboral.

Tabla 15

Puntajes asignados para el cuestionario Satisfacción laboral

Escala de valores Likert	Puntaje asignado
Nunca	1 punto
Casi nunca	2 puntos
A veces	3 puntos
Casi siempre	4 puntos
Siempre	5 puntos

Nota. Elaborado en Excel

De forma similar, se sumó los puntajes, obteniendo puntajes mínimos y máximos y se dividió entre tres con la finalidad de construir la siguiente tabla para interpretar los resultados por variable, como se muestra a continuación:

Tabla 16

Interpretación de los resultados del cuestionario de Satisfacción laboral

Puntaje promedio	Interpretación
De 16 a 37 puntos	Satisfacción laboral baja
De 38 a 59 puntos	Satisfacción laboral regular
De 60 a 80 puntos	Satisfacción laboral alta

Nota. Elaborado en Excel

Consecuentemente, se elaboró la siguiente tabla para interpretar los resultados por dimensiones, como se muestra a continuación:

Tabla 17

Interpretación por dimensiones del cuestionario de satisfacción laboral

	Baja	Regular	Alta
Recursos del líder	4 a 9	10 a 15	16 a 20
Recursos de tarea	4 a 9	10 a 15	16 a 20
Recursos de equipo	4 a 9	10 a 15	16 a 20
Recursos organizacionales	4 a 9	10 a 15	16 a 20

Nota. Elaborado en Excel



3.8.1. Estadística descriptiva

Para realizar la descripción precisa y estructurada de los resultados del estudio se utilizó la estadística descriptiva. Esto se logró mediante la creación de figuras y tablas facilitando la realización de las interpretaciones a fin de formular conclusiones objetivas basadas en los datos recopilados.

Los resultados obtenidos en el presente estudio fueron procesados y organizados utilizando el paquete estadístico SPSS Statistics versión 26, así como el programa Microsoft Excel Profesional Plus 2019.

3.8.2. Estadística inferencial

Para analizar la relación entre las variables se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, comúnmente utilizado en investigaciones relacionadas con recursos humanos. La prueba "r" de Pearson fue utilizada específicamente para analizar la relación entre el proceso de capacitación virtual y la satisfacción laboral a fin de validar las hipótesis planteadas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se muestra los resultados de la investigación organizados en figuras y tablas, las que permitirán cumplir con el objetivo general y específicos de la investigación.

Los resultados del presente estudio están ordenados de la siguiente forma:

- Primeramente, se realizó el análisis de la estadística descriptiva de los resultados por variables y dimensiones.
- Luego se realizó la contrastación de hipótesis general y de las hipótesis específicas.

4.1.1. Estadística descriptiva de los resultados

4.1.1.1. Análisis descriptivo de la variable Proceso de capacitación virtual

Tabla 18

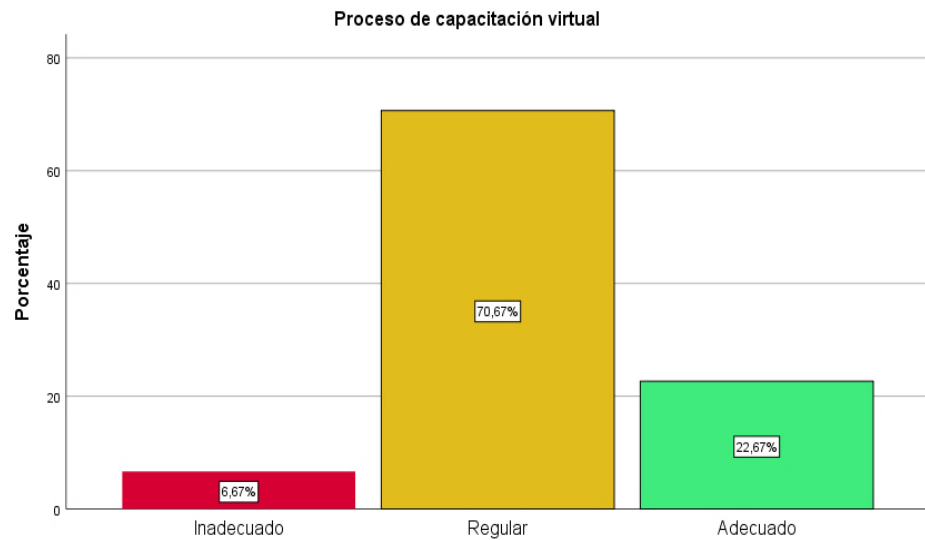
Resultados de la variable Proceso de capacitación virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	5	6,7	6,7	6,7
	Regular	53	70,7	70,7	77,3
	Adecuado	17	22,7	22,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota. Datos procesados en SPSS versión 26

Figura 3

Valoración de la variable Proceso de capacitación virtual



Nota. Datos obtenidos en SPSS versión 26

Tal como se aprecia en la Tabla 18 y tras la aplicación del cuestionario del proceso de capacitación virtual los trabajadores de Electro Puno S.A.A. evalúan la gestión del proceso de capacitación virtual de la siguiente manera: el 70,7% es decir 53 trabajadores lo califican como “*regular*”, 17 trabajadores que representan el 22,67% califican como “*adecuado*” y el 6,67% califican como “*inadecuado*”.

Del análisis de los resultados, revela que el proceso de capacitación virtual es calificado como **REGULAR** por el 70,7% de los trabajadores. La presencia de un porcentaje minoritario (6.67%) que lo califica como **INADECUADO** sugiere que, desde la perspectiva de los trabajadores, el proceso no alcanza un nivel de excelencia.

Bajo la premisa que 70,7% de los trabajadores han calificado el proceso de capacitación virtual como **REGULAR**, evidencia que, aunque no es considerado inadecuado, es percibido como no completamente



efectivo por la mayoría de los trabajadores y como manifiesta Bohlander y Snell (2008) estas suelen estar mal orientados, diseñados de manera ineficiente y evaluados inadecuadamente, lo cual afecta directamente a la organización. Esto subraya la necesidad de una revisión, actualización o mejora de las políticas y directivas existentes en el marco de la gestión del proceso de capacitación. Por lo tanto, resulta esencial desarrollar, invertir recursos e implementar estrategias adecuadas para mejorar las fases de planificación, ejecución y evaluación del proceso de capacitación, como refiere Chiavenato (2009), las organizaciones exitosas que realizan importantes inversiones en capacitación aseguran un rendimiento garantizado, desarrollan las competencias de sus trabajadores aumentando su productividad, creatividad e innovación. Además, Dessler y Varela (2011) manifiestan que el proceso de capacitación juega un rol cada vez más crucial en la ejecución de los planes estratégicos de la organización.

4.1.1.1.1. Variables del Proceso de capacitación virtual y sus dimensiones:

a) Dimensión Planificación

Tabla 19

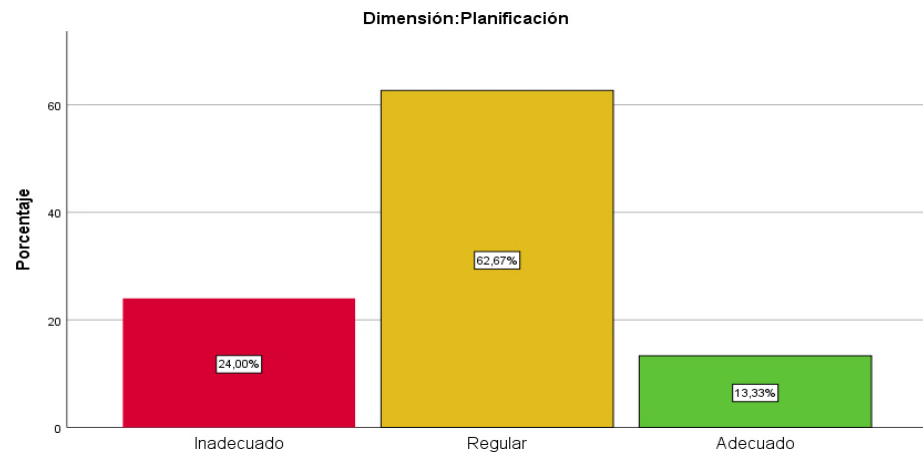
Resultados de la Dimensión Planificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	18	24,0	24,0	24,0
	Regular	47	62,7	62,7	86,7
	Adecuado	10	13,3	13,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota. Datos procesados en SPSS versión 26

Figura 4

Valoración de la dimensión Planificación



Nota. Datos obtenidos en SPSS versión 26

Como se observa en la Tabla 19 y Figura 4, los trabajadores de Electro Puno S.A.A. valoran la etapa de la planificación de la siguiente manera: el 62,67% calificó como “regular”, el 24% calificó como “inadecuado” y el 13,33” como “adecuado”.

Los resultados indican que, en términos generales, los trabajadores califican la planificación de la capacitación como REGULAR (62,67%). Sin embargo, es necesario considerar que un 24% de los trabajadores considera esta etapa como INADECUADA, estos resultados sugieren que existe un margen significativo para mejorar la planificación de la capacitación, especialmente considerando que solo 10 trabajadores (13,33%) la consideran ADECUADO.

Según las percepciones de los trabajadores, se pueden identificar deficiencias en la planificación de la capacitación, la sensibilización, y en el desarrollo de estrategias para un diagnóstico efectivo de las necesidades de capacitación, así como en la elaboración del plan de capacitación. Esta



evaluación reflejaría un punto desfavorable para el desarrollo de los trabajadores e incluso para los objetivos institucionales. Dado que la planificación es la etapa inicial de todo el proceso de capacitación virtual, los resultados indican que, a percepción de los trabajadores, existe una brecha significativa en el adecuado diagnóstico de necesidades de capacitación y la elaboración del Plan. La falta de una planificación adecuada puede tener un impacto negativo en la organización y contravenir con la satisfacción de los trabajadores, y como refiere Chiavenato (2011) se requiere que las necesidades de capacitación se ajusten a nuevas demandas, por lo que resulta importante identificarlas y analizarlas detalladamente para desarrollar planes adecuados que satisfagan estas necesidades de manera efectiva.

En resumen, los resultados resaltan la necesidad de realizar mejoras en esta etapa para así garantizar que se realice una adecuada gestión e identificación de la necesidades individuales y organizacionales.

b) Dimensión Ejecución

Tabla 20

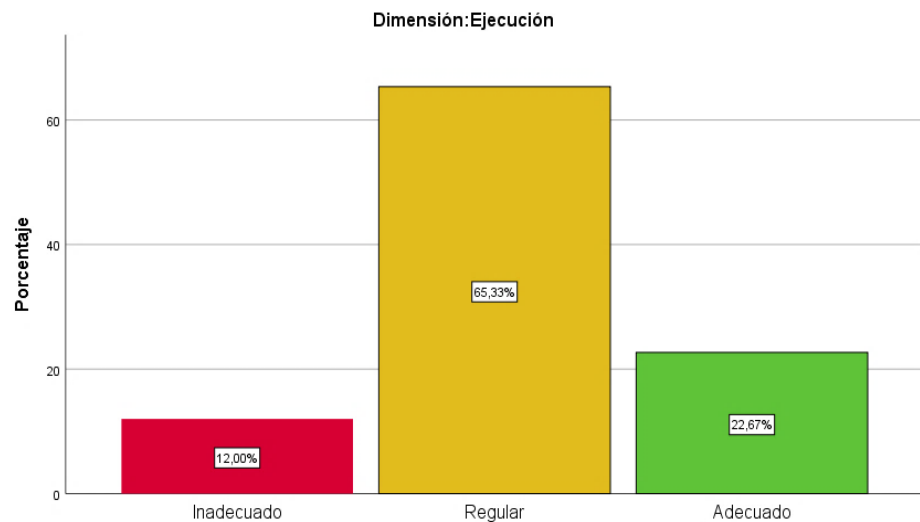
Resultados de la Dimensión Ejecución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	9	12,0	12,0	12,0
	Regular	49	65,3	65,3	77,3
	Adecuado	17	22,7	22,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota. Datos procesados en SPSS versión 26

Figura 5

Valoración de la Dimensión Ejecución



Nota. Datos obtenidos en SPSS versión 26

Como se observa en la Tabla 20 y Figura 5, los trabajadores de Electro Puno S.A.A. valoran la etapa de la ejecución de la siguiente manera: el 65,33% calificó como **“regular”**, el 22,67% calificó como **“adecuado”** y el 12% como **“inadecuado”**.

Los resultados muestran que los trabajadores de Electro Puno S.A.A. califican, en términos generales, la ejecución de la capacitación como **REGULAR** (65.33%), sugiere que una parte considerable de los empleados no considera que la implementación del proceso de capacitación virtual haya sido completamente adecuada. Este resultado puede ser un indicador para diseñar estrategias de mejora en la implementación, seguimiento y monitoreo de la capacitación. Por lo tanto, es relevante que el Departamento de Gestión Humana considere estas percepciones para realizar las acciones necesarias que optimicen la gestión de la capacitación. Además, considerando que, un 12% de los trabajadores



considera la ejecución como **INADECUADA**. Aunque este porcentaje es relativamente bajo, indica la presencia de deficiencias en la ejecución de la capacitación, sugiriendo la necesidad de mejoras en esta etapa.

Además, el 22.67% de los trabajadores consideran que, en cierta medida, el diseño, implementación, seguimiento y monitoreo de la capacitación es **ADECUADA**. Esto podría indicar que algunas prácticas actuales están logrando crear una percepción positiva sobre la ejecución de la capacitación. No obstante, es esencial analizar a fondo los resultados de esta percepción y evaluar cómo mejorar las prácticas actuales.

La ejecución de la capacitación implica la implementación de los métodos y desarrollo de la capacitación como: la selección de proveedores de capacitación, monitoreo de la capacitación; resulta importante que esta etapa sea efectiva y adecuada debido que a través de ella se lleva a cabo la transmisión de conocimientos y habilidades a los trabajadores. Según las percepciones de los trabajadores, se identifica una deficiencia en la gestión de esta etapa, por ello Bohlander y Snell (2008) sugiere que estos métodos deben ser elegidos basándose en cuales son adecuados para los conocimientos, habilidades y capacidades que se deben aprender.

En conclusión, estos resultados resaltan la importancia que al igual que la etapa de planificación, la ejecución de la capacitación tiene que ser mejorada, este indicador es importante para que todos los agentes involucrados dentro de la ejecución de la capacitación puedan realizar ajustes de mejora para la adecuada gestión de esta etapa.

c) Dimensión Evaluación

Tabla 21

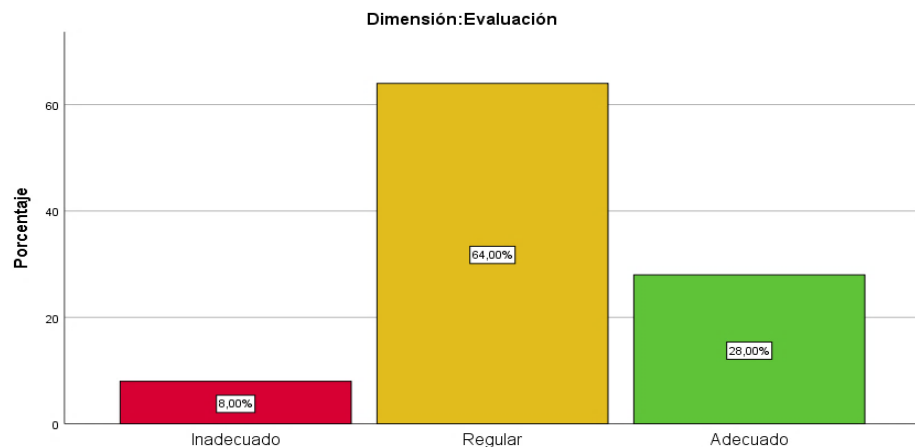
Resultados de la Dimensión Evaluación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	6	8,0	8,0	8,0
	Regular	48	64	64	72
	Adecuado	21	28	28	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota. Datos procesados en SPSS versión 26

Figura 6

Valoración de la Dimensión Evaluación



Nota. Datos obtenidos en SPSS versión 26

Como se observa en la Tabla 21 y Figura 6, los trabajadores de Electro Puno S.A.A. valoran la etapa de la evaluación de la capacitación de la siguiente manera: el 64% calificó como **“regular”**, el 28% calificó como **“adecuado”** y el 8% como **“inadecuado”**.

Los resultados muestran que la evaluación de la capacitación en Electro Puno S.A.A. es calificada como **REGULAR** por el 64% de los trabajadores, lo que sugiere que una mayoría significativa no está completamente satisfecha con las acciones de capacitación. Este resultado



es relevante para el Departamento de Gestión Humana y la organización en general, ya que proporciona información crítica para mejorar la efectividad del proceso de capacitación virtual. Además, la existencia de un 8% de trabajadores que consideran la evaluación **INADECUADA**, aunque es un porcentaje bajo, también es relevante y merece ser analizada. Esta percepción sugiere que tanto la etapa de planificación como la de ejecución no se realizaron de manera efectiva. Frente a esta situación, es fundamental tomar medidas de mejora, ya que la evaluación de la capacitación proporciona una retroalimentación valiosa para identificar aspectos que requieren optimización.

La etapa de evaluación como indica Kirkpatrick (2007), califica los resultados de la capacitación, teniendo cuatro niveles de evaluación: Reacción, Aprendizaje, Aplicación e Impacto. Esta etapa, siendo la final del proceso, muestra hasta qué punto se han cumplido los objetivos de la capacitación y cuán satisfechos están los trabajadores con las capacitaciones virtuales. También evalúa si los trabajadores han desarrollado competencias laborales, aplicado los conocimientos adquiridos en sus áreas de trabajo, o si la capacitación ha contribuido a proponer planes de mejora y actualizar indicadores de gestión de manera positiva, lo que concuerda con Werther y Davis (2014), que refieren que hay una notable diferencia entre los conocimientos transmitidos en el curso y el grado de que estas hayan sido efectivas. Por lo tanto, es crucial que esta etapa sea percibida como adecuada por un porcentaje mayoritario de los trabajadores, ya que esto reflejaría la eficiencia de las etapas anteriores, como concuerda Chiavenato (2011), que al mencionar de la eficiencia lo

traduce en verificar si la capacitación produjo cambios positivos en los trabajadores, ambiente organizacional y constatar si se alcanzó los objetivos propuestos

En conclusión, estos hallazgos destacan la necesidad de realizar mejoras en la etapa de evaluación de la capacitación para garantizar que se gestione adecuadamente y se identifiquen de manera efectiva las necesidades individuales y organizacionales, asegurando así un mayor impacto positivo en la organización y la satisfacción de los trabajadores.

4.1.1.2. Análisis descriptivo de la variable de Satisfacción laboral

Tabla 22

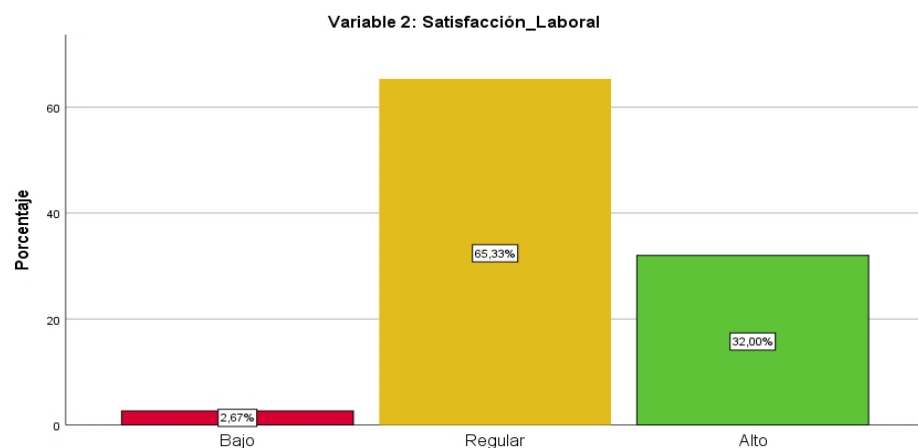
Resultados de la de la variable Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	2,7	2,7	2,7
	Regular	49	65,3	65,3	68,0
	Alta	24	32,0	32,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota. Datos procesados en SPSS versión 26

Figura 7

Valoración de la variable Satisfacción Laboral



Nota. Datos obtenidos en SPSS versión 26



Tal como se aprecia en la Tabla 22 y tras la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral los trabajadores de Electro Puno S.A.A. evaluaron la satisfacción laboral de la siguiente manera: el 65,3% es decir 49 trabajadores lo califican como “*regular*”, 24 trabajadores que representan el 32% califican su satisfacción como “*alta*” y el 2,7% califican como “*baja*”. En términos generales la satisfacción laboral que implica los recursos de líder, los recursos de tarea, equipo y los recursos organizacionales es **REGULAR** a percepción de los trabajadores.

La ausencia de calificaciones **BAJA** (2,7%) y la prevalencia de un 65.3% que califican la satisfacción laboral como **REGULAR** infieren que no predominan niveles significativos de insatisfacción. No obstante, es relevante considerar que solo un 32% de los trabajadores otorgaron una calificación **ALTA** a su satisfacción laboral. Estos hallazgos sugieren como indica Spontón et al. (2019), que la satisfacción percibida con los recursos laborales no son completamente positivos, y resalta la necesidad de abordar y mejorar los recursos laborales que puedan estar afectando negativamente la percepción general de la satisfacción laboral, considerando que Almonacid (2023) indica que la satisfacción laboral mantiene a los trabajadores eficaces en la organización.

En conclusión, los resultados subrayan la importancia de mantener y mejorar los recursos laborales que promuevan la satisfacción de los trabajadores en Electro Puno S.A.A. Aunque un 65.3% de los trabajadores califican su satisfacción laboral como **REGULAR**, lo que sugiere que la organización proporciona un entorno relativamente satisfactorio, aún es necesario mejorar diversos factores para que un mayor porcentaje de

trabajadores perciba su satisfacción laboral como **ALTA**. Esto implica actividades de revisión y posible mejora de las políticas y estrategias actuales para asegurar un entorno laboral que fomente la satisfacción y el bienestar de todos los empleados, lo que concuerda Cardoza et al. (2019), que señala que las organizaciones deben realizar e impulsar actividades que contribuyan con la satisfacción laboral y desarrollo del trabajadores.

4.1.1.2.1. Variable satisfacción laboral y sus dimensiones

a) Recursos del líder

Tabla 23

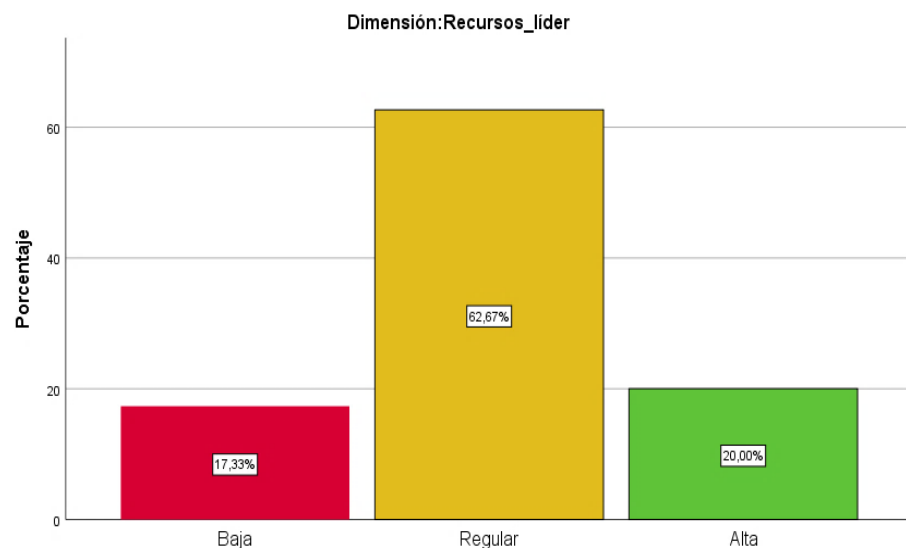
Resultados Dimensión Recursos del líder

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	13	17,3	17,3	17,3
	Regular	47	62,7	62,7	80,0
	Alta	15	20,0	20,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota. Datos procesados en SPSS versión 26

Figura 8

Nivel de satisfacción de los Recursos del líder



Nota. Datos obtenidos en SPSS versión 26



Como se observa en la Tabla 23 y Figura 8, los trabajadores de Electro Puno S.A.A. valoran la satisfacción de los recursos de líder de la siguiente manera: el 62.7% calificó como “*regular*”, el 20% calificó como “*alta*” y el 17.3% como “*baja*”.

Los resultados indican que el nivel de satisfacción con los recursos del líder es **REGULAR** en un porcentaje 62.7%. El predominio de este porcentaje, destaca la necesidad de mejorar el liderazgo efectivo y comprometido de parte de los jefes inmediatos y de los superiores para poder acrecentar la calificación **ALTA** que solo es de un 20%, esto lograría contribuir significativamente en la creación de un entorno de trabajo positivo y satisfactorio para cada área de la organización- Además este hallazgo sugiere que la comunicación, retroalimentación y reconocimiento por parte de los jefes inmediatos no se realizan de manera adecuada para la mayoría de los trabajadores. En términos generales, no prevalecen altos niveles de satisfacción con respecto a los recursos del líder.

El hecho de que un 17.3% de los trabajadores califican su satisfacción con los recursos del líder como "baja", aunque no sea una mayoría, revela que existen áreas dentro de la organización que requieren atención para mejorar la percepción general del liderazgo.

En conclusión, los hallazgos subrayan la importancia de desarrollar y fortalecer competencias de liderazgo dentro de la organización, como concuerda Bass y Bass (2008) es esencial que lo líderes motiven e inspiren para lograr resultados y fomenten entornos de cooperación y de desarrollo. Implementar acciones de formación y desarrollo (capacitación) para

líderes y supervisores podría ser una estrategia efectiva para mejorar la percepción de los trabajadores respecto a los recursos del líder.

b) Recursos de tarea

Tabla 24

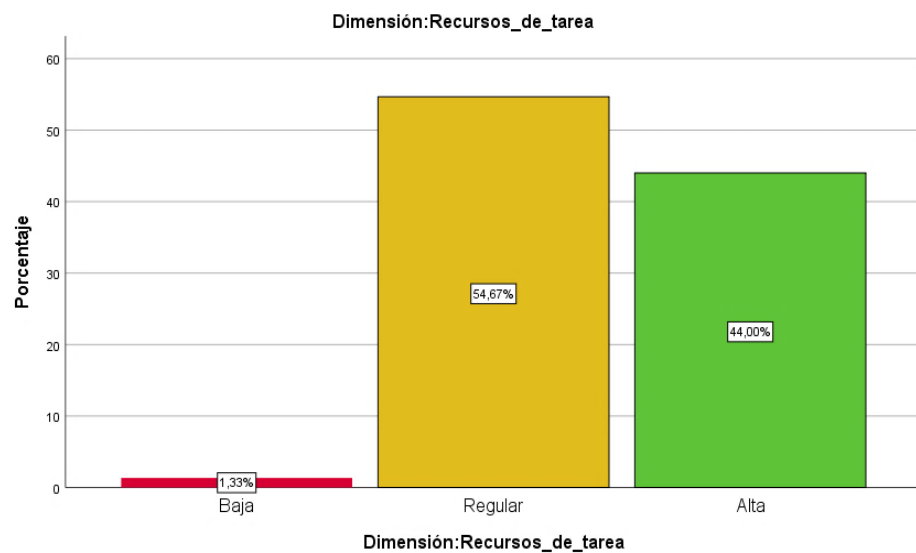
Resultados Dimensión Recursos de tarea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	41	54,7	54,7	56,0
	Alta	33	44,0	44,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota. Datos procesados en SPSS versión 26

Figura 9

Nivel de satisfacción de los Recursos de tarea



Nota. Datos obtenidos en SPSS versión 26

Como se observa en la Tabla 24 y Figura 9, los trabajadores de Electro Puno S.A.A. valoran la satisfacción de los Recursos de tarea de la siguiente manera: el 54.7% calificó como **“regular”**, el 44% calificó como **“alta”** y el 1.3% como **“baja”**.



Las calificaciones reflejan que el nivel de satisfacción con los recursos de tarea es **REGULAR** (54.7%) y **ALTA** (44%). Esto infiere que, en términos generales, no predomina un nivel significativo de insatisfacción en los recursos de tarea. El 44% de los trabajadores que calificaron su satisfacción con los recursos de tarea como **ALTA** resalta una percepción favorable y de satisfacción. Sin embargo, es notable que la calificación **REGULAR** prevalece en un 54.7%, lo que indica que los trabajadores sienten que, en ocasiones, no disponen de los recursos necesarios para realizar sus tareas de manera óptima. A pesar de ello, se sienten moderadamente satisfechos con los recursos, equipos, herramientas y materiales proporcionados para el desarrollo de sus tareas.

Los resultados también muestran que los trabajadores hacen uso de sus habilidades para cumplir sus funciones y se sienten desafiados por el trabajo que desempeñan. Estos hallazgos subrayan la importancia de que la organización considere la adecuada asignación de funciones y tareas, así como la mejora en la provisión de recursos necesarios para el adecuado desempeño de las funciones por parte de los trabajadores.

En conclusión, los resultados indican la necesidad de implementar mejoras en la gestión de los recursos de tarea, La organización debe asegurar la disponibilidad y calidad de recurso, equipos, herramientas necesarias para realizar las tareas eficientemente. Además, es crucial que estos recursos proporcionados deben estar alineados con las necesidades y desafíos del personal. Esto no solo mejorará la satisfacción laboral, sino que también contribuirá a un rendimiento más eficiente y efectivo en la ejecución de tareas, promoviendo un entorno de trabajo más productivo y

satisfactorio como concuerda Osca y Urian (2001) que indican que estos recursos influyen con la satisfacción de los trabajadores.

c) Recursos de equipo

Tabla 25

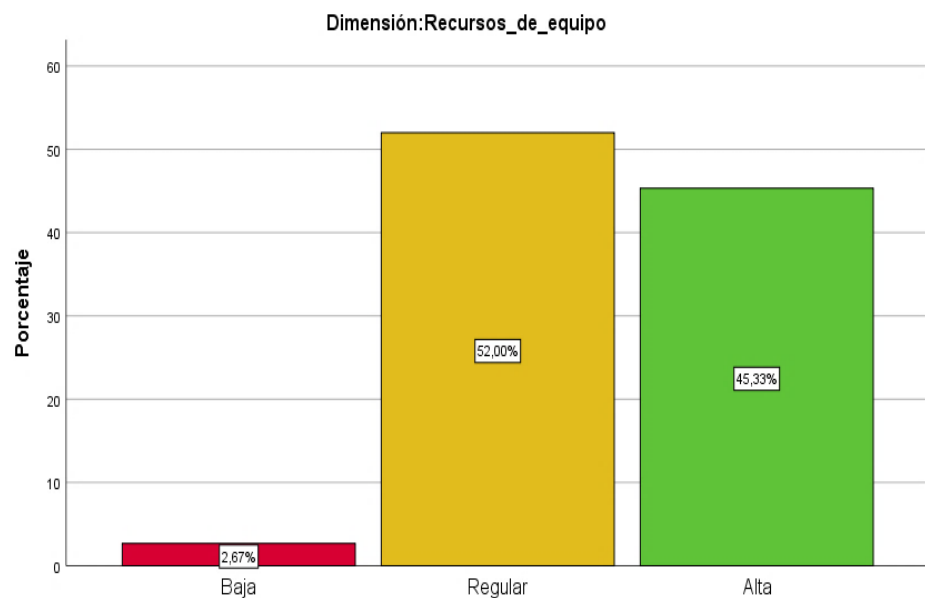
Resultados Dimensión Recursos de equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	2,7	2,7	2,7
	Regular	39	52,0	52,0	54,7
	Alta	34	45,3	45,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota. Datos procesados en SPSS

Figura 10

Nivel de satisfacción de los Recursos de equipo



Nota. Datos procesados en SPSS versión 26

Como se observa en la Tabla 25 y Figura 10, los trabajadores de Electro Puno S.A.A. valoran la satisfacción de los Recursos de equipo de la siguiente manera: el 52% calificó como **“regular”**, el 45,3% calificó como **“alta”** y el 2.7% como **“baja”**.



La interpretación de los resultados de la satisfacción de los trabajadores con los recursos de equipo proporciona una perspectiva positiva, dado que los porcentajes predominantes son **REGULAR** (52%) y **ALTA** (45,3%). Esto sugiere que los trabajadores participan e interactúan adecuadamente con sus equipos de trabajo, La distribución de estas calificaciones indica la necesidad de implementar acciones de mejora a nivel organizacional para incrementar los factores motivadores en el ambiente socio-laboral.

La prevalencia de la calificación **REGULAR** (52%) destaca la necesidad de acrecentar los niveles de satisfacción en aspectos clave como la cooperación, coordinación, productividad o eficiencia, y la creatividad en la resolución de problemas en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. La significativa presencia de la calificación **ALTA** (45.3%) demuestra que muchos trabajadores están satisfechos, pero es crucial mantener y promover un ambiente de equipo positivo, colaborativo y de confianza para aumentar la satisfacción laboral en general.

En conclusión, los resultados destacan la importancia de fomentar y mejorar los recursos de equipo dentro de la organización se debe centrar esfuerzos en reforzar la cooperación y la comunicación dentro de los equipos de trabajo. Además, es fundamental promover un ambiente de trabajo colaborativo y de confianza, lo cual contribuirá significativamente a elevar los niveles de satisfacción laboral, tal como concuerda Hackman (2002) que indica que al configurar equipos efectivos y desarrollar dinámicas de grupos se fomenta la cooperación y cohesión de ellos.

d) Recursos organizacionales

Tabla 26

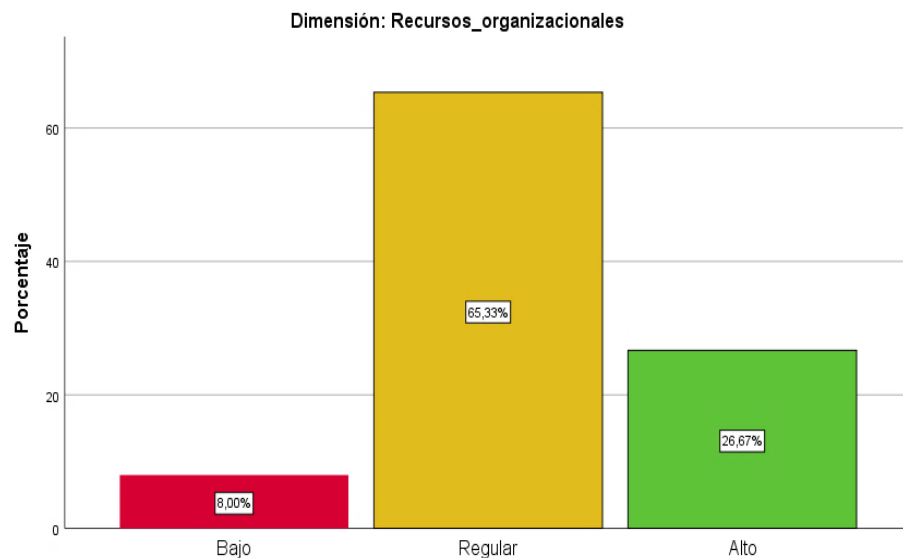
Resultados Dimensión Recursos organizacionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	8,0	8,0	8,0
	Regular	49	65,3	65,3	73,3
	Alto	20	26,7	26,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota. Datos procesados en SPSS versión 26

Figura 11

Niveles de satisfacción de los Recursos organizacionales



Nota. Datos obtenidos en SPSS versión 26

Como se observa en la Tabla 26 y Figura 11, los trabajadores de Electro Puno S.A.A. valoran la satisfacción de los recursos organizacionales de la siguiente manera: el 65.3% calificó como “regular”, el 26.7% calificó como “alta” y el 8% como “baja”.

La calificación de los trabajadores respecto a su nivel de satisfacción con los recursos organizacionales muestra una percepción general como **REGULAR** (65.3%) en relación con las compensaciones,



beneficios laborales, así como la valoración de la organización. La presencia de la calificación **ALTA** de solo 26,7% sugiere que, desde la perspectiva de los trabajadores, los beneficios y compensaciones laborales no alcanzan un nivel satisfactorio. Resulta relevante señalar que un porcentaje minoritario del 8% de los trabajadores lo califica como **BAJA**, lo cual indica un nivel de insatisfacción mayor en comparación con otros recursos laborales analizados. La presencia de insatisfacción con el salario, bonificaciones, prestaciones de salud, la flexibilidad horaria, capacitaciones, entre otros, merece atención de la organización.

La prevalencia de la categorización **REGULAR** (65.3%) señala que, aunque existen políticas remunerativas, compensaciones y lineamientos de bonificaciones, estos son percibidos como insuficientes por la mayoría de trabajadores. Estas percepciones subrayan la necesidad que el Departamento de Gestión Humana gestione y desarrolle estrategias para mejorar estos indicadores. De igual forma estos resultados podrían indicar que los trabajadores perciben una falta de reconocimiento y valoración de su contribución a la operatividad con la empresa, lo que puede afectar negativamente su identificación con Electro Puno S.A.A.

En conclusión, los resultados obtenidos de esta dimensión resaltan la importancia de mejorar documentos de gestión o iniciar acciones de mejora enfocadas en el reconocimiento, compensación y valoración del trabajador por parte de la organización, tal como indica Dessler y Varela (2011) estas prácticas mejoran las condiciones laborales y por defecto la satisfacción. Los responsables de estas acciones deben considerar que estos recursos pueden atraer y retener talento, debido que los trabajadores

que se sienten valorados, cuidados y reconocidos por su trabajo, ya sea por aspectos financieros, de desarrollo profesional, o de bienestar, tienden a experimentar una mayor satisfacción laboral. Implementar mejoras en estos aspectos no solo beneficiará a los trabajadores individualmente, sino que también contribuirá al éxito y sostenibilidad de la organización en su conjunto, tal como concuerda Chiavenato (2009) que manifiesta que este recurso es esencial para la gestión efectiva del talento humano.

4.1.2. Resultados de Correlación por Objetivos

Se correlacionaron los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario del Proceso de capacitación virtual y el cuestionario de Satisfacción laboral, cuyos resultados se muestran en las siguientes tablas:

4.1.2.1. Contrastación de la hipótesis específica 1

Para el presente estudio el objetivo específico 1 fue, determinar la relación entre el proceso de capacitación virtual y los recursos del líder

Tabla 27

Relación entre el proceso de capacitación virtual y recursos del líder

		Proceso de capacitación virtual	Recursos del líder
Proceso de capacitación virtual	Correlación de Pearson	1	,539**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	75	75
Recursos del líder	Correlación de Pearson	,539**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	75	75

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Nota. Datos procesados en SPSS versión 26



H₀ = No existe una relación significativa entre el proceso de capacitación virtual y la satisfacción con los recursos líder.

H_a = Existe una relación significativa entre el proceso de capacitación virtual y la satisfacción con los recursos líder.

Para la contrastación de la hipótesis del estudio, se determinó la siguiente regla de decisión:

Si **Sig** ≥ 0.05 , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Si **Sig** < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En la Tabla 27 se muestra que el coeficiente de correlación de Pearson entre el proceso de capacitación virtual y la satisfacción con los recursos líder de los trabajadores de Electro Puno S.A.A. es de $R = 0,539^{**}$, por lo corresponde señalar que existe una correlación positiva media. Conforme a los resultados existe una relación significativa de **sig** = **0,000**, siendo esta menor al 5% (**Sig** < 0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.1.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 2

Para el presente estudio el objetivo específico 2 fue, determinar la relación entre el proceso de capacitación virtual y los recursos de tarea.

Tabla 28

Relación entre el proceso de capacitación virtual y los recursos de tarea

		Proceso de capacitación virtual	Recursos de tarea
Proceso de capacitación virtual	Correlación de Pearson	1	,414**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	75	75
Recursos de tarea	Correlación de Pearson	,414**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	75	75

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

Nota. Datos procesados en SPSS versión versión 26

H₀ = No existe una relación significativa entre el proceso de capacitación virtual y la satisfacción con los recursos de tarea.

H_a = Existe una relación significativa entre el proceso de capacitación virtual y la satisfacción con los recursos de tarea.

Para la contrastación de la hipótesis del estudio, se determinó la siguiente regla de decisión:

Si **Sig** $\geq 0,05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Si **Sig** $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En la Tabla 28 se muestra que el coeficiente de correlación de Pearson entre el proceso de capacitación virtual y la satisfacción con los recursos de tarea de los trabajadores de Electro Puno S.A.A. es de R =

0,414**, por lo corresponde señalar que existe una correlación positiva débil. Conforme a los resultados existe una relación significativa de sig = 0,000, siendo esta menor al 5% (Sig < 0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.1.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 3

Para el presente estudio el objetivo específico 3 fue, determinar la relación entre el proceso de capacitación virtual y los recursos de equipo.

Tabla 29

Relación entre el proceso de capacitación virtual y los recursos de equipo

		Proceso de capacitación virtual	Recursos de equipo
Proceso de capacitación virtual	Correlación de Pearson	1	,226
	Sig. (bilateral)		,051
	N	75	75
Recursos de equipo	Correlación de Pearson	,226	1
	Sig. (bilateral)	,051	
	N	75	75

Nota. Datos procesados en SPSS versión 26

H₀ = No existe una relación significativa entre el proceso de capacitación virtual y la satisfacción con los recursos de equipo.

H_a = Existe una relación significativa entre el proceso de capacitación virtual y la satisfacción con los recursos de equipo.

Para la contrastación de la hipótesis del estudio, se determinó la siguiente regla de decisión:



Si $\text{Sig} \geq 0.05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Si $\text{Sig} < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En la Tabla 29 se muestra que el coeficiente de correlación de Pearson entre el proceso de capacitación virtual y la satisfacción con los recursos de equipo de los trabajadores de Electro Puno S.A.A. es de $R = 0,226$, por lo corresponde señalar que existe una correlación positiva débil. Conforme a los resultados existe una relación significativa de $\text{sig} = 0,051$, siendo esta mayor al 5% ($\text{Sig} \geq 0.05$), se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

4.1.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 4

Para el presente estudio el objetivo específico 4 fue, determinar la relación entre el proceso de capacitación virtual y los recursos organizacionales.

Tabla 30

Relación entre el proceso de capacitación virtual y los recursos organizacionales

		Proceso de capacitación virtual	Recursos organizacionales
Proceso de capacitación virtual	Correlación de Pearson	1	,372**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	75	75
Recursos organizacionales	Correlación de Pearson	,372**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	75	75

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

Nota. Datos procesados en SPSS versión 26

H₀ = No existe una relación significativa entre el proceso de capacitación virtual y la satisfacción con los recursos organizacionales.

H_a = Existe una relación significativa entre el proceso de capacitación virtual y la satisfacción con los recursos organizacionales

Para la contrastación de la hipótesis del estudio, se determinó la siguiente regla de decisión:

Si **Sig** $\geq 0,05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Si **Sig** $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En la Tabla 30 se muestra que el coeficiente de correlación de Pearson entre el proceso de capacitación virtual y la satisfacción con los recursos organizacionales de los trabajadores de Electro Puno S.A.A. es

de $R = 0,372^{**}$, por lo corresponde señalar que existe una correlación positiva débil. Conforme a los resultados existe una relación significativa de $\text{sig} = 0,001$, siendo esta menor al 5% ($\text{Sig} < 0.05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.1.2.5. Contrastación de la hipótesis general

Para el presente estudio el objetivo general fue, determinar la relación entre el proceso de capacitación virtual con la satisfacción laboral.

Tabla 31

Relación entre el proceso de capacitación virtual con la satisfacción laboral

		Proceso de capacitación virtual	Satisfacción laboral
Proceso de capacitación virtual	Correlación de Pearson	1	,527**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	75	75
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,527**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	75	75

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

Nota. Datos procesados en SPSS versión 26

H₀ = No existe una relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación virtual y la satisfacción laboral.

H_a = Existe una relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación virtual y la satisfacción laboral.

Para la contrastación de la hipótesis del estudio, se determinó la siguiente regla de decisión:



Si $\text{Sig} \geq 0.05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Si $\text{Sig} < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En la Tabla 31 se muestra que el coeficiente de correlación de Pearson entre el proceso de capacitación virtual y la satisfacción laboral de los trabajadores de Electro Puno S.A.A. es de $R = 0,527^{**}$, por lo corresponde señalar que existe una correlación positiva media. Conforme a los resultados existe una relación significativa de $\text{sig} = 0,000$, siendo esta menor al 5% ($\text{Sig} < 0.05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. La correlación estadísticamente significativa, indica que hay una relación real y no accidental entre el proceso de capacitación virtual y la satisfacción laboral.

4.2. LINEAMIENTO DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN LABORAL

Se desarrollo una propuesta de Lineamiento para mejorar el proceso de capacitación laboral. Este desarrollo se fundamenta en los resultados obtenidos, los cuales revelaron que los empleados de Electro Puno S.A.A. evaluaron el proceso de capacitación virtual como “regular”. Además de ello tiene una relación significativa con la satisfacción laboral

Siendo Electro Puno S.A.A. una empresa estatal de derecho privado, basan su capacitación laboral de acuerdo a una Política “Capacitación del Personal” el cual fue aprobado en el año 2018, y solo se tiene este documento para gestionar su Proceso de capacitación, resulta necesario la elaboración de un Lineamiento considerando que este documento son las directrices detalladas que especifican cómo se deben implementar las



políticas y los procedimientos en situaciones específicas tal como indican Cascio (2016) y Armstrong (2012).. A consideración de ello la elaboración del Lineamiento se trabajó en base a la Directiva para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas, aprobada mediante Resolución Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE, del 08 de agosto del 2016, así mismo tomando las bases teóricas del proceso de capacitación se sustenta en base a Chiavenato (2009) y el modelo de evaluación de Kirkpatrick, (2007).

Por ello las acciones propuestas en el Lineamiento buscan mejorar el proceso de capacitación en Electro Puno S.A.A. proporcionando detalles operativos para implementar la Política de la organización.

La propuesta del Lineamiento del Proceso de Capacitación Laboral puede ser visualizada en el ANEXO 6.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En esta parte no enfocaremos en analizar los resultados basándonos en los hallazgos encontrados, conforme a los antecedentes relacionados con el proceso de capacitación virtual y satisfacción laboral.

Como primer punto, se determinó la relación entre las dos variables del estudio según la hipótesis general, donde se plantea que existe relación significativa entre el proceso de capacitación virtual con la satisfacción laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A., teniendo como resultado una correlación positiva media de 0,527 y además un **p** valor 0.000. menor a 0.005, el cual refiere que la correlación positiva media es altamente significativa, por lo que al final se confirmó la existencia de una relación entre las variables.



Este resultado coincide con la investigación realizada por Ayala (2017) en la Municipalidad de Humamanga, donde, sus resultados vislumbran la existencia de una “Correlación positiva moderada”. de 0,413, además un grado significancia bilateral igual a 0,000, concluyendo que las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con la Satisfacción Laboral, del mismo modo Calderón (2021) en su estudio halló una relación directa entre el programa de capacitación con la satisfacción laboral, concluyendo que si la capacitación es mejorada, el nivel de satisfacción laboral percibido por los trabajadores incrementará. Asimismo Pozo y Villaseca (2022) hallaron una correlación positiva y de grado considerable de 0,812, los investigadores manifestaron que cuando las empresas ofrecen capacitaciones, la satisfacción en relación a su puesto de trabajo será mayor y comprenderán mejor las actividades de la empresa y sus estrategias.

A su vez, en el estudio de Guardia (2022) y después de haber utilizado una encuesta de satisfacción y la elaboración de un plan de capacitación, puso en evidencia que una adecuada gestión de capacitación y mejoramiento del proceso capacitación virtual impacta, favorablemente en los niveles de satisfacción de los trabajadores, idea que es compartida por Fernández (2022) que manifiesta que la capacitación mejora el conocimiento del puesto, la imagen de la organización, la relación jefes y subordinados lo que hace que aumente el nivel de satisfacción. Estos hallazgos resaltan la relevancia de mejorar el proceso de capacitación desde la formulación de políticas, lineamientos, procedimientos que ayuden a una mejor gestión de la capacitación y a su vez contribuyan con la satisfacción laboral de los trabajadores.

Como segundo punto, tras aplicar el cuestionario del proceso de capacitación virtual a los trabajadores de Electro Puno S.A.A., los trabajadores bajo su perspectiva consideraron que la gestión del proceso de capacitación virtual es regular (70.67%), y un



menor porcentaje indicó que es adecuado (22,67%), asimismo la dimensión mejor valorada como adecuada fue la Evaluación (28%) y la peor valorada como inadecuada fue la Planificación (24%), en términos generales, ello se infiere que la planificación, ejecución y evaluación tiene que ser mejorada para ser percibida como adecuada, considerando que según González et al. (2017) la capacitación es la oportunidad para aumentar la competitividad y capacidad del trabajador y es primordial planificar y definir necesidades de capacitación reales para no malgastar recursos. Para Gambetta (2015) los planes de capacitación están alineados a cumplir con los objetivos estratégicos institucionales, y desarrollar competencias para los trabajadores; con el fin de satisfacerlos.

Por otro lado, tras aplicar el cuestionario de satisfacción laboral a los trabajadores, consideraron en un porcentaje significativo que su nivel de satisfacción es regular (65,33%), la dimensión mejor valorada como alta fue la de Recursos de equipo (45.33%) y la peor valorada como baja fue la dimensión de Recursos del líder, lo que colige que los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A. representan un punto desfavorable para la organización considerando que Laurente (2021) indica que la insatisfacción al final puede provocar una disminución en la identidad organizacional y menor producción.

Los antecedentes científicos demuestran y afirman que cuanto mejoren el proceso de capacitación y estas sean gestionadas adecuadamente, mayor será el nivel de satisfacción de los trabajadores.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: En la empresa Electro Puno S.A.A. existe una relación significativa entre el proceso de capacitación virtual y la satisfacción laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A., considerando una relación estadísticamente significativa de $\text{sig} = 0,000$, siendo esta menor al 5% ($\text{Sig} < 0.05$), así mismo los resultados vislumbran un coeficiente de correlación estadística de $0,527^{**}$, que según la escala de Pearson, este valor es interpretado como “Correlación positiva media”, estos hallazgos evidencian que un proceso de capacitación adecuado puede influir positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores. De manera análoga, los resultados señalan la relevancia de mejorar el proceso de capacitación debido que desde la perspectiva de los trabajadores un 70,67% lo calificaron “regular”, esto infiere que la capacitación no solo es una herramienta para adquirir conocimientos, si no va más alineado al desarrollo y crecimiento de los trabajadores y que se debe enfocar una efectiva planificación, ejecución y evaluación de la capacitación para lograr una mayor satisfacción laboral

SEGUNDA: El proceso de capacitación virtual y los recursos del líder tienen una relación significativa, considerando una relación estadísticamente significativa de $\text{sig} = 0,000$, siendo esta menor al 5% ($\text{Sig} < 0.05$), de igual forma su coeficiente de correlación estadística fue de $0,539^{**}$, de acuerdo a la escala de Pearson, es interpretado como “Correlación positiva media”. Por otro lado, los hallazgos de la estadística descriptiva han evidenciado que la satisfacción con la comunicación, retroalimentación y



reconocimiento de parte del líder es “regular” lo que destaca la necesidad de mejorar el liderazgo efectivo y comprometido de parte de los jefes inmediatos y de los superiores a fin de mejorar la satisfacción laboral debido a que se relacionan significativamente.

TERCERA: El proceso de capacitación virtual y los recursos tarea tienen una relación significativa, se evidencia una relación significativa de $\text{sig} = 0,000$, la cual es menor al 5% ($\text{Sig} < 0.05$), y un coeficiente de correlación estadística de $0,414^{**}$, este valor es interpretado como “Correlación positiva débil”. Por otra parte, la estadística descriptiva vislumbra la importancia de considerar por parte de la organización una adecuada asignación de funciones y tareas, provisión de recursos para el adecuado desarrollo de las funciones por parte de los trabajadores.

CUARTA: El proceso de capacitación virtual y los recursos de equipo no tienen una relación significativa, según el análisis de correlación de Pearson arrojó un coeficiente de correlación de 0.226 , lo cual indica una “Correlación positiva débil” entre las variables estudiadas. Sin embargo, este resultado no es estadísticamente significativo ($\text{sig} = 0.051$), ya que el valor de significancia es mayor al umbral de 0.05 . Aunque el valor de significancia está muy cerca de 0.05 , en términos estrictos de la prueba, no se puede concluir que la correlación es estadísticamente significativa, Las implicancias de estos hallazgos demuestran que si bien es cierto guardan una débil correlación positiva, esta no es considerada significativa, por ello no influiría como un recurso laboral esencial a tener en cuenta. Los resultados descriptivos destacan la necesidad de mantener y mejorar los niveles de cooperación e interacción del equipo de trabajo.



QUINTA: El proceso de capacitación virtual y los recursos organizacionales tienen una relación significativa, la cual se sustenta en su relación estadísticamente significativa de $\text{sig} = 0,001$, siendo esta menor al 5% ($\text{Sig} < 0.05$), y su coeficiente de correlación estadística de $0,372^{**}$, siendo este valor interpretado como “Correlación positiva débil”. Los resultados descriptivos refieren que los recursos organizacionales merecen atención de parte de la organización debido que se evidencio presencia de insatisfacción en aspectos financieros, de desarrollo profesional y de bienestar, por ello es esencial tomar en cuenta que estos recursos pueden atraer y retener talento, y que al sentirse valorados y reconocidos contribuye a aumentar su satisfacción laboral.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a los responsables del Departamento de Gestión Humana destinar esfuerzos para realizar una adecuada gestión del Proceso de capacitación acorde a las normativas vigentes, enfocándose en la planificación efectiva y la evaluación continua, esto ayudará a asegurar que las capacitaciones virtuales sean relevantes y efectivas para los trabajadores por ende mejoraran los niveles de satisfacción.

SEGUNDA: Se recomienda a los directivos y funcionarios considerar como necesidad de capacitación, talleres relacionados a mejorar la comunicación y retroalimentación bidireccional, y promover una cultura de reconocimiento, incluso incluir acciones de reconocimiento aquellos trabajadores que aprueban de forma satisfactoria los cursos de capacitación y por los resultados alcanzados en su puesto de trabajo.

TERCERA: Se recomienda los funcionarios de Electro Puno S.A.A. prioricen acciones de capacitación que ayuden a su personal a cargo adquirir conocimientos y habilidades que les permitan realizar sus funciones y/o tareas en su puesto de trabajo de forma efectiva y se sugiere que a través de ello puedan asignar adecuadamente funciones, tareas y responsabilidades de su personal a cargo.

CUARTA: Se recomienda mantener y mejorar los niveles de satisfacción de cooperación e interacción del equipo de trabajo. Los hallazgos indican que no resultan absolutamente determinantes, pero es necesario reconsiderar que este recurso laboral también influye en la satisfacción laboral por lo que las



estrategias que se desarrolle serán importantes para mejorar la satisfacción laboral.

QUINTA: Se recomienda al Departamento de Gestión Humana desarrollen y actualicen sus documentos de gestión en materia laboral, tales como la Política remunerativa, Plan de incentivos, el Lineamiento de bonificaciones, Política de capacitación, asimismo se busque alianzas estrategias con universidades e instituciones reconocidas para que los trabajadores puedan acceder a programas de desarrollo profesional a nivel de posgrado y de especialización, todo esto con el fin de generar un sentimiento de reconocimiento y valoración y que contribuirá a incrementar el nivel de satisfacción laboral.

SEXTA: De acuerdo a los resultados que demuestran una influencia del Proceso de capacitación virtual en la satisfacción laboral, se recomienda a Electro Puno S.A.A. considerar la propuesta de “Lineamiento Proceso de Capacitación Laboral” que fue elaborada en la presente investigación con el propósito de mejorar la gestión del proceso de capacitación y por ende los niveles de satisfacción laboral.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
- Addeco. (2020). *¿Cuánto invierten las empresas peruanas en capacitaciones?* <https://www.addeco.com.pe/outsourcing/cuanto-invierten-empresas-capacitaciones/>
- Alejandro, E., & Ccencho, A. (2020). *Implementación del plan de desarrollo de las personas para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de Tunán* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7357/T010_20055822_D .pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7357/T010_20055822_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Almonacid, Y. (2023). *Capacitación Laboral y Satisfacción Laboral de ejecutivos de Negocios de dos Cooperativas de Ahorro Ayacucho, Perú 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2b4bc1dc-6178-4bed-aec0-85ba6fb28c94/content>
- Alonso, L., y Matta, M. (2011). *Impacto de la capacitación en los niveles de satisfacción Laboral, aprendizaje, desempeño y desarrollo de carrera individual en el personal nacional (NRS) de las áreas de Investigación del Centro Internacional de Agricultura Tropical CIAT- año 2010* [Tesis de pregrado]. Universidad del Valle.
- Alvarado, L., & Moscoso, A. (2020). *Relación entre la capacitación y la satisfacción laboral de teleoperadores de call centers en Lima Metropolitana 2020* [Tesis de pregrado]. Universidad San Ignacion de Loyola.
- Armstrong, M. (2012). *A Handbook of Human Resource Management Practice* (10.^a ed.). Kogan Page.
- Ayala, J. (2017). *Políticas de capacitación y satisfacción laboral en trabajadores de la*



- Municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.
- Bass, B., y Bass, R. (2008). *The Bass Handbook of Leadership: Theory, Research, and Managerial Applications* (cuarta edi). Free Press.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom.
- Bermúdez, L. (2015). Capacitación: Una Herramienta De Fortalecimiento de las Pymes. *InterSedes. Revista de las Sedes Regionales*, 16(33), 1-25. <https://doi.org/10.15517/isucr.v16i33.19022>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed). Prentice Hall.
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <https://doi.org/10.20511/JEFIB.2019.V3N1.398>
- Bohlander, G., y Snell, S. (2008). *Administración de Recursos Humanos* (14 ed). Cengage Learning
- Bonilla, D., Macero, R., y Mora, E. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *Revista Conrado*, 14(63), 268-273. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442018000300268&script=sci_arttext
- Calderón, J. (2021). *Programa de capacitación y su relación con la satisfacción laboral en la financiera Confianza Agencia Centenario-2021* [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional del Cnetro del Perú.
- Cantorin, M. (2023). *Capacitación de personal y satisfacción laboral en servidores de una Institución Pública de Lima* [Tesis de pregrado]. Universidad Privada del Norte.
- Cardoza, M., Hidalgo, L., Peña, J., Pulido, L., y Torres, C. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. *UCV Hacer*, 8(1), 75-84. <https://doi.org/10.18050/REVUCVHACER.V8N1A7>



- Cascio, W. (2016). *Managing human resources : productivity, quality of work life, profits* (10 ed). McGraw-Hill Education
- Chiang, M., Salazar, C., & Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3 ed). McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (9 ed). McGraw-Hill
- Choo, S., y Bowley, C. (2007). Using training and development to affect job satisfaction within franchising. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 14(2), 339-352. <https://doi.org/10.1108/14626000710746745/FULL/XML>
- Chura, S. (2023). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en obreros de una empresa minera en la región Puno 2022* [Tesis de pregrado]. Universidad Peruana Unión
- De la Calle, L., Barba, M., Choca, E., Ortiz, L., y Gualpa, G. (2020). Capacitación virtual y satisfacción profesional mediante la implementación de teleclínicas del proyecto echo en Ecuador. *Revista Boletín Redipe*, 9(11), 214-227. <https://doi.org/10.36260/rbr.v9i11.1126>
- De Paz, K. (2017). *Nivel de satisfacción al comparar la capacitación virtual y capacitación presencial* [Tesis de pregrado]. Universidad Rafael Landívar.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis* Ediciones Díaz de Santos.
- Dessler, G., y Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (5 ed.). Person
- Drucker, P. (1995). *Gerencia para el futuro*. Norma
- Durán, S., y Martínez, H. (2020). Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud GESTAR.*, 3(6), 2-15.



<https://doi.org/10.46296/GT.V3I6.0013>

- Escuela Nacional de Administración Pública. (2017). *Gestión de la capacitación para entidades públicas*. <https://guias.enap.edu.pe/GDC>
- Fernández, M. (2022). *La importancia de la capacitación y formación docente continua* [Tesis de pregrado, Universidad Abierta Interamericana]. <https://repositorio.uai.edu.ar/items/d4f57540-121f-4ff2-b157-bd3edad0d042>
- Gambetta, M. (2015). Estrategias de capacitación desarrolladas en un entorno corporativo estatal en Uruguay. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 6(2), 71-88. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18861/cied.2015.6.2.37>
- González, M. D. C., y Tarragó, C. (2008). Capacitación para el cambio. *Acimed*, 17(4), 1-10. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S102494352008000400002&script=sci_arttext&tlng=en
- González Muñoz, J. M., Velasco Adrada, J. E., y Villamarín Marentes, O. A. (2017). *Creación de un plan de capacitación del recurso humano para la empresa Quesera Uno A S.A.S de Bogotá* [Universidad de La Salle]. https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas
- Gryna, F., Chua, R., y DeFeo, J. (2007). *Método Juran Anpalisis y planeación de la calidad*. (5 ed). McGraw Hill
- Guardia, S. (2022). *Propuesta de mejora en la gestión de capacitación virtual a fin de incrementar el nivel de satisfacción en trabajadores de una financiera* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/12968/Propuesta_GuardiaBarrios_Sindya.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hackman, J. R. (2002). *Leading Teams: Setting the Stage for Great Performances*. Harvard Business Press
- Hackman, J. R., y Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. AddisonWesley
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral* [Tesis pregrado]. Universidad Nacional de Cuyo.



- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed). McGraw Hil.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodologia de la Investigacion* (6 ed). Mc Graw Hill.
- Ibáñez, M. (2011). *Gestión del Talento Humano en la Empresa* (S. Marcos (ed.); Primera ed).
- Info Capital Humano. (2018). *Importancia de capacitar a los colaboradores y cómo hacerlo*. Recursos Humanos el Portal del Capital Humano. <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/importancia-de-capacitar-a-los-colaboradores-y-como-hacerlo/>
- Jamaica, F. (2015). *Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas*. [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo final Fabian Jamaica](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica)
- Jennex, M., y Olfman, L. (2002). Organizational memory/knowledge effects on productivity: A longitudinal study. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 1029-1038. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2002.994053>
- Kirkpatrick, D. (2007). *Evaluación de acciones formativas : los cuatro niveles*. Epise. https://books.google.com/books/about/Evaluación_de_acciones_formativas.html?hl=es&id=RAXvhH0-oGEC
- Kouzes, J., y Posner, B. (2017). *The leadership challenge* (6 ed.).Jossey-Bass.
- Laurente, V. (2021). *Estrés laboral y satisfacción laboral en personal administrativo de la unidad de gestión educativa local Yunguyo, 2020* [Tesis de maestria, Universidad Nacional del Altiplano]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/17829/Vilma_Marleny_Laurente_Flores.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. En *Punto cero* (Vol. 9, Número 8). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1815-



02762004000100012&lng=es&nrm=iso&tlng=es

- Macías, M., Ruiz, S., y Valdivieso, P. (2020). Talento humano y la satisfacción laboral en una empresa de construcción civil. *Ingeniería Industrial*, 41(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362020000200006&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Márquez, M. (1987). Satisfacción Laboral. *Asociación de Egresados y Graduados PUCP*.
- Martinez, R., y Tello, D. (2022). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa PTS S. A. de la Unidad Minera Alpayana, 2021* [Tesis de maestría]. Universidad Continental.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for «intelligence». *The American psychologist*, 28(1), 1-14. <https://doi.org/10.1037/H0034092>
- Medina, B., y Medina, S. (2021). *Relación entre capacitación y satisfacción laboral de colaboradores asistenciales de clínicas privadas categoría III-I en Lima Metropolitana 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/658610>
- Meliá, J. L., y Peiró, J. M. (1989). La Medida de la Satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario De Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 59-74. https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- Mora, J., y Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 11. <https://doi.org/10.46377/DILEMAS.V31I1.1307>
- Morell, M., y Estévez, N. (2018). Impacto de la capacitación en el desempeño de directivos de la Administración Pública. *Técnica Administrativa*, 17(74), 2. www.cyta.com.ar/ta1702/v17n2a2.htm#abstract
- Neves Mujica, J., Cortés Carcelén, J. C., y Miranda Hurtado, G. (2013). Discusión en torno a la Ley del Servicio Civil. *Ius Et Veritas*, 46, 430-440. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/11981/12549>
- Nonaka, I. (2000). La empresa creadora de conocimiento. *Harvard Business School Publishing Corporation.*, 23-49.



https://materialesdecatedras.files.wordpress.com/2016/03/nonaka_la-empresa-creadora-de-conocimiento.pdf

Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, 11(2), 166-173.
https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254

Organización Internacional del Trabajo. (2021). Desarrollo de capacidades en tiempos del COVID-19: balance de las respuestas iniciales en educación y capacitación técnica y profesional - Hallazgos clave. *Educacion y Capacitación Tecnica Profesional*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_776795.pdf

Osca, A., y Urian, B. (2001). Rediseño de tareas, satisfacción y rendimiento: un estudio en la industria de la automoción *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17, 327-340.

Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. *Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL*. <http://site.ebrary.com/id/10306496>

Pérez, G., Pineda, U., y Arango, M. (2011). La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 33, 1-22.
<https://www.redalyc.org/pdf/1942/194218961006.pdf>

Pozo, J., y Villaseca, J. (2022). *Relación entre la capacitación laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de las tiendas por departamento de Lima Metropolitana en el 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/667801>

Directiva Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas, Pub. L. No. 141-2016-SERVIR-PE, Plataforma Digital del Estado Peruano (2016). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1421933/Resolucion_de_presidencia_ejecutiva.pdf?v=1663277664

Quintanilla, J., y Castillo, M. (2020). Implementación de un Modelo de Capacitación para Docentes de Bachillerato, por Medio de Entornos Virtuales de Aprendizaje, una



- Respuesta ante la Pandemia. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 9(2), 182-191. <https://doi.org/10.37843/rted.v9i2.163>
- Romani, N. (2017). *Programas de capacitación y el clima organizacional en las gerencias de la Municipalidad Provincial de Puno, Peru* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8194>
- Ruíz, A., Zavaleta, M., y Ruíz, P. (2017). *Test de satisfacción laboral SL-ARG* (Fondo Edit). <https://perupublica.cpl.org.pe/test-de-satisfaccion-laboral-sl-arg-fondo-editorial-ucv.html>
- Salanova, M., Llorens, S., y Martínez, I. (2019). *Organizaciones Saludables. Una mirada desde la psicología positiva* (Aranzadi S.A.U (ed.); Primera ed).
- Sánchez, M., y García, M. D. L. E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Directiva Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas*, 1 (2016) (testimony of SERVIR). www.servir.gob.pe
- SERVIR. (2022). *Capacitación en tiempos de COVID-19*. Boletín GestionaRH. <https://www.servir.gob.pe/boletin-gestionarh/capacitacion-en-tiempos-de-covid-19/>
- Spontón, C., Trógolo, M., Castellano, E., Morera, L., y Medrano, L. (2019). Desarrollo y validación de una escala para medir satisfacción con los recursos laborales. *Suma Psicológica*, 26(1), 64-74. <https://doi.org/10.14349/sumapsi.2019.v26.n1.8>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (4 ed). Limusa S.A
- Tynjälä, P. (2008). Perspectives into learning at the workplace. *Educational Research Review*, 3(2), 130-154. <https://doi.org/10.1016/J.EDUREV.2007.12.001>
- Umiña, B. (2017). *Plan de capacitación y el desempeño laboral en la Empresa SERPETHOL S.A.C.-San Borja 2016* [Tesis de pregrado]. Universidad Autónoma del Perú.



- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres.
- Walton, M. (2004). *El método Deming en la práctica*. Norma.
https://books.google.com/books/about/El_método_Deming_en_la_práctica.html?hl=es&id=9lji5a1jNd4C
- Werther, W., & Davis, K. (2014). *Administración de recursos humanos, Gestión del capital humano* (7 ed).Mc Graw Hill



ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
<p>General ¿Cuál es la relación entre el proceso de capacitación virtual y la satisfacción laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A.?</p>	<p>General Determinar la relación entre el proceso de capacitación virtual con la Satisfacción Laboral en trabajadores de Electro Puno S.A.A.</p>	<p>General El proceso de capacitación virtual se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en trabajadores de Electro Puno S.A.A.</p>	<p>Proceso de Capacitación -Planificación -Ejecución -Evaluación</p>	<p>Enfoque cuantitativo Alcance descriptivo correlacional -Diseño no experimental</p>	<p>-Técnica: Encuesta -Instrumento: Cuestionario</p>
<p>P. Especifica ¿Cuál es la relación entre el proceso de capacitación virtual con los recursos del líder en los trabajadores de Electro Puno S.A.A.?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el proceso de capacitación virtual con los recursos de tarea en los trabajadores de Electro Puno S.A.A.?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el proceso de capacitación virtual con los recursos de equipo en los trabajadores de Electro Puno S.A.A.?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el proceso de capacitación virtual con los recursos organizacionales en los trabajadores de Electro Puno S.A.A.?</p>	<p>O. Especifica Determinar la relación entre el proceso de capacitación virtual y los recursos del líder en los trabajadores de Electro Puno S.A.A.</p> <p>Determinar la relación entre el proceso de capacitación virtual y los recursos de tarea en los trabajadores de Electro Puno S.A.A.</p> <p>Determinar la relación entre el proceso de capacitación virtual y los recursos de equipo en los trabajadores de Electro Puno S.A.A.</p> <p>Determinar la relación entre el proceso de capacitación virtual y los recursos organizacionales en los trabajadores de Electro Puno S.A.A.</p> <p>Proponer un lineamiento de Plan de Capacitación para mejorar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de Electro Puno S.A.A., -2022..</p>	<p>H. Especifica El proceso de capacitación virtual se relaciona significativamente con los recursos del líder en los trabajadores de Electro Puno S.A.A.</p> <p>El proceso de capacitación virtual se relaciona significativamente los recursos de tarea en los trabajadores de Electro Puno S.A.A.</p> <p>El proceso de capacitación virtual se relaciona significativamente los recursos de equipo en los trabajadores de Electro Puno S.A.A.</p> <p>El proceso de capacitación virtual se relaciona significativamente con los recursos organizacionales en los trabajadores de Electro Puno S.A.A.</p>	<p>Satisfacción Laboral -Recursos del Líder -Recursos de Tarea -Recursos de Equipo -Recursos Organizacionales</p>	<p>Población/Muestra Trabajadores de Electro Puno (en planilla) n-165 Muestra: 75</p>	



ANEXO 2. Autorización para la ejecución de la investigación



Firmado digitalmente por:
TORRES ROMERO Yuber Pedro FDU
20465679592 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22/01/2024 12:38:30-0500

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Puno, 22 de enero de 2024

CARTA N° 006 -2024-ELPU/GA-DGH

Señores:

Ing. Hernan Gerardo Mamani Luque
Gerente General (e)

Ing. Roger Vicente Mamani Aquisé
Gerente de Planeamiento (e)

CPC. Olga Clotilde Velasquez Jamachi
Gerente de Administración (e)

Ing. Henry Martinez Ruiz
Gerente Técnico (e)

Ing. Bifredo Cardenas Añasco
Gerente de Operaciones (e)

CPC. Jesus Domingo Hernandez Martinez
Gerente de Comercialización (e)

PRESENTE. -

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Me es grato dirigirme a ustedes, para expresarles un cordial saludo y a la vez presentarles a la Srta. **GLEIDY ROSELIN SAIRITUPAC CONDORI**, identificada con DNI N° 70286596, Bachiller de la carrera profesional de Administración de la Universidad Nacional del Altiplano- Puno, quien realizará la ejecución de su trabajo de investigación en la empresa ELECTRO PUNO S.A.A. titulado: "**PROCESO DE LA CAPACITACIÓN VIRTUAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE ELECTRO PUNO S.A.A.-2022**" por lo cual agradeceré puedan brindar las facilidades del caso.

Sin más que mencionar, me despido cordialmente.

Atentamente,

Documento Firmado Digitalmente
YUBER PEDRO TORRES ROMERO
Jefe del Departamento de Gestión Humana

C.c. Archivo

ANEXO 3. Cuestionario del proceso de capacitación virtual

CUESTIONARIO-PROCESO DE CAPACITACION VIRTUAL

Estimado (a) colaborador (a), el presente cuestionario con fines estrictamente académicos, es anónima, y tiene por objeto determinar la relación del Proceso de la Capacitación virtual y su incidencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Electro Puno S.A.A. -2022; para lo cual solicitamos su colaboración, respondiendo todas las afirmaciones planteadas. Los resultados nos permitirán proponer las sugerencias pertinentes.

INSTRUCCIONES: Marque con una "X" donde corresponda

No deje de contestar ningún ítem.

Las preguntas tienen una escala del 1 al 5 donde:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Nº	PROCESO DE CAPACITACIÓN VIRTUAL	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN					
01	En el plan estratégico de Electro Puno S.A.A. están consideradas las capacitaciones virtuales y presenciales					
02	Observé que el Departamento de Gestión Humana convocó para desarrollar el Plan de Capacitación Virtual					
03	Participé de actividades de sensibilización sobre la importancia de la capacitación virtual					
04	Observé que en las actividades de sensibilización participaron todos los miembros de la empresa					
05	Participé del diagnóstico de necesidades de capacitación virtual a nivel institucional					
06	Considero que se realizó un diagnóstico efectivo de las necesidades de capacitación virtual					
07	Considero que las necesidades de capacitación virtual responden a los objetivos institucionales					
08	Las capacitaciones virtuales consideran temas que se ajustan a las necesidades del trabajador					
09	El Plan de Capacitación Virtual 2022 fue difundido a todos los niveles de la institución					
	DIMENSIÓN: EJECUCIÓN	1	2	3	4	5
10	Observé que la selección de proveedores para desarrollar capacitaciones virtuales se llevó bajo parámetros de calidad					
11	Observé que en el desarrollo de las capacitaciones virtuales se abordaron temas y contenidos de acuerdo a necesidades individuales y organizacionales.					
12	Existen medios que aseguraron mi participación activa en las actividades de capacitación virtual					
13	Noté acciones de seguimiento y monitoreo en cada capacitación virtual					
	DIMENSIÓN: EVALUACIÓN	1	2	3	4	5
14	Participé de encuestas para evaluar el nivel de satisfacción de las capacitaciones virtuales					
15	Estoy satisfecho/a con los temas abordados en las capacitaciones virtuales					
16	Aprobé las evaluaciones propuestas en las capacitaciones virtuales					
17	Desarrollé competencias laborales a través de las capacitaciones virtuales					
18	Propuse planes y/o actividades de mejora en mi área de trabajo culminada la capacitación virtual					
19	Apliqué los conocimientos asimilados en mi puesto de trabajo					
20	Observé efectos positivos en el corto y mediano plazo culminada la capacitación virtual					
21	Se actualizaron los indicadores de gestión culminada la capacitación virtual					
22	Observé resultados de alto impacto en el área trabajo culminada las capacitaciones virtuales					

Muchas gracias por su participación

ANEXO 4. Cuestionario de satisfacción laboral

CUESTIONARIO-SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado (a) colaborador (a), el presente cuestionario con fines estrictamente académicos, es anónima, y tiene por objeto determinar la relación del Proceso de la Capacitación virtual y su incidencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Electro Puno S.A.A.-2022; para lo cual solicitamos su colaboración, respondiendo todas las afirmaciones planteadas. Los resultados nos permitirán proponer las sugerencias pertinentes.

INSTRUCCIONES: Marque con una "X" donde corresponda
No deje de contestar ningún ítem.

Las preguntas tienen una escala del 1 al 5 donde:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Nº	SATISFACCIÓN LABORAL	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: RECURSO DEL LÍDER					
01	Recibo con claridad las instrucciones de mi inmediato superior.					
02	Recibo feedback (retroalimentación) de mi inmediato superior.					
03	Recibo reconocimientos por mi esfuerzo individual de mis superiores inmediatos					
04	Recibo reconocimientos por los resultados alcanzados de mis superiores inmediatos					
	DIMENSIÓN: RECURSOS DE TAREA	1	2	3	4	5
05	Busco desarrollar mis tareas de manera innovadora					
06	Realizo tareas que necesitan de mis habilidades					
07	Me proveen los recursos, equipos, herramientas y materiales necesarios para realizar mis tareas.					
08	Tengo el tiempo necesario para realizar mis tareas					
	DIMENSIÓN: RECURSOS DE EQUIPO	1	2	3	4	5
09	Participo en los equipos de trabajo formados en la institución					
10	Presento y desarrollo proyectos innovadores con mi equipo de trabajo					
11	Mantengo niveles de coordinación al desarrollar las tareas en el área de trabajo					
12	Alcanzo niveles de eficiencia superiores al promedio en los equipos de trabajo					
	DIMENSIÓN: RECURSOS ORGANIZACIONALES	1	2	3	4	5
13	Recibo compensaciones no económicas (capacitación, flexibilidad horaria, prestaciones de salud, viajes, otros)					
14	Recibo compensaciones económicas (salario, premios, bonos, utilidades, otros)					
15	Estoy orgulloso de pertenecer a Electro Puno S.A.A.					
16	Electro Puno S.A.A. valora y me reconoce por mis resultados					

Muchas gracias por su participación



ANEXO 5. Validación de expertos



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO ESCUELA
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**



TÍTULO TESIS: Proceso de la Capacitación virtual y su incidencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Electro Puno S.A.A.-2022.

I. REFERENCIAS

EXPERTO	RODOLFO S. VILLA RUIZ
GRADO ACADEMICO	DOCTORIS SCIENTIAE
ESPECIALIDAD	TALENTO HUMANO / MARKETING

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN (Marque con una X)

INDICADORES	CRITERIOS	MUY MALA	MALO	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. Objetividad	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia				X	
4. Organización	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					X
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiencia				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. Coherencia	Entre los dimensiones, indicadores, ítems e índices					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. Pertinencia	El instrumento es útil y adecuado para la investigación					X

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

LA ENCUESTA SE ENCUENTRA LISTA PARA SU APLICACION

IV. RESOLUCION

Opinión de aplicabilidad Muy mala () Mala () Regular () Buena (X) Muy buena ()


Firma y sello del experto
DNI: 29306870
Tel: 951634449



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO ESCUELA
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



TÍTULO TESIS: Proceso de la Capacitación virtual y su incidencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Electro Puno S.A.A.-2022.

I. REFERENCIAS

EXPERTO	Balbina E. Cutipa Quico
GRADO ACADEMICO	Doctoris Scientiae
ESPECIALIDAD	Gestión Gubernamental, desarrollo empresarial / Investigación Científica

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN (Marque con una X)

INDICADORES	CRITERIOS	MUY MALA	MALO	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado				/	
2. Objetividad	Esta expresado en capacidades observables				/	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia				/	
4. Organización	Existe una organización lógica de los ítems con las variables				/	
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiencia					/
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				/	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos					/
8. Coherencia	Entre los dimensiones, indicadores, ítems e índices					/
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación				/	
10. Pertinencia	El instrumento es útil y adecuado para la investigación				/	

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....
.....

IV. RESOLUCION

Opinión de aplicabilidad Muy mala () Mala () Regular () Buena (X) Muy buena ()


.....
Firma y sello del experto
Balbina E. Cutipa Quico
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
DNI: 41797570 (N° 1679)
Tel: 99304 0505



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO ESCUELA
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



TÍTULO TESIS: Proceso de la Capacitación virtual y su incidencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Electro Puno S.A.A.-2022.

I. REFERENCIAS

EXPERTO	Roger Sneddy Fernandez Burgos
GRADO ACADEMICO	Magister Scientiae
ESPECIALIDAD	

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN (Marque con una X)

INDICADORES	CRITERIOS	MUY MALA	MALO	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. Objetividad	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. Organización	Existe una organización lógica de los items con las variables				X	
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiencia				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. Coherencia	Entre los dimensiones, indicadores, ítems e índices					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. Pertinencia	El instrumento es útil y adecuado para la investigación					X

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

.....

IV. RESOLUCION

Opinión de aplicabilidad Muy mala () Mala () Regular () Buena (X) Muy buena ()

Firma y sello del experto

DNI:
M.Sc. Roger Sneddy Fernandez Burgos
Tel: DOCENTE UNIVERSITARIO

01307036
951921622



ANEXO 6. Propuesta de Lineamiento del Proceso de Capacitación Laboral



Lineamiento: “*Proceso de Capacitación Laboral*”



i. INTRODUCCIÓN

La capacitación continua y efectiva es una actividad que se realiza como parte de las políticas de Electro Puno S.A.A. siendo un factor crucial de crecimiento y competitividad para la empresa, considerando su relevancia estratégica, la capacitación desarrolla habilidades y competencias de nuestros trabajadores.

En esa perspectiva, el presente Lineamiento se ha elaborado con el fin de proporcionar una estructura clara para el diseño, implementación y evaluación de los planes de capacitación con el fin de alinearlos a los objetivos y necesidades de la empresa.

En este Lineamiento establece una serie de pautas y prácticas para la planificación, ejecución y evaluación de actividades de capacitación laboral, se aborda aspectos clave como la identificación de necesidades de capacitación, planificación de la capacitación, la implementación efectiva y la evaluación.

ii. OBJETIVO

El objetivo de este lineamiento es establecer las directrices para la adecuada planificación, implementación y evaluación de programas de capacitación dentro de la organización, así mismo está orientado a mejorar la calidad de los servicios que brinda Electro Puno S.A.A., promoviendo mecanismos que permitan actualizar y perfeccionar conocimiento, habilidades por tanto las competencias de los trabajadores, con el fin de alcanzar los Objetivos Estratégicos Institucionales

iii. ALCANCE

El presente Lineamiento es de aplicación obligatoria a todos los trabajadores de Electro Puno S.A.A.

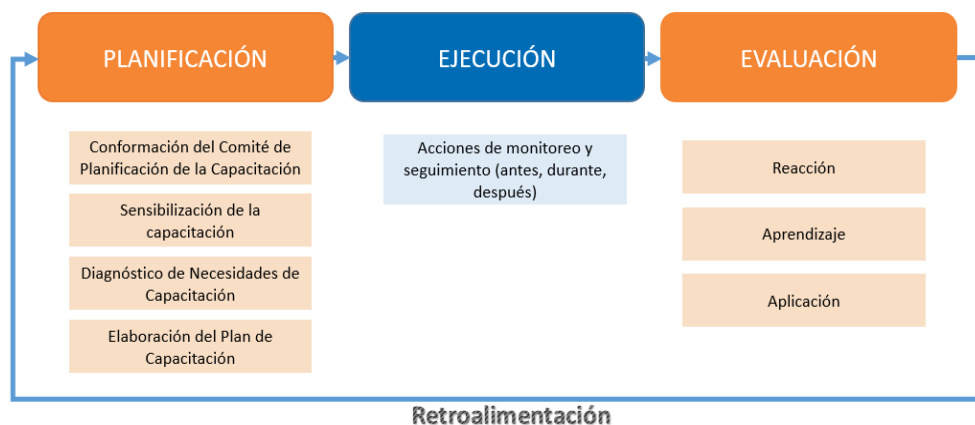
iv. BASE LEGAL

- Directiva para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas, aprobada mediante Resolución Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE.
- Decreto Legislativo N°1031, Decreto Legislativo que Promueve la Eficiencia de la Actividad Empresarial del Estado y su Reglamento
- Decreto Supremo N°003-97-TR, Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N°728-Ley de Productividad y Competitividad Laboral, sus modificatorias, ampliatorias y complementarias.
- Directiva de Gestión de FONAFE, aprobado por Acuerdo N°01-2013-006/FONAFE, y sus modificatorias.

v. DESARROLLO

Figura 12

Etapas del Proceso de capacitación



Nota. Elaboración Propia

5.1. ETAPA DE PLANIFICACIÓN

Para iniciar con el proceso se tendrá que tener como referencia las herramientas como: Plan estratégico institucional, Manual de Organización y Funciones MOF, Evaluación de desempeño u otras evaluaciones pertinentes identificadas por las Gerencias y el Departamento de Gestión Humana. Esta inicia siguiendo las siguientes fases:

5.1.1. Conformación del comité de Planificación de la Capacitación

El comité de Planificación de capacitación estará conformado por los siguientes responsables:

Jefe y/o responsable del Departamento de Gestión Humana	Presidente
Responsable de la Gerencia de Planeamiento y Control de gestión	Miembro
Representante de la Alta Dirección y/ o responsable de un órgano de línea (designado por el Titular de la entidad)	Miembro
Representante del Sindicato	Miembro

El Comité asegurará que la planificación de la capacitación este alineada a objetivos estratégicos de la empresa y que contenga acciones de capacitación pertinentes, así como la adecuada implementación de estas. Asimismo, validará el Plan de Capacitación (PACA) y evaluará modificaciones del PACA cuando correspondan.

A través de una Resolución del titular se oficializará la conformación del Comité de planificación.

5.1.2. Sensibilización de la capacitación

A través del Departamento de Gestión Humana se realizará un Plan de Comunicación que contiene las siguientes acciones y estrategias de



sensibilización afín de motivar a los trabajadores para que comprendan la importancia de la Capacitación como herramienta de contribución a su desempeño y logro de los objetivos estratégicos.

- Reuniones de Sensibilización: el responsable del Departamento de Gestión Humana organizara sesiones informativas para explicar la importancia de la capacitación.
- Envío de material Informativo: A través de correos electrónicos y/ o documentos de circulación interna se enviará información referida a la relevancia de la capacitación.
- Promoción de Herramientas: A través del intranet de la empresa se promoverá el uso de herramientas digitales de capacitación.
- Participación de la Alta Dirección: Organizar reuniones con la participación de los jefes y gerentes.
- Reconocimientos: Reconocimiento a los trabajadores que lograron una participación activa y aprobaron las acciones de capacitación correspondientes al año anterior, con el fin de motivar a los demás trabajadores.

5.1.3. Diagnóstico de Necesidades de capacitación

a) Requerimientos de capacitación.

Para la elaboración del PACA, el Departamento de Gestión Humana informará a las demás Gerencias de Electro Puno S.A.A. en el mes de julio de cada año, el inicio del diagnóstico de necesidades de capacitación. Cada área u órgano (área usuaria) deberá de realizar sus requerimientos de capacitación según la Matriz Diagnostico de Necesidades de Capacitación DNC (**Anexo A**).



La matriz de Diagnostico de Necesidades de Capacitación-DNC sistematiza las necesidades institucionales de capacitación de cada área de empresa. Para ello las áreas usuarias y el Departamento de Gestión Humana para su llenado deberán trabajar con la Matriz del **ANEXO A** y tener en cuenta lo siguiente:

1. Problema que afecta el cumplimiento de metas del área que estén asociados a capacitación: determinado por el área usuaria.
2. Propuesta del nombre de capacitación: Propuesto por el área usuaria.
3. Beneficio de la acción de capacitación: Puede ser Alto, Intermedio y Bajo.
4. Nivel de evaluación de la capacitación propuesta: Determinar la evaluación de la capacitación (Reacción, Aprendizaje o Aplicación).
5. Objetivos de capacitación: De aprendizaje y De desempeño.
6. Cantidad total de posibles participantes.
7. Propuesta del tipo de acción de capacitación: Se puede escoger entre: programas de especialización, diplomados, cursos, talleres, entre otros. Cuando se trate de maestrías, las solicitudes deberán ser presentadas hasta el mes de junio.
8. Prioridad de la Capacitación: Para identificar la prioridad de la capacitación se tendrá en cuenta los siguientes códigos:

A	Necesidades de capacitación previstas en los Planes de Mejora
B	Necesidades de capacitación originados por nuevas funciones, herramientas, u otros cambios que afecten al funcionamiento de la empresa
C	C1 = Necesidades de capacitación identificadas en diagnósticos institucionales (requerimientos de áreas).

	C2 = Necesidades de capacitación que son requerimientos de entes rectores
D	Necesidades de capacitación para facilitar el cumplimiento de los objetivos de mediano plazo."
E	Necesidades de capacitación identificadas por SERVIR: i) interculturalidad, ii) Derechos Humanos, iii) Género, iv) Integridad, v) Desarrollo Territorial, vi) Gobierno y Transformación Digital, y vii) Calidad de servicio al Ciudadano"

9. Valor del beneficio de la capacitación: Es la valoración del beneficio de la acción de capacitación: Alto (3), Intermedio (2) y Bajo (1).

10. Valor del objetivo de la capacitación asociado al nivel de evaluación: Es la valoración del nivel de evaluación:

1	Reacción-Aprendizaje (conocimientos)
2	Reacción-Aprendizaje (conocimientos y habilidades)
3	Reacción y aplicación
4	Reacción, aprendizaje y aplicación

11. Valor del rango de pertinencia. Es el resultado de la suma del Valor del beneficio de la capacitación y Valor del objetivo de la capacitación asociado al nivel de evaluación (en la matriz estas celdas se autocompletan a través de una fórmula Excel).

VALOR	CRITERIOS DE PERTINENCIA		
	Beneficio de la Acción de Capacitación	Tipo de funciones del trabajador	Objetivo de Capacitación
3	Alto	Funciones sustantivas	Objetivo de Desempeño (Aplicación)
2	Medio	Funciones Directivas	Objetivo de Aprendizaje (conocimientos y habilidades)
1	Bajo	Funciones de soporte	Objetivo de Aprendizaje (conocimientos)
RANGO DE PERTINENCIA	3-4-5-6-7-8-9		

12. Modalidad: Escoger entre la capacitación presencial y virtual.



13. Oportunidad: Seleccionar el trimestre que se tiene previsto ejecutar la capacitación.

14. Costo total de la capacitación: se registra la estimación del monto para el financiamiento de la capacitación, el cual deberá de tener en cuenta los costos directos e indirectos.

El Departamento de Gestión Humana será la encargada de integrar todos los requerimientos de capacitación presentados por cada, como máximo, al mes de octubre del año anterior a la vigencia del PACA.

Los responsables del Departamento de Gestión Humana también evaluarán la pertinencia de cada requerimiento de capacitación, considerando los beneficios de las acciones de capacitación, Objetivos de capacitación.

La integración de requerimientos de capacitación es la primera versión del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, esta ayudará a determinar el presupuesto que se tendrá que proyectar para el siguiente año fiscal, a fin de certificar la asignación de recursos financieros para las acciones de capacitación.

En relación con los requerimientos presentados por los órganos o unidades orgánicas que no impliquen un costo para la entidad, el Departamento de Gestión Humana-DGH evalúa su pertinencia y, si corresponde, los incorpora automáticamente en la Matriz PACA.

La segunda versión del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación -DNC será realizada como máximo hasta el 30 de enero del año de vigencia del PACA.

5.1.4. Elaboración del Plan de Capacitación - PACA



El Departamento de Gestión Humana elabora el Plan de Capacitación a partir del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. Tiene una vigencia anual es aprobada por el Directorio de la empresa mediante Resolución, en el marco del presupuesto aprobado para este concepto.

Para su elaboración se tendrá en cuenta el **Anexo B**

5.2. ETAPA DE EJECUCIÓN

Esta etapa implica acciones de monitoreo y seguimiento, previas, durante y después.

5.2.1. Acciones previas:

- Invitación a los trabajadores para la participación de las capacitaciones, mediante correo corporativo
- Registrar fichas de inscripción de cada curso.
- Considerar criterios de Calidad para la ejecución de la capacitación: para los proveedores de capacitación, considerando el perfil del proveedor, equipamiento, en caso se tratarse de contrataciones mayores a ocho (08) UIT, se deberá de aplicar la normativa vigente.
- Establecer sistemas de evaluación de cada acción de capacitación conforme al Plan de capacitación.
- Formato de Compromisos de capacitación, Declaración jurada suscrita por el trabajador para su participación en la capacitación.

5.2.2. Acciones durante:

Los Jefes Inmediatos y/o superiores deberán de dar facilidades para la participación de los trabajadores en las acciones de capacitación programadas en el PACA.



Monitorear la participación activa de los participantes durante la capacitación, mediante el control de asistencia.

5.2.3. Acciones después:

- Matriz de Ejecución del PACA. Se registra de las acciones de capacitación ejecutadas según el Plan de Capacitación, conteniendo información de proveedores, inversión total, datos de los participantes, duración, entre otros, dicha Matriz puede ser visualizada en el **Anexo C**.
- A través de una charla o taller Transmitir los conocimientos adquiridos a los trabajadores que tiene funciones relacionadas con la capacitación recibida, teniendo un plazo máximo de tres meses.

5.3. ETAPA DE EVALUACIÓN

Las Acciones de Capacitación ejecutadas se evalúan según cuatro niveles:

5.3.1. Evaluación de Reacción:

Representa la satisfacción de los trabajadores con la capacitación. Puede ser medida con una encuesta de satisfacción, como se muestra en el **Anexo E**.

La encuesta de satisfacción debe considerar y evaluar aspectos referidos a los objetivos, recursos audiovisuales, materiales, metodología, instructor, ambiente, logística y percepción global.

Esta evaluación es obligatoria para todas las acciones de capacitación contenidas en el PACA, se ejecuta al final de la acción de capacitación y es responsabilidad del Departamento de Gestión Humana.

5.3.1. Evaluación de Aprendizaje:



Es el resultado de los conocimientos adquiridos concluida la capacitación estará en base a los objetivos de la capacitación. Se miden a través de las Herramienta que proponga el proveedor de capacitación el cual evidenciara los conocimientos y habilidades adquiridos.

- Aprendizaje de conocimientos: pruebas escritas, resolución de problemas, entre otros.
- Aprendizaje de habilidades: simulaciones, ejercicios prácticos, entre otros.

Esta evaluación es obligatoria para todas las acciones de capacitación contenidas en el PACA, se aplica a través de un pre-test (inicio) y post-test (final) y es responsabilidad del proveedor de la capacitación.

5.3.1. Evaluación de Aplicación:

El grado en el cual los conocimientos y competencias son adquiridos por los trabajadores y estos son plasmados en sus funciones. Los trabajadores pueden presentar una Propuesta de Aplicación en forma de documento. El documento es elaborado por el trabajador que recibió la capacitación y tiene que ser validado por el Jefe inmediato. **(ver Anexo F)**

La propuesta debe ser entregado en un plazo máximo de treinta días hábiles posterior a la finalización de la acción de capacitación.

5.3.1. Evaluación de Impacto:

Son los efectos de mediano plazo que se atribuyen a la Acción de Capacitación concluida, estos se pueden evidenciar a través de los indicadores de gestión. La herramienta de medición puede ser propuesta por la empresa.



Nota: El Departamento de Gestión Humana debe tener en cuenta que no todas las Acciones de Capacitación se tiene que medir en lo cuatro niveles, esta dependerá de la naturaleza y objetivo de capacitación.

vi. CRITERIOS LA MODIFICACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

La modificación solo puede ser propuesto por los responsables de cada Gerencia.

Para su evaluación, los responsables de las Gerencias deberán de presentar al Departamento de Gestión Humana un informe técnico sustentando las razones de la modificación y demostrar que esta se alinea con los objetivos estratégicos de la empresa.

El Comité de Planificación de la Capacitación y el Titular de la entidad aprueban las modificaciones del PACA mediante una Resolución.

El Departamento de Gestión Humana y el Comité de Planificación de la Capacitación, evalúan las modificaciones considerando:

- Acciones de capacitación que no generen costo a la empresa.
- Acciones de capacitación que no generen incremento al presupuesto originalmente asignado a la Acción de Capacitación:
- Cambio de la modalidad de la ejecución de la Capacitación (presencial, virtual o semipresencial).
- Cambio de oportunidad (fecha) de inicio y fin de la Capacitación.

vii. DISPOSICIONES GENERALES



7.1. El Plan de Capacitación PACA recoge las necesidades de capacitación de los trabajadores de Electro Puno S.A.A., están son obtenidas de la Evaluación de Desempeño, o a través del Diagnóstico de necesidades de cada unidad orgánica, y esta alineado con los objetivos estratégicos, MOF y el presupuesto destinado.

7.2. La priorización y asignación del presupuesto para las capacitaciones se asignarán de acuerdo a un orden de prelación, siguiendo los siguientes aspectos:

- Acciones de capacitación exigidas por disposiciones legales con cumplimiento obligatorio para Electro Puno S.A.A.
- Acciones de capacitación requeridas para mejorar la efectividad de las actividades desempeñadas por necesidad operativa
- Acciones de capacitación que de acuerdo a los resultados de la Evaluación de Desempeño se requiera que los trabajadores participen de capacitación para conseguir su efectividad en su labor operativa
- Acciones de capacitación aprobadas por el Comité de Planificación de la Capacitación, considerando asignar estas capacitaciones bajo el criterio de distribución equitativa de presupuesto a las áreas orgánicas de la empresa.

7.3. El Plan de Capacitación PACA de Electro Puno S.A.A. es aprobado por el Directorio de la empresa con Resolución del titular

7.4. En el marco de la transformación digital y mejorar el proceso de Capacitación dentro de la empresa para las diferentes etapas de este mismo, se utilizará herramientas digitales como: Google Workspace, herramientas de trabajo colaborativo que ayudaran ahorrar tiempo y recursos durante todo el proceso de capacitación.



- Para la Planificación de la capacitación: Las matrices DNC y PACA serán compartidas como archivo y subido a la nube (cloud) de Google Workspace, con el fin de puedan ser editadas en tiempo real.
- Para la Ejecución de la capacitación: Los registros de las inscripciones serán llevadas a través del Google Forms, con el fin de tener una base de datos de los participantes.
- Para la Evaluación de la capacitación: Los cuestionarios de satisfacción serán llevadas a través de Google Forms, mismo que pueden ser interpretados utilizando el Google Data Studio.

7.5. Los tipos de capacitación son los siguientes:

- Formación laboral: Su objeto es capacitar al trabajador en corto plazo y optimar la calidad del trabajo alineadas a las funciones y necesidades institucionales, no conduce a la obtención de un grado académico., pueden ser: Curso, taller, Diplomado o Programas de especialización, capacitación institucional
- Formación profesional: estas actividades conllevan a una obtención de un grado académico en un área requerida por la institución, pueden ser: Maestría y Doctorado.

7.6. Para la certificación, si la capacitación es distada por una institución proveedora de capacitación, la certificación debe precisar nota, horas académicas y créditos de ser el caso, esta debe ser entregada como fecha máxima hasta quince días hábiles culminada la capacitación. La certificación del curso solo podrá ser dada al trabajador cuando haya aprobado la acción de capacitación.

ANEXO A: Matriz Diagnostico de Necesidades de Capacitación-DNC



MATRIZ DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN -DNC

Campos a completar por el área usuaria

Campos a completar por la DGH

Campos que el excel autocomplete

Campos solicitados en Matriz PACA

N°	1. PROBLEMA QUE AFECTA EL CUMPLIMIENTO DE METAS DEL-ÁREA QUE ESTÉN ASOCIADOS A CAPACITACIÓN	2. PROPUESTA DEL NOMBRE DE CAPACITACIÓN	3. NIVEL DE BENEFICIO DE LA CAPACITACIÓN (ALTO, INTERMEDIO, BAJO)	4. NIVEL DE EVALUACIÓN PROPUESTO (REACCIÓN, APRENDIZAJE, APLICACIÓN)	5. OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN		6. CANTIDAD TOTAL DE POSIBLES PARTICIPANTES	7. PROPUESTA DE TIPO DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	8. PRIORIDAD DE LA CAPACITACIÓN	9. VALOR DEL BENEFICIO DE LA CAPACITACIÓN	10. VALOR DEL OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN ASOCIADO AL NIVEL EVALUACIÓN	11. VALOR DE RANGO DE PERTINENCIA	12. MODALIDAD	13. OPORTUNIDAD	14. COSTO TOTAL DE LA CAPACITACIÓN
					De Aprendizaje ¿Qué conocimientos y/o habilidades espera que se adquiera durante la capacitación?	De Desempeño ¿Qué espera que se logre o demuestre luego de la capacitación, para que evidencie una mejora respecto al problema identificado?									
1												0			
2												0			
3												0			
4												0			
5												0			
6												0			

ANEXO B: Matriz Plan de Capacitación -PACA



MATRIZ PLAN DE CAPACITACIÓN- PACA

N° CÓDIGO	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA	ÁREA O OFICINA	PUESTO	NOMBRE DE LOS PARTICIPANTES DE LA CAPACITACIÓN	CANTIDAD TOTAL DE PARTICIPANTES	N° DE BENEFICIARIOS POR GRUPO						NOMBRE DE LA ACCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	DURACIÓN (HORAS)	TIPO DE CAPACITACIÓN	TIPO DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	PRIORIDAD	NIVEL DE EVALUACIÓN	MODALIDAD	OPORTUNIDAD TRIMESTRE	MONTO INDIVIDUAL											
						ELEC	ESPECI	ANALIS	ADMINI	TECNI	TOTAL										ALISTAS	TAS	STRAT	IVOS							
1																															
2																															
3																															
4																															
5																															
6																															
7																															
8																															
9																															
10																															
11																															
12																															
13																															
14																															
15																															
TOTAL																															0.00

ANEXO C: Matriz de Ejecución del PACA



MATRIZ DE EJECUCIÓN PACA

N°	CODIGO ACT.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN	TIPO DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	MES DE TÉRMINO DE EJECUCIÓN	UNIDAD ORGANICA SOLICITANTE	ÁREA SOLICITANTE	DURACIÓN	MODALIDAD	TOTAL DE PARTICIPANTES	NOMBRE DEL PROVEEDOR DE CAPACITACIÓN	PRESUPUESTO EJECUTADO
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													



ANEXO D: Modelo Ficha de inscripción

FICHA DE INSCRIPCIÓN			
I. ACCION DE CAPACITACIÓN			
1.1. Nombre de la actividad de capacitación			
1.1. Lugar			
1.3. Fecha		Duración en horas	
II. DATOS PERSONALES			
2.1. Apellidos y Nombres			
2.3. Profesión		N° Celular	
2.4. Correo electrónico personal		DNI	
III. DATOS LABORALES			
3.1. Código de planilla			
3.2. Cargo actual			
3.3. Gerencia, sub gerencia a la que pertenece			
3.4. Área donde labora			
3.5. Correo electrónico institucional			
VI. PRINCIPALES FUNCIONES (indicar 03 funciones)			
DECLARACION JURADA			
Por medio de la presente, ME COMPROMETO a:			
-Asistir al total de horas en la presente actividad de capacitación			<input type="checkbox"/>
- No abandonar la actividad de capacitación			<input type="checkbox"/>
-Aprobar la actividad de capacitación			<input type="checkbox"/>



ANEXO E: Modelo de encuesta para medir el nivel de reacción de los participantes

Encuesta para medir el nivel de reacción de los participantes				
Nombre del curso:				
ENCUESTA DE REACCION				
Agradeceremos nos proporcione su opinión sobre los diferentes aspectos relacionados al programa en el cual ha participado, lo que nos permitirá obtener información útil para mejorar, en el futuro, nuestras actividades educativas. Esta encuesta es anónima por lo que no es necesario coloque su nombre.				
Por favor responde la siguiente encuesta con las alternativas y exprese su grado de satisfacción con la siguiente escala:				
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5
GERENCIA A LA PERTENECE:				
DIMENSION	INDICADORES			RESPUESTAS
Objetivos	Se cumplieron los objetivos del curso			1 2 3 4 5
	Los contenidos de curso son coherentes con los objetivos del curso			
Calificación - Expositor (es)	Calidad de (el/los) expositor (es)			1 2 3 4 5
	Dominio de los temas			1 2 3 4 5
	Profundidad en el desarrollo de los temas			1 2 3 4 5
	Claridad para transmitir los contenidos			1 2 3 4 5
	Énfasis en la aplicabilidad de los contenidos			1 2 3 4 5
	Énfasis en la aplicabilidad de los contenidos			1 2 3 4 5
	Disposición para responder las preguntas y consultas de los participantes.			1 2 3 4 5
Calificación Coordinador Asistente/Tutor	Me gustaría volver a trabajar con el expositor			1 2 3 4 5
	Calidad del equipo administrativo de soporte			
	Dominio de los temas de soporte			1 2 3 4 5
	Empatía con los participantes			1 2 3 4 5
	Claridad para resolver las consultas			1 2 3 4 5
	Amabilidad con los participantes			1 2 3 4 5
Diseño y Metodología del Curso	Disposición para responder las preguntas y consultas de los participantes.			1 2 3 4 5
	Duración (número de horas)			1 2 3 4 5
	Durante el curso se realizaron ejemplos prácticos o ejercicios de aplicación en mis funciones diarias			1 2 3 4 5
Ejecución del Curso	Utilidad de las actividades prácticas desarrolladas			1 2 3 4 5
	Horario			1 2 3 4 5
	Frecuencia del curso			
	Calidad de los contenidos del material de estudio			1 2 3 4 5



Material de Trabajo Electrónico de Apoyo para los Participantes	Utilidad del material entregado	
	Oportunidad en la entrega del material de estudio	1 2 3 4 5
Plataforma Virtual	Tecnología (proyectores, computadoras, multimedia (presencial)/Plataforma Virtual que contemple los aspectos metodológicos, (contenido en el curso y material de apoyo)	1 2 3 4 5
	Infraestructura, Equipamiento, estado del aula (presencial)/ Calidad de la plataforma Virtual	
	Uso de tecnología actualizada y moderna	1 2 3 4 5
Aspectos Diversos	Difusión de la actividad educativa	1 2 3 4 5
	Facilidades para su inscripción y participación	
	Coffe Break (presencial) /Recesos (virtual)	1 2 3 4 5
Percepción Global	¿Cómo calificaría Ud. la actividad de capacitación?	1 2 3 4 5
Comentarios finales y/o recomendaciones:		



ANEXO F: Modelo de propuesta de Aplicación

PROPUESTA DE APLICACIÓN				
I. Datos de trabajador				
Nombre y Apellidos				
Unidad orgánica				
Puesto				
II. Datos del jefe y/o superior inmediato				
Nombre y Apellidos				
Unidad orgánica				
Puesto				
III. Resumen ejecutivo				
Objetivo de la Aplicación				
Importancia de la Aplicación				
VI. Contexto y Justificación				
Análisis de la Situación Actual:		<i>Describir la situación actual antes de la capacitación y las necesidades específicas que se buscaban cubrir.</i>		
Beneficios Esperados:		<i>Justificar la propuesta mostrando los beneficios potenciales, tales como mejoras en la productividad, eficiencia, calidad del trabajo, y satisfacción laboral.</i>		
V. Descripción de la Capacitación Recibida				
Contenidos y Competencias:		<i>Detallar los contenidos abordados durante la capacitación y las competencias desarrolladas.</i>		
Metodología Utilizada:		<i>Explicar la metodología de enseñanza utilizada y su efectividad.</i>		
VI. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN				
5.1. ACTIVIDADES				
N°	Objetivos de Implementación:	Acciones Específicas:	Recursos Necesarios:	Entregables
1	<i>Definir objetivos específicos y medibles para la aplicación de lo aprendido.</i>	<i>Enumerar las acciones concretas que se llevarán a cabo, incluyendo tareas, responsables y plazos.</i>	<i>Identificar los recursos necesarios para la implementación, tanto humanos como materiales.</i>	
2				
3				
5.2. Cronograma de Actividades				
Fases del Proyecto: .		<i>Dividir la implementación en fases o etapas, con sus respectivas actividades y tiempos estimados</i>		
Calendario:		<i>Proveer un calendario detallado con fechas clave y hitos importantes.</i>		
Responsabilidades y Roles				
Equipo de Trabajo:		<i>Definir claramente los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo involucrado en la implementación.</i>		
Supervisión y Apoyo:		<i>Establecer mecanismos de supervisión y apoyo para asegurar que la implementación se lleva a cabo según lo planeado.</i>		
Presupuesto				
Costos Estimados:		<i>Detallar los costos asociados a la implementación de la propuesta, incluyendo materiales, recursos humanos, y cualquier otro gasto necesario.</i>		
Fuentes de Financiamiento:		<i>Indicar cómo se financiará la propuesta y si se necesitarán recursos adicionales.</i>		
Conclusión y Recomendaciones				
Resumen:		<i>Resumir los puntos clave de la propuesta, enfatizando su importancia y viabilidad.</i>		
Recomendaciones:		<i>Proveer recomendaciones finales y próximos pasos a seguir para la implementación efectiva.</i>		
Firma del trabajador			V°B° (Jefe y/ o superior inmediato)	
D.N.I. N°				
Código de planilla N°				

ANEXO 7. Evidencias de la Aplicación de los instrumentos de investigación







ANEXO 8. Matriz de datos del cuestionario del proceso de capacitación virtual

ITEMS	PROCESO DE CAPACITACION VIRTUAL																																	
	DIM: PLANIFICACION												DIM: EJECUCION					DIM: EVALUACION																
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22												
E01	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22
E02	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2
E03	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
E04	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
E05	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	5	4	4	4	4	4	3
E06	3	3	4	3	3	2	5	3	1	3	2	1	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	2	3	3
E07	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	1	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2
E08	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4
E09	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	3	2	2
E10	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
E11	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2
E12	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	1
E13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E14	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
E15	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
E16	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E17	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
E18	3	4	2	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
E19	5	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	5	3
E20	5	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
E21	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4
E22	4	3	2	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
E23	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
E24	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E25	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	5	5	5	2



GC	E56	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	4	4	2	3	3	3	3		
	E57	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
	E58	2	2	1	1	1	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	4	4	
	E59	3	3	1	1	1	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	E60	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	3	4	2	1	2	
	E61	3	2	1	1	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	
	E62	4	4	1	1	3	2	5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	2	4	4	4	4	4	3	
	E63	4	1	1	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	4	1	2	3	5	2	2	4	4	5	5	3	3	
	E64	5	3	2	4	4	4	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
	E65	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	E66	4	3	3	3	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
	E67	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
	E68	4	3	5	3	2	2	3	4	2	3	3	4	2	3	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
	E69	3	2	2	2	2	2	2	4	3	1	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	E70	4	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	
	E71	4	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
	E72	4	1	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	
	E73	5	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
	E74	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
	E75	4	2	1	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	2	3	2	2	1	

ANEXO 9. Matriz de datos del cuestionario de satisfacción laboral

ITEMS	SATISFACCION LABORAL																
	DIM: RECURSOS DEL LIDER					DIM: RECURSOS DE TAREA				DIM: RECURSOS DE EQUIPO				DIM: RECURSOS ORGANIZACIONALES			
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	
E01	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	2	5	2		
E02	5	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	1	3	5	3		
E03	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
E04	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4		
E05	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	5		
E06	5	3	5	3	5	4	5	4	4	5	4	2	2	5	4		
E07	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5		
E08	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5		
E09	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	4	3	2	5	3		
E10	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4		
E11	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3		
E12	4	3	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3		
E13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
E14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3		
E15	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	3		
E16	4	3	3	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5		
E17	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5		
E18	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4		
E19	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4		
E20	3	3	2	2	4	4	3	4	3	4	4	2	2	5	3		
E21	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	2	5	5	3		
E22	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4		
E23	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3		
E24	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5		

GA	E25	1	1	1	1	1	4	2	3	2	5	4	4	5	1	3	3	2
	E26	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3
	E27	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	5	3
	E28	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5
	E29	5	5	3	3	5	5	4	2	5	4	4	4	5	2	4	5	3
	E30	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
	E31	3	2	1	1	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	5
	E32	4	4	5	5	5	5	5	3	1	5	4	3	4	4	3	5	5
	E33	4	3	3	3	5	4	4	4	3	5	3	5	5	2	2	4	2
	E34	1	1	1	1	5	5	5	1	1	5	5	4	5	1	1	5	1
	E35	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	4	3	2	3	4	2
	E36	3	3	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	4	2	3	3	2
	E37	4	3	2	2	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	2
	E38	3	3	2	2	5	4	4	3	1	4	3	3	4	2	2	4	2
	E39	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
	E40	1	1	1	1	5	5	5	1	1	5	5	4	5	1	1	5	1
E41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	
E42	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	
E43	1	1	1	2	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	3	3	2	
E44	2	3	2	3	2	1	1	2	3	2	3	2	3	1	2	2	1	
E45	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	5	3	
E46	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	4	
E47	4	3	1	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	3	4	4	
E48	2	2	1	1	5	5	5	5	3	3	5	5	3	1	33	5	3	
E49	4	3	2	2	4	4	4	4	5	3	3	4	5	2	5	5	3	
E50	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
E51	4	4	2	1	4	4	4	4	3	2	2	4	4	1	3	5	2	
E52	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	
E53	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	2	3	4	4	
E54	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	4	2	3	3	3	



	E55	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	1	3	5	3
	E56	2	2	2	2	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2
	E57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4
	E58	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	1	3	3	2
	E59	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3
	E60	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	2
	E61	3	4	2	2	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	2	2	1	5	3
	E62	2	2	3	3	5	4	4	3	2	3	4	4	4	4	1	3	5	3	3
	E63	2	2	2	2	5	5	5	3	3	2	4	5	5	5	2	2	1	5	2
	E64	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	1	1	4	4	4
	E65	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	5	4
	E66	3	3	2	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	2	2	1	5	2
	E67	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
	E68	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4
	E69	3	3	2	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	5	4
	E70	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3
	E71	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	2	2	2	4	2
	E72	2	2	3	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	2	2	1	5	2
	E73	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	5	3
	E74	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	4
	E75	4	4	4	4	5	4	4	3	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
	GC																			

ANEXO 10. Estadísticos descriptivos agrupados extraído del SPSS.

En el plan estratégico de Electro Puno S.A.A. están consideradas las capacitaciones virtuales y presenciales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,7	2,7	2,7
	Casi nunca	6	8,0	8,0	10,7
	A veces	22	29,3	29,3	40,0
	Casi siempre	31	41,3	41,3	81,3
	Siempre	14	18,7	18,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Observé que el Departamento de Gestión Humana convocó para desarrollar el Plan de Capacitación Virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	9,3	9,3	9,3
	Casio nunca	17	22,7	22,7	32,0
	A veces	27	36,0	36,0	68,0
	Casi siempre	20	26,7	26,7	94,7
	Siempre	4	5,3	5,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Participé de actividades de sensibilización sobre la importancia de la capacitación virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	18	24,0	24,0	44,0
	A veces	24	32,0	32,0	76,0
	Casi siempre	15	20,0	20,0	96,0
	Siempre	3	4,0	4,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	



Observé que en las actividades de sensibilización participaron todos los miembros de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	10,7	10,7	10,7
	Casi nunca	17	22,7	22,7	33,3
	A veces	35	46,7	46,7	80,0
	Casi siempre	14	18,7	18,7	98,7
	Siempre	1	1,3	1,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Participé del diagnóstico de necesidades de capacitación virtual a nivel institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	18,7	18,7	18,7
	Casi nunca	18	24,0	24,0	42,7
	A veces	26	34,7	34,7	77,3
	Casi siempre	12	16,0	16,0	93,3
	Siempre	5	6,7	6,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Considero que se realizó un diagnóstico efectivo de las necesidades de capacitación virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	17,3	17,3	17,3
	Casi nunca	25	33,3	33,3	50,7
	A veces	23	30,7	30,7	81,3
	Casi siempre	13	17,3	17,3	98,7
	Siempre	1	1,3	1,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Considero que las necesidades de capacitación virtual responden a los objetivos institucionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	15	20,0	20,0	24,0
	A veces	35	46,7	46,7	70,7
	Casi siempre	17	22,7	22,7	93,3
	Siempre	5	6,7	6,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Las capacitaciones virtuales consideran temas que se ajustan a las necesidades del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	13	17,3	17,3	21,3
	A veces	31	41,3	41,3	62,7
	Casi siempre	25	33,3	33,3	96,0
	Siempre	3	4,0	4,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

El Plan de Capacitación Virtual 2022 fue difundido a todos los niveles de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	8,0	8,0	8,0
	Casi nunca	16	21,3	21,3	29,3
	A veces	20	26,7	26,7	56,0
	Casi siempre	25	33,3	33,3	89,3
	Siempre	8	10,7	10,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Observé que la selección de proveedores para desarrollar capacitaciones virtuales se llevó bajo parámetros de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	16	21,3	21,3	26,7
	A veces	31	41,3	41,3	68,0
	Casi siempre	18	24,0	24,0	92,0
	Siempre	6	8,0	8,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Observé que en el desarrollo de las capacitaciones virtuales se abordaron temas y contenidos de acuerdo a necesidades individuales y organizacionales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	10	13,3	13,3	14,7
	A veces	41	54,7	54,7	69,3
	Casi siempre	19	25,3	25,3	94,7
	Siempre	4	5,3	5,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	



Existen medios que aseguraron mi participación activa en las actividades de capacitación virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	13	17,3	17,3	18,7
	A veces	23	30,7	30,7	49,3
	Casi siempre	30	40,0	40,0	89,3
	Siempre	8	10,7	10,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Noté acciones de seguimiento y monitoreo en cada capacitación virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	13	17,3	17,3	30,7
	A veces	29	38,7	38,7	69,3
	Casi siempre	21	28,0	28,0	97,3
	Siempre	2	2,7	2,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Participé de encuestas para evaluar el nivel de satisfacción de las capacitaciones virtuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	20	26,7	26,7	40,0
	A veces	28	37,3	37,3	77,3
	Casi siempre	13	17,3	17,3	94,7
	Siempre	4	5,3	5,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Estoy satisfecho/a con los temas abordados en las capacitaciones virtuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,7	2,7	2,7
	Casi nunca	13	17,3	17,3	20,0
	A veces	35	46,7	46,7	66,7
	Casi siempre	20	26,7	26,7	93,3
	Siempre	5	6,7	6,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	



Aprobé las evaluaciones propuestas en las capacitaciones virtuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	3	4,0	4,0	5,3
	A veces	15	20,0	20,0	25,3
	Casi siempre	35	46,7	46,7	72,0
	Siempre	21	28,0	28,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Desarrollé competencias laborales a través de las capacitaciones virtuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	9	12,0	12,0	13,3
	A veces	25	33,3	33,3	46,7
	Casi siempre	29	38,7	38,7	85,3
	Siempre	11	14,7	14,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Propuse planes y/o actividades de mejora en mi área de trabajo culminada la capacitación virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,7	2,7	2,7
	Casi nunca	7	9,3	9,3	12,0
	A veces	34	45,3	45,3	57,3
	Casi siempre	27	36,0	36,0	93,3
	Siempre	5	6,7	6,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Apliqué los conocimientos asimilados en mi puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,7	2,7	2,7
	Casi nunca	4	5,3	5,3	8,0
	A veces	23	30,7	30,7	38,7
	Casi siempre	35	46,7	46,7	85,3
	Siempre	11	14,7	14,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	



Observé efectos positivos en el corto y mediano plazo culminada la capacitación

		virtual		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Nunca	3	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	6	8,0	8,0	12,0
	A veces	35	46,7	46,7	58,7
	Casi siempre	27	36,0	36,0	94,7
	Siempre	4	5,3	5,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Se actualizaron los indicadores de gestión culminada la capacitación virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	18	24,0	24,0	28,0
	A veces	30	40,0	40,0	68,0
	Casi siempre	21	28,0	28,0	96,0
	Siempre	3	4,0	4,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Observé resultados de alto impacto en el área trabajo culminada las capacitaciones

		virtuales		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Nunca	6	8,0	8,0	8,0
	Casi nunca	7	9,3	9,3	17,3
	A veces	36	48,0	48,0	65,3
	Casi siempre	20	26,7	26,7	92,0
	Siempre	6	8,0	8,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Recibo con claridad las instrucciones de mi inmediato superior.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	7	9,3	9,3	14,7
	A veces	18	24,0	24,0	38,7
	Casi siempre	38	50,7	50,7	89,3
	Siempre	8	10,7	10,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	



Recibo feedback (retroalimentación) de mi inmediato superior.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	9	12,0	12,0	17,3
	A veces	35	46,7	46,7	64,0
	Casi siempre	23	30,7	30,7	94,7
	Siempre	4	5,3	5,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Recibo reconocimientos por mi esfuerzo individual de mis superiores inmediatos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	10,7	10,7	10,7
	Casi nunca	16	21,3	21,3	32,0
	A veces	34	45,3	45,3	77,3
	Casi siempre	12	16,0	16,0	93,3
	Siempre	5	6,7	6,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Recibo reconocimientos por los resultados alcanzados de mis superiores inmediatos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	12,0	12,0	12,0
	Casi nunca	15	20,0	20,0	32,0
	A veces	31	41,3	41,3	73,3
	Casi siempre	16	21,3	21,3	94,7
	Siempre	4	5,3	5,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Busco desarrollar mis tareas de manera innovadora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,3	1,3	1,3
	A veces	8	10,7	10,7	12,0
	Casi siempre	44	58,7	58,7	70,7
	Siempre	22	29,3	29,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	



Realizo tareas que necesitan de mis habilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	1	1,3	1,3	2,7
	A veces	10	13,3	13,3	16,0
	Casi siempre	44	58,7	58,7	74,7
	Siempre	19	25,3	25,3	100,0
	Total		75	100,0	100,0

Me proveen los recursos, equipos, herramientas y materiales necesarios para realizar mis tareas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,7	2,7	2,7
	Casi nunca	9	12,0	12,0	14,7
	A veces	27	36,0	36,0	50,7
	Casi siempre	25	33,3	33,3	84,0
	Siempre	12	16,0	16,0	100,0
	Total		75	100,0	100,0

Tengo el tiempo necesario para realizar mis tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	7	9,3	9,3	16,0
	A veces	30	40,0	40,0	56,0
	Casi siempre	27	36,0	36,0	92,0
	Siempre	6	8,0	8,0	100,0
	Total		75	100,0	100,0

Participo en los equipos de trabajo formados en la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	8	10,7	10,7	12,0
	A veces	23	30,7	30,7	42,7
	Casi siempre	29	38,7	38,7	81,3
	Siempre	14	18,7	18,7	100,0
	Total		75	100,0	100,0



Presento y desarrollo proyectos innovadores con mi equipo de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	3	4,0	4,0	5,3
	A veces	26	34,7	34,7	40,0
	Casi siempre	36	48,0	48,0	88,0
	Siempre	9	12,0	12,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Mantengo niveles de coordinación al desarrollar las tareas en el área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	2,7	2,7	2,7
	A veces	21	28,0	28,0	30,7
	Casi siempre	39	52,0	52,0	82,7
	Siempre	13	17,3	17,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Alcanzo niveles de eficiencia superiores al promedio en los equipos de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	19	25,3	25,3	25,3
	Casi siempre	44	58,7	58,7	84,0
	Siempre	12	16,0	16,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Recibo compensaciones no económicas (capacitación, flexibilidad horaria, prestaciones de salud, viajes, otros)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	17,3	17,3	17,3
	Casi nunca	28	37,3	37,3	54,7
	A veces	15	20,0	20,0	74,7
	Casi siempre	17	22,7	22,7	97,3
	Siempre	2	2,7	2,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	



Recibo compensaciones económicas (salario, premios, bonos, utilidades, otros)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	9,3	9,3	9,3
	Casi nunca	9	12,0	12,0	21,3
	A veces	32	42,7	42,7	64,0
	Casi siempre	17	22,7	22,7	86,7
	Siempre	10	13,3	13,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Estoy orgulloso de pertenecer a Electro Puno S.A.A.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,3	1,3	1,3
	A veces	8	10,7	10,7	12,0
	Casi siempre	22	29,3	29,3	41,3
	Siempre	44	58,7	58,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Electro Puno S.A.A. valora y me reconoce por mis resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	16	21,3	21,3	25,3
	A veces	25	33,3	33,3	58,7
	Casi siempre	20	26,7	26,7	85,3
	Siempre	11	14,7	14,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	



ANEXO 11. Declaración Jurada de Autenticidad de tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Gleidy Roselin Dainitupac Condori
identificado con DNI 70286596 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Administración

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

"Proceso de la Capacitación Virtual y su incidencia en la Satisfacción
Laboral de los Trabajadores de Electro Puno S.A.A.- 2022."

" Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 01 de julio del 20 24

FIRMA (obligatoria)



Huella



ANEXO 12. Autorización para depósito de tesis en el Repositorio Institucional



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Gleidy Roselin Sainitupac Condori
identificado con DNI 70286596 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Administración

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

"Proceso de la Capacitación Virtual y su incidencia en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de Electro Puno S.A.A.-2022."

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 01 de julio del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella