

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

CAPACITACIÓN LABORAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN AGENTES DE UNA EMPRESA DE
SEGURIDAD DE TRUJILLO

Tesis para optar el grado de **MAESTRA** en:

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Autora:

Jessica Enith Chavez Diaz

Asesora:

Doctora. Romy Díaz Fernández

<https://orcid.org/0000-0001-8421-3561>

Perú

2022

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre capacitación laboral y compromiso organizacional en agentes de una empresa de seguridad de Trujillo. Para ello, se utilizó el diseño correlacional simple, no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 60 agentes de una empresa de seguridad en Trujillo. Los instrumentos utilizados fueron cuestionario de capacitación laboral de Guarnizo y de compromiso organizacional de Betanzos & Paz, ambos adaptados en el Perú. Los resultados del presente estudio indicaron que existe una correlación moderada entre la capacitación laboral y el compromiso organizacional, ya que se obtuvo un $t = 0.52$ y el nivel de significancia ($p = 0,000 < 0.05$). Sin embargo, no existe correlación entre la capacitación laboral con el componente afectivo y el componente de implicación, debido a que, ambos presentan un nivel de significancia negativos ($p = -0,175$ y $p = -0,025$ respectivamente), por otro lado, existe correlación buena entre la capacitación laboral y el componente de continuidad, ya que el $t = 668$ y el nivel de significancia ($p = 0,030 < 0.05$).

Palabras Clave: capacitación laboral, compromiso organizacional

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between job training and organizational commitment in agents of a security company in Trujillo. For this purpose, a simple correlational, non-experimental and cross-sectional design was used. The sample consisted of 60 agents of a security company in Trujillo. The instruments used were Guarnizo's job training questionnaire and Betanzos & Paz's organizational commitment questionnaire, both adapted in Peru. The results of the present study indicated that there is a moderate correlation between job training and organizational commitment, since a $t = 0.52$ and significance level ($p = 0.000 < 0.05$) were obtained. However, there is no correlation between job training and the affective component and the involvement component, since both have a negative significance level ($p = -0.175$ and $p = -0.025$ respectively). On the other hand, there is a good correlation between job training and the continuity component, since the $t = 668$ and the significance level ($p = 0.030 < 0.05$).

Key words: job training, organizational

Dedicatoria y Agradecimientos

Agradezco a Dios por darme la oportunidad y la perseverancia para culminar esta Maestría a pesar de las adversidades de esta pandemia. También doy gracias a la Universidad Privada del Norte por contribuir en mi formación profesional y por tener el personal calificado que aporta a mis conocimientos esenciales para el desarrollo de esta investigación. Asimismo, por haber puesto en mi camino a las personas que han sido mi soporte, mi guía en este proyecto.

Y le dedico esta tesis a mi familia y en especial, a Pablo Castro Carranza, sinónimo de fortaleza, de resiliencia y de pundonor.

Agradezco a mis estimados asesores por su paciencia, por su expertiz guiada y por su interés por compartir sus conocimientos para el desarrollo de la presente investigación. También agradecer a mi muestra por apoyarme en desarrollar los cuestionarios, lo cual me permite cumplir con los objetivos de la investigación.

Tabla de contenidos

Carátula.....	i
Resumen	ii
Abstract.....	iii
Dedicatoria y agradecimiento	iv
Tabla de contenidos	v
Índice de tablas y figuras	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
I.1. Realidad problemática.....	1
I.2. Pregunta de investigación.....	4
I.2.1. Pregunta general	4
I.2.2. Preguntas específicas.....	4
I.2.3. Objetivo general	4
I.2.4. Objetivos específicos.....	4
I.3. Justificación de la investigación.....	5
I.4. Alcance de la investigación.....	6
II. MARCO TEÓRICO	6
II.1. Antecedentes	6
II.1.1. Antecedentes internacionales	6
II.1.2. Antecedentes nacionales	9
II.2. Bases teóricas	13
II.3. Marco conceptual (terminología)	21
II.3.1. Hipótesis general	22
II.3.2. Hipótesis específicas	22
II.4. Operacionalización de variables.....	22
III. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	26
III.1. Tipo de investigación	26
III.2. Nivel de investigación	26
III.3. Diseño de investigación	26
III.4. Método de investigación	27
III.5. Población y Muestra.....	27

I.1.	Técnicas de recolección de datos	28
I.1.1.	Técnica	28
I.1.2.	Instrumento.....	28
IV.	RESULTADOS.....	29
V.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	35
V.1.	Discusión.....	35
V.2.	Conclusiones	39
V.3.	Recomendaciones.....	40
	Lista de referencias	42
	Referencias.....	42
	ANEXOS.....	49

Índice de tablas y figuras

Tabla N° 1: Matriz de Operacionalización de las variables.....	20
Tabla N° 2: Correlaciones Capacitación Laboral y Compromiso Organizacional	28
Tabla N° 3: Correlaciones Capacitación Laboral y Componente Afectivo.....	29
Tabla N° 4: Correlaciones Capacitación Laboral y Componente de Implicación.....	30
Tabla N° 5: Correlaciones Capacitación Laboral y Componente de Continuidad	31
Tabla N° 6: Frecuencias y porcentajes de la variable Capacitación Laboral	58
Tabla N° 7: Frecuencias y porcentajes de la variable Compromiso Organizacional .	59

Índice de Anexos

Anexo N° 1: Matriz de Consistencia	44
Anexo N° 2: Ficha técnica del cuestionario para medir la Capacitación Laboral	48
Anexo N° 3: Cuestionario de Capacitación Laboral	49
Anexo N° 4: Cuestionario sobre Compromiso Organizacional	51
Anexo N° 5: Análisis Descriptivos	52

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

Hasta el tercer trimestre del 2019, las empresas de seguridad y vigilancia privada trabajaban de manera presencial sus capacitaciones de acuerdo a lo estipulado por la SUCAMEC. La empresa de seguridad tenía que cumplir con ciertos requisitos. Sin embargo, existían diversos problemas que no le permitían dictar las capacitaciones de manera óptima, tales como el sobrecosto de movilidad, de refrigerios, así como los honorarios correspondientes al supervisor de la capacitación y a la persona encargada de visita por la SUCAMEC. Desde luego, estos gastos excesivos son un cuello de botella para las empresas que promueven un sistema de capacitación efectiva para el desarrollo del personal y genera mejores resultados en el mediano plazo.

Sin embargo, debido al impacto ocasionado por la pandemia COVID-19 a finales del 2019 las empresas de diversos sectores paralizaron sus actividades. De acuerdo con el INEI (2020), de un total de 2'701,066 empresas, han dejado de operar 37,998. Cifra que representó el 1.40% del total hasta el tercer trimestre del año 2020. Mientras que, León (2021) comenta que las instituciones educativas como colegios, universidades se cerraron al 100% por disposición del MINEDU. De esta manera, muchas organizaciones del sector de servicios de seguridad y; a nivel general, se vieron en la necesidad de analizar posibles soluciones para continuar trabajando con los diversos integrantes de cada organización. El ministro Javier Palacios (2021) informó que: “más de 2,200,000 personas han sido despedidos de sus centros de labores entre los meses de marzo y mayo significando una caída del 13% de empleos activos” y, según la Cámara de Comercio de Lima (2021), el PBI recibió un aporte del 40% mediante el sector de servicios y, este representó el 48% de la economía nacional, aunque ha sufrido un decrecimiento de un 19.7% en sus operaciones frente a la caída inicial de casi un 60% en abril del 2020.

En un informe sobre la revista El Economista (2019), indica que el Perú está en el 4to lugar en el ranking mundial de “Prevalencia de formación dentro de las empresas” que se mide dentro del

Índice de Competitividad y Talento Global. Sin embargo, a nivel nacional, las empresas no realizan una alta inversión en la capacitación de su mano de obra. Esto se debe al déficit de compromiso que tienen tanto el área de Recursos Humanos por no estimar un presupuesto apropiado para las capacitaciones y, los colaboradores por la inasistencia y compromiso a los entrenamientos, correspondientes. Por ello, el país se encuentra en el puesto 99 a nivel mundial (13vo a nivel de Latinoamérica) de quienes realizan las inversiones para la formación de sus trabajadores.

A través de un informe del INEI (2020) un 38.3% de cada 100 hogares disponen de computadoras y 40.5% de internet, lo que dificulta una capacitación efectiva para los agentes. Es decir, el presupuesto de hogar del trabajador no le permite adquirir un equipo tecnológico y del servicio de internet para realizar el entrenamiento óptimamente. Puesto que, la escasa cobertura del servicio de internet en las zonas remotas de las ciudades sumado a la falta de un equipo tecnológico apropiado son las limitantes más comunes que les afectan al momento de recibir una capacitación de manera remota o virtual que les permitan fortalecer y potenciar sus habilidades y capacidades. Por ello, esto significa una falta grave de la empresa, en términos de compromiso organizacional hacia su personal lo que conlleva a que los agentes se limiten a continuar con su formación profesional hacia el logro de los objetivos organizacionales que exige el área de recursos humanos.

Para ello, la entidad aprobó la RS N° 171-2020-SUCAMEC en la que se establece diversos parámetros para que las organizaciones privadas realicen formación y capacitación de manera virtual a su personal de seguridad. La entidad estatal propone que las capacitaciones sean virtuales a través de un supervisor calificado para que dirija la sesión en base a su plan curricular; de manera que, el personal debe disponer de los recursos necesarios para la accesibilidad a la plataforma y participar en las clases de manera efectiva, ya que, estas sesiones son monitoreadas.

Gibson et al., (1994) comentan que los empleados que son comprometidos y altamente calificados requieren menos supervisión que otros trabajadores, ya que tienen conocimiento sobre la importancia y el valor de integrar sus metas, directrices y valores con la empresa.

De acuerdo con el artículo de HCM Front (2021), mencionan que cuando una persona siente un sentimiento grande de compromiso organizacional hacia la empresa es probable que aumente su productividad, al igual que las posibilidades de que la organización le permita mantenerse en su puesto por más tiempo en respuesta de su lealtad.

Además, el compromiso organizacional de los empleados representa un rol fundamental en su perfil, ya que, trabajan en mejorar su efectividad, evitar la rotación en su puesto y enfatizar la relación interpersonal con sus superiores y la cultura empresarial.

Soberanes y de la Fuente (2020) platican sobre tres importantes factores dentro del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. Estas variantes se asocian con lo que un trabajador tiene claro al momento de trabajar para una empresa. Es decir, sentirse que es parte de la organización, que cumple con los trabajos que se le asignan y que cree fervientemente en los objetivos, visión y misión de la compañía.

Mientras que Muñoz (2021) señala que la importancia de las empresas de sobrevivir ante los cambios bruscos del mundo competitivo es hacer que el trabajador brinde flexibilidad, mentalidad dinámica, sentimiento de coraje y juicio propio. De esta manera, ella comenta sobre cinco factores temas que apoyan la fortaleza del trabajador para que las organizaciones crezcan de manera escalonada: diseño del trabajo para el bienestar, la reconversión, los super equipos, dirección de las estrategias laborales y una nota para Recursos Humanos. Por ello, sostiene que el impacto del COVID-19 dentro de las empresas, ha hecho que en las anteriores tendencias con los que se trabajaba diariamente, se busquen nuevos modelos que ayuden a interrelacionar mucho más al jefe con sus empleados.

Finalmente, las medidas que ha expuesto y regularizado el Estado, acorde a la situación de pandemia, buscan que las empresas se formalicen y brinden mejores condiciones y oportunidades laborales a los colaboradores quienes tienen la responsabilidad y un alto sentido de compromiso para velar por la seguridad y bienestar de quienes protege.

I.2. Pregunta de investigación

I.2.1. Pregunta general

- ¿Existe relación entre la capacitación laboral y el compromiso organizacional en agentes de una empresa de seguridad de Trujillo?

I.2.2. Preguntas específicas

- ¿Existe relación entre la capacitación laboral e implicación en agentes de una empresa de seguridad de Trujillo?
- ¿Existe relación entre la capacitación laboral y compromiso afectivo en agentes de una empresa de seguridad de Trujillo?
- ¿Existe relación entre la capacitación laboral y compromiso de continuidad en agentes de una empresa de seguridad de Trujillo?

Objetivos de la investigación

I.2.3. Objetivo general

- Determinar la relación entre la capacitación laboral y el compromiso organizacional en agentes de una empresa de seguridad de Trujillo.

I.2.4. Objetivos específicos

- Establecer la relación existente entre la capacitación laboral e implicación en agentes de una empresa de seguridad de Trujillo.
- Establecer la relación existente entre la capacitación laboral y compromiso afectivo en agentes de una empresa de seguridad de Trujillo.
- Establecer la relación existente entre la Capacitación Laboral y Compromiso de Continuidad en agentes de una empresa de seguridad de Trujillo.

I.3. Justificación de la investigación

Dado los altos índices delictivos y la percepción de inseguridad en nuestro país por más del 82.3% de la población según el estudio técnico sobre seguridad ciudadana INEI (2020), la figura de un agente de seguridad es de primordial importancia para garantizar el orden y seguridad en las empresas, no solo por cuidar los bienes materiales de las mismas, sino para garantizar la vida, integridad y seguridad de los mismos trabajadores de las empresas y la de sus clientes. Por consecuencia, la presente investigación se justifica por su alto nivel de relevancia social dentro del sector de seguridad y vigilancia privada, específicamente, en las empresas pequeñas y medianas por tener un mínimo o casi nula información relevante al momento de medir la capacitación laboral y el compromiso organizacional en los agentes de seguridad en términos de su desempeño laboral, pro actividad, control de la situación, fidelidad, etc. Por ello, la justificación teórica y práctica de este estudio radica en su funcionalidad como antecedente con la finalidad que las empresas puedan diseñar y ejecutar programas de capacitaciones óptimas y relevantes para los trabajadores. Es decir, para que los agentes de seguridad sientan el verdadero respaldo de sus empresas para incrementar su productividad, oportunidad de línea de carrera, obtención de beneficios económicos, etc. Por consecuencia, esta tesis presenta relevancia metodológica debido a que permite a futuras investigaciones con temáticas y variables similares se puedan respaldar sobre lo investigado y direccionen los nuevos saberes científicos para diseñar y gestionar capacitaciones asertivas las cuales permitan influir de manera positiva en el desempeño y compromiso que debe recibir el agente de seguridad para el cumplimiento de su labor alineado a los objetivos de la empresa.

De igual modo, este estudio permite al público conocer el estado real de los agentes de seguridad durante la pandemia y como han continuado laborando de manera presencial a pesar de los riesgos y consecuencias que las empresas no tuvieron planificado en su momento. Se presentaron varios casos de rotación de personas, efectos psicológicos y emocionales negativos en los agentes, escasez de equipos tecnológicos y baja remuneración al personal, entre otros motivos. En consecuencia, se analiza dentro de cada dimensión cual da pie a la ejecución apropiada del plan del área de Recursos Humanos para que las

capacitaciones continúen siendo una fuente de entrenamiento personalizado y canalizado a cada trabajador, permitiendo que se concrete el plan de capacitaciones a través de plataformas digitales, reuniones físicas con los supervisores y la constante retroalimentación por parte del jefe y gerente del área de Recursos Humanos.

En este caso, esta investigación tiene relevancia metodológica porque ha recopilado información a través de diversas fuentes de autores, artículos, ensayos y fuentes secundarias con el objetivo de conocer a detalle la relación entre la capacitación laboral y el compromiso organizacional en los agentes de seguridad y como estas variables se relacionan con el rendimiento personal, el cumplimiento de los objetivos de la empresa y la cultura organizacional de esta.

Finalmente, los resultados de esta investigación aportarán conocimientos teóricos y prácticos, generando un soporte importante para las empresas del sector, quienes poseen similares inconvenientes con sus trabajadores y puedan utilizar este medio para implementar alternativas de solución con casos reales y prácticos durante sus entrenamientos.

I.4. Alcance de la investigación

El alcance de esta investigación es correlacional simple debido a que, tiene por finalidad, conocer la relación entre las dos variables: capacitación laboral y compromiso organizacional, donde se toma una muestra de 60 agentes de seguridad de una empresa de Trujillo.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes

II.1.1. Antecedentes internacionales

Pedraza (2020) exhibe en el artículo *Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior*, sobre como la

educación juega un rol importante en los trabajadores para desarrollar óptimamente sus habilidades y capacidades dentro de su puesto laboral. Mediante ciertas variables como compromiso organizacional, competencia del capital humano, utiliza una metodología de enfoque cuantitativo, no experimental y transversal se hizo una encuesta a un total de 84 colaboradores, en los que los resultados se ven que las variables del capital humano y el compromiso organizacional son determinantes dentro del ámbito educativo. El autor considera que son factores importantes que ayudan a administrar, organizar y dirigir los esfuerzos de la empresa para que los trabajadores puedan aprender, conocer y educarse en desarrollar sus habilidades y mejorar sus capacidades. También, ayudan a determinar cuan vital es el enfoque de mejorar la imagen institucional y enfocarse en brindar un servicio de calidad al exterior, de trabajar en la calidad de los procesos y de implementar mejoras en el diseño de los procesos de recursos humanos, apuntando a potenciar las capacidades de los colaboradores y optimizar el desempeño educativo.

Según un informe del Instituto de Bienestar y Seguridad Social (2020) donde se realizó una investigación a empleados del área de políticas de dirección de la empresa dentro del contexto de la actual pandemia, analizaron cuales son los comportamientos de cada trabajador y como afecta su compromiso con la organización. Además, el cuestionario realizado es de 5 dimensiones (Estilo de Dirección, Comunicación corporativa y reconocimiento, Capacitación personal, Retribución y Compromiso Organizacional) que consta de 28 ítems mediante la escala de Likert (5 alternativas) y fue realizado a un total de 1625 personas, las cuales solo completaron 1310 participantes divididos en 3 grupos (323 personas en México y Centroamérica, 343 en Sudamérica y 644 en España), a su vez, se han agrupado esos grupos en 3 vertientes: personal directivo, mando medio y personal de base. En sus resultados se ha visto que el exceso de empeño que muestran los empleados por lograr resultados óptimos por sobre la obligación contractual, es decir, trabajan más de sus funciones contractuales resulta parejo en las divisiones geográficas mencionadas cuando se tienen responsabilidades sobre terceros (Mandos Intermedios y Directivos). Mientras que, para el caso del Personal de Base, los empleados de Latinoamérica presentan más comprometidos que los trabajadores españoles cuando no tienen aquellas responsabilidades sobre terceros.

Coronado et al., (2020) mediante su artículo *Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias*, comentan sobre la preocupación de esta variable como un constructo multidimensional y los diversos impactos que puede tener en una compañía, afectando directamente a los empleados, directivos, entre otros. Menciona que existen diversas dimensiones tales como: implicación, empowerment, desempeño, innovación, inteligencia emocional, entre otros. De estos factores antes mencionados, la inteligencia emocional abarca el compromiso afectivo, compromiso normativo (implicación) y el compromiso de continuidad, a su vez, los autores mencionan otros factores que pueden ser manipulables o no manipulables, dependiendo de cuanto los empleadores deberán trabajar con sus empleados para identificar apropiadamente los objetivos de la empresa junto con el compromiso organizacional para obtener resultados eficientes.

Pemán (2019) a través de su investigación *The Effect of Training and Development on Organizational Commitment as Key Elements to Retain Talent in Business Organizations – 2019*, expone sobre la importancia del efecto de las capacitaciones hacia el compromiso organizacional que los colaboradores necesitan trabajar y entrenarlo, de manera que, las empresas buscan diversos medios y recursos para guiarlos en una constante formación y entrenamiento sobre como el trabajador mantiene una obligación genuina y correcta hacia el logro de objetivos y resultados de acuerdo a sus expectativas personales y de la empresa. El autor utiliza una metodología inductiva, del tipo de estudio correlacional causal y realiza una encuesta a un total de 283 personas mediante tres dimensiones: entrenamiento, compromiso y rotación. Los resultados que obtuvo mediante la encuesta, ha sido positiva en la relación directa que presenta entre el compromiso organizacional con el entrenamiento y capacitación, donde explica que “a mayor compromiso del trabajador, la empresa influirá positivamente en su desarrollo personal y profesional”, es decir, la empresa debe evaluar cómo crear valor hacia su gestión del capital humano, para retener a sus trabajadores y que ellos correspondan hacia los objetivos planteados por la empresa.

García Anaya (2018) informa en su tesis *Análisis de la capacidad de la seguridad privada para actuar como auxiliar de la seguridad pública en Querétaro - 2018*, sobre como una significativa cantidad de empresas no ofrecen la garantía de que los agentes de seguridad cuentan con los conocimientos necesarios para ejercer sus obligaciones como coadyuvantes

y auxiliares de la función de la seguridad pública en algún caso de urgencia o desastre o en el caso de que alguna autoridad los solicite. La metodología que utiliza es correlacional y descriptiva, porque, mediante una muestra de 40 vigilantes y realizando cuestionarios, obtiene los siguientes resultados: la institución encargada (en este caso la “secretaría de Seguridad Ciudadana”), tiene el objetivo de priorizar la educación, capacitación y satisfacción de sus agentes a través de los proyectos que le encarga el Estado para cumplir los estándares de atención y servicio al público y a las entidades correspondientes. Por consiguiente, la SSC necesita preparar y crear un plan que permita regular los servicios de formación a los agentes, para que puedan realizar su labor de manera competente. En su conclusión, es un proyecto que se muestra viable, pero que por el momento no se puede poner en marcha.

Neves et al., (2018) explicaron en su artículo sobre *Compromiso organizacional, cualidades psicométricas e invarianza del cuestionario de Meyer y Allen para enfermeros portugueses* cómo funcionaría la variable dentro del contexto de la enfermería y como se podría analizar y evaluar la validez del constructo, la confiabilidad de la misma y la consistencia interna. Para este trabajo, se utilizó una muestra de 850 enfermeros de acuerdo a que trabajan con un tipo de investigación del tipo cuantitativo, transversal, no experimental para analizar los comportamientos psicométricos de cada uno de los participantes. Respecto a la relación que tiene el compromiso con el área de enfermería, pues es muy importante debido a la importancia e impacto que tienen para los enfermeros en tema de la atención sobre la salud, la conexión que deben tener con las personas delicadas y de extrema situación. Sin embargo, en Portugal se están presentando circunstancias precarias con respecto a la atención personalizada de los enfermeros y los escasos recursos que tienen para brindar el apoyo necesario hacia las personas. En conclusión, la variable de compromiso organizacional se muestra como un instrumento apropiado para el contexto del sector de la enfermería y del área de Recursos Humanos en Portugal.

II.1.2. Antecedentes nacionales

Guarnizo (2021) en su investigación *Capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad en la subgerencia de capacitación del Poder Judicial – 2021* analiza sobre la

relación del tipo correlacional causal, el tipo de investigación es cuantitativo y el alcance es descriptivo-correlacional, donde la autora mide la influencia de la capacitación laboral en el área de subgerencia de capacitación y el servicio de gestión de calidad en los colaboradores. Al mismo tiempo, ha utilizado una muestra de 70 trabajadores, donde aplica la técnica del cuestionario on-line en ambas variables para medir la confiabilidad. A través de la interpretación de los resultados, se concluye en que la capacitación laboral incurre, es decir, el 57% de la capacitación laboral es dependiente de la variabilidad de la gestión de calidad. Para ello, el área debe plantear la creación de un plan de desarrollo de personas a través de las necesidades de cada uno de los colaboradores, asimismo, la inclusión de un programa de capacitación en base a los estudios de funciones, socioemocionales y desarrollo de habilidades. También, recomienda que el área realice inversiones en la adquisición de equipos y materiales tecnológicos para agilizar la dinámica de entrenamiento. La validez del instrumento de capacitación laboral paso por juicio de expertos.

Rayme (2021) en su investigación *Capacitación laboral y compromiso organizacional del personal de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ica 2021*, expone la relación entre la capacitación laboral y compromiso organizacional de los directores ejecutivos de una empresa. La metodología que sigue esta tesis es de enfoque cuantitativa, tipo de investigación básica, diseño cuantitativo, descriptivo no experimental y transversal, cuya muestra de personas asciende a 100 personas. En los resultados, comenta existe una correlación positiva entre ambas variables de los trabajadores, y que ha sido determinado por el Rho de Spearman con un nivel de correlación de 0.618 y que queda demostrado que el nivel de significancia es < 0.01 . En conclusión, el autor menciona la importancia en que los trabajadores deben mantener una estrecha relación con sus instituciones, donde haya un fomento de actividades y labores que les permita adquirir nuevas habilidades, también exista un reconocimiento periódico a las acciones realizadas en favor de la empresa y haya un respeto mutuo entre el trabajador y la empresa.

Bardales (2020) mediante su tesis *Capacitación y compromiso laboral en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro - 2020* comenta sobre la relación que existe entre la variable de capacitación y el compromiso laboral, de la cual este tipo de investigación tiene una metodología cuantitativa, con diseño no experimental y es correlacional descriptivo, donde

aplica la técnica cuantitativa (encuesta) a una muestra de 40 personas. En los resultados, determinan una tendencia positiva entre la capacitación laboral con las variables de identificación, sentido de pertenencia y el deseo de involucramiento (las cuales son las dimensiones del compromiso laboral); donde se concluye que las dimensiones del compromiso laboral y el soporte de las capacitaciones brindan un beneficio importante en la organización. Por consiguiente, el autor expone la importancia de continuar con las evaluaciones de desempeño hacia los trabajadores, con miras a ampliar el margen de su desarrollo de habilidades y aptitudes, el sentimiento de permanecer en la empresa y lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos por la dirección y gerencia empresarial.

Neyra et al., (2020) expresan a través del artículo *Validación del instrumento compromiso organizacional "CO" en docentes de diversas instituciones UGEL 006, Lima, 2020* la importancia de la variable del compromiso organizacional como una fuerza relativa dentro de la empresa para que el individuo ejerza y crea una identificación alineada a los objetivos, valores y cultura organizacional, de forma que, el empleado logre desempeñar sus funciones para el cumplimiento de metas y mejora de su rendimiento personal. Estos autores midieron la variable mediante las siguientes dimensiones: compromiso afectivo, normativo y de continuidad a través de una muestra de 104 participantes en un tipo de investigación correlacional no experimental transversal. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de Compromiso Organizacional realizado por Meyer y Allen (1991), la cual también fue validado y traducido por Arciniega & González (2006) en la que se utilizaron las tres dimensiones previamente mencionadas en un total de 18 preguntas utilizando la escala de Likert. Se determina que el constructo de la variable en instituciones educativas reúne las medidas necesarias para ser utilizadas en otras organizaciones de acuerdo a la base y propiedades que se requieran.

Hernández (2018) explica en su investigación *Gestión de la capacitación laboral y compromiso organizacional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chinchipe, 2018* la importancia y contribución de la gestión de la capacitación laboral que muchos países están planteándolo como parte del desarrollo del personal para mejorar sus habilidades, capacidades y aptitudes. También, esta gestión va alineada con el compromiso organizacional, cuyo fin es lograr que el trabajador mantenga una línea respecto a la

motivación personal, logro de objetivos y compromiso personal con la empresa, con su equipo de trabajo y su proyecto personal. A partir de, una muestra de 87 trabajadores, los resultados que expone la investigación son las siguientes: existe una relación positiva entre las diversas clases de capacitaciones, los tipos de compromiso y la gestión del cambio en los trabajadores. Finalmente, recomienda que los trabajadores fortalezcan su relación y compromiso con la empresa, continúen desarrollándose y capacitándose de manera óptima para cumplir con los objetivos planteados por el jefe del área y de la organización.

Paredes (2018) a través de su tesis la *satisfacción laboral y su incidencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de una cadena hotelera de la ciudad de Cajamarca, 2018* comenta sobre las diversas maneras de trabajar y mantener el deseo del trabajador de continuar laborando en la empresa donde se desempeña. Mediante una metodología correlacional y explicativa, utiliza una muestra de 58 colaboradores en la que utiliza cuestionarios basados en la variable de satisfacción laboral con sus dos factores (intrínseca y extrínseca) y la variable de compromiso organizacional junto con sus tres factores (normativo, continuo y afectivo). De esta manera, obtiene resultados positivos en la relación entre ambas variables, es decir, la empresa debe continuar ejecutando y elaborando diversos planes que ayuden al trabajador a conectarse mejor con el ambiente laboral, trabajando y obteniendo más conocimientos y habilidades dentro de su rama, manteniendo un sentimiento de permanencia y lealtad hacia las metas de la empresa. Finalmente, la autora resalta cuan vital es que el colaborador construya su relación con los diversos integrantes del equipo, alineándose a los objetivos y manteniendo su rol hacia las personas con las que mantiene la comunicación.

Finalmente, Vega (2017) de acuerdo a su investigación *Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional en suboficiales de la Región Policial Trujillo* analiza a través del cuestionario de compromiso organizacional de Betanzos & Paz (2007) a una muestra de 469 agentes de seguridad. En este caso, de la variable de compromiso se utilizan tres dimensiones: compromiso afectivo, de implicación y compromiso de continuidad, la cual las evidencias de validez se realizaron mediante el análisis factorial exploratorio de primer orden y de segundo orden, la cual son mayores a .30. En cuanto a la validez según análisis factorial confirmatorio dio como resultado un ajuste absoluto de 2.61.

Dentro de sus conclusiones, se verifica que el cuestionario de compromiso organizacional se determina que el modelo es apropiado para diversas instituciones de servicio al público e incluso con mayor extensión de personas, además se determinaron coeficientes de consistencia interna, los cuales demuestran que el instrumento posee confiabilidad.

II.2. Bases teóricas

I. Capacitación:

I.1. Definición:

Existen diversas definiciones acerca de la capacitación, se mencionarán algunos ejemplos de capacitación, tales como:

De acuerdo con Guarnizo (2020) citando a Bohlander, Snell y Morris (2018) expresa que la capacitación laboral presenta un rol importante dentro del marco del desarrollo y ampliación de los conocimientos y aptitudes en el ambiente laboral para los trabajadores. Asimismo, mediante la capacitación laboral se busca el desarrollo de habilidades blandas, competencias laborales y generar valor continuo. Para ello, el avance de la tecnología y su constante desarrollo permiten a las empresas realizar sus capacitaciones en diversas plataformas con horarios estructurados y la participación de sus miembros, con la finalidad de que puedan ampliar sus niveles de comunicación, logrando la adaptación y cumplimiento de los objetivos de la organización.

Asimismo, Dessler (2009) agrega que la capacitación es un proceso continuo y educativo, “es una actividad sistemática, permanente y planificada, cuyo propósito es preparar y desarrollar habilidades, conocimientos, destrezas y actitudes a las personas dentro de una organización para realizar su trabajo con mayor eficiencia en sus actuales y futuros cargos y así adaptarlos a las cambiantes exigencias del entorno laboral”

Finalmente, Lefcovich (2009) comenta que la capacitación abarca desde pequeños cursos sobre terminología hasta cursos que le permitan al usuario entender el funcionamiento del sistema nuevo, ya sea teórico o a base de prácticas o mejor aún, combinando los dos. “La

capacitación es una estrategia empresarial importante, es un conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan”.

1.2. Tipos de Capacitaciones:

Actualmente, las empresas tienen la posibilidad de contar con diversas clases de capacitaciones con los que pueden entrenar a sus trabajadores. Para ello, el gerente de Recursos Humanos debe de gestionar los recursos económicos, tecnológicos y humanos para que la organización pueda llevar a cabo el programa de capacitación apropiada para su personal. En este caso, se comentarán algunos ejemplos que corresponden a cada tipo de capacitación.

1.2.1. Capacitación Formal

La capacitación formal se define como aquel proceso que la empresa establece un plan mediante horarios, objetivos y posee una estructura sobre qué temas va a abordar la capacitación de acuerdo con el artículo “Conoce los diferentes tipos de capacitación” (s.f), también este tipo de capacitaciones se realiza en talleres, seminarios o cursos que son específicos para la empresa, con la finalidad de incrementar los conocimientos y adquisición de habilidades para los trabajadores, así como obtener certificaciones o estándares de calidad como la ISO 9001, ISO 14001, entre otros.

Galván (2011) menciona que la capacitación formal se establece a través del tipo de necesidades de capacitación y su duración puede variar en días, semanas, meses y será según el tipo del curso, seminario, taller que se ha planeado y puesta a prueba por el área de Recursos Humanos.

1.2.2. Capacitación Informal

Este tipo de capacitación corresponde para un cierto grupo de personas con la finalidad de aplicar enseñanzas para aprender y realizar actividades específicas, además, asistir a otros colaboradores en la instrucción de una tarea o función nueva.

También, Galván (2011) añade que la capacitación informal se relaciona con las instrucciones que ayudan a la operatividad de la empresa, es decir, el director puede ordenar que el agente de seguridad pueda comunicar cierta información importante a los clientes en

materia del establecimiento al que asisten (fechas de pagos, eventos, acceso a ciertas áreas, etc.)

1.2.3. Capacitación Virtual

Se realiza a través de plataformas o programas digitales mediante equipos tecnológicos (computadora, celulares, tablets, entre otros) y con la accesibilidad del Internet, permite conectarse de manera remota con las personas encargadas de presentar la sesión y los participantes.

También, se le denomina *e-learning* tal como lo indican Álvarez, González, Morfin & Cabral (2005) en la que se utilizan diversas herramientas tecnológicas y elementos académicos para introducir una tendencia versátil y dinámica para la enseñanza de los capacitadores, a través de medios electrónicos vía Internet que cumplan con los requerimientos y especificaciones obligatorias por parte de la empresa y los encargados del área de Recursos Humanos.

1.3. Ventajas y desventajas de una capacitación virtual:

Dentro del estudio de esta variable, un artículo de la página web *internetya.co* (2021) ha expuesto cuáles son las ventajas que forman parte de la capacitación laboral (en este caso, al rubro vía Internet) y el planteamiento de las clases de los supervisores en comparación a la educación convencional y presencial que se realizó antes de la pandemia, las cuales son las siguientes:

- **Flexibilidad:** Las capacitaciones virtuales permiten a los colaboradores ingresar a diversos horarios, la separación de sesiones con diferentes capacitadores, conocer las bases del programa, etc.
- **Reducción de tiempo de aprendizaje:** Los tiempos de las lecciones a través de capacitaciones virtuales ofrecen una reducción de entre el 40% al 60% frente a las clases presenciales.
- **Comodidad:** Las capacitaciones virtuales son realizados desde la comodidad del hogar o del lugar donde se encuentre dispuesto el colaborador para acceder sin dificultades.

- Bajo costo: La inversión de las capacitaciones virtuales son un 30% menos que las capacitaciones presenciales, dado que, el método de enseñanza es dinámica permitiendo a las empresas ajustar su presupuesto para contratar a un profesional experto en el área de cara al cumplimiento de los objetivos y estrategias del área de Recursos Humanos.

A través de Cabrera & Tapia (2020), la capacitación “es una ventaja competitiva dentro del mercado laboral, cuyo fin es brindar una solución a la necesidad de las organizaciones de gestionar un personal entrenado y con alto nivel de eficacia”; para ello, se necesitan gestionar los recursos y personas apropiados y alinearlos al plan de los gerentes y directores para construir la ventaja competitiva de los trabajadores.

En un artículo de María Alejandra Morgado (2021) comenta que el desarrollo de las telecomunicaciones en el ámbito tecnológico crea un modelo novedoso que promueve una base de aprendizaje más dinámica, la cual es la enseñanza virtual o remota, sin embargo, presentan algunas desventajas importantes como las que se presentan a continuación:

- Acceso a la tecnología: Los agentes de seguridad no cuentan con medios tecnológicos en las capacitaciones debido a diversos factores, tales como: la remuneración mensual, la falta de inversión en equipos y sistemas por parte de las empresas, la débil recepción de Internet en diversas zonas son algunos puntos complejos que ralentizan el trabajo de los capacitadores y el desarrollo de los propios capacitados.
- Riesgo en la salud: El uso de los equipos por tiempos extensos, las evaluaciones a realizar por los trabajadores dentro de la computadora y la búsqueda de información pertinente al tema a estudiar significan un mayor esfuerzo por parte de la persona; esto conlleva a una serie de síntomas potencialmente graves como estrés, sobreesfuerzo visual, dolores de cabeza, entre otros.
- Mayor disciplina: La cantidad de horas estipuladas en el cronograma y los requisitos de SUCAMEC para la licencia le crea al colaborador un sentimiento de disciplina de cumplir con sus deberes dentro de la capacitación, sin embargo, hay personas que no tienen la costumbre o el hábito de cumplir con los horarios estipulados para la subsecuente aprobación de la capacitación.

1.4. Dimensiones de la variable Capacitación laboral:

Los gerentes y directores, de acuerdo a Bohlander y Snell (2018), son los principales encargados de que las normas, objetivos y metas planteadas dentro de las estrategias de la empresa sean cumplidas, para ello, la inversión en diversos medios (electrónicos, humanos, marketing, entre otros) forman parte del pilar de la cultura que desean implementar en los actuales trabajadores.

En primer lugar, está la evaluación de las necesidades, en donde es importante realizar los análisis pertinentes hacia la organización (normas y reglamentos, cultura organizacional, rotación del personal, línea de carrera, etc.), las funciones del puesto (actividades y tareas, a quien/quienes reporta, etc.) y a las personas (motivación intrínseca y extrínseca, nivel de desempeño, etc.) de modo que las capacitaciones tienen que estar estructuradas y definidas de acuerdo a los objetivos específicos que tiene la empresa para buscar el desarrollo y mejora en el rendimiento de los colaboradores.

Para la siguiente dimensión, se habla sobre el diseño del programa de capacitación, dónde una vez identificado las necesidades de los colaboradores, el enfoque de los expertos se define en cuatro (4) fases para su trabajo: objetivos instruccionales, disposición y motivación de los capacitadores, principios de aprendizaje y características de los encargados.

La tercera dimensión, llamada implementación del programa de capacitación, abarca los aspectos importantes en la que el área de Recursos Humanos debe abarcar desde los objetivos y programas de las capacitaciones hasta el conocimiento de las habilidades, destrezas y aptitudes de cada uno de los trabajadores. La idea es materializar los métodos apropiados para los empleados, tales como: simulación, aprendizaje práctico, e-learning, presentaciones en el aula, etc. De esta manera, se busca descubrir qué opción es preferida por ellos y trabajar sobre la base de cada método para el logro de los objetivos.

Finalmente, la cuarta dimensión denominada, evaluación del programa de capacitación opta por revisar la trascendencia y seguimiento de las capacitaciones realizadas y de acuerdo a

los resultados obtenidos por cada uno de los colaboradores, se determina hasta qué punto las capacitaciones han ayudado a mejorar el aprendizaje, si hubo influencia en el comportamiento y en las habilidades del colaborador. Para ello, existen cuatro (4) requisitos para la evaluación: reacciones, aprendizaje, comportamientos y resultados; por consiguiente, la gerencia debe gestionar las combinaciones de los requisitos cuya finalidad es obtener el éxito de las capacitaciones, mejorar la imagen de la empresa y plantear los planes de acción necesarios para analizar las posibles alternativas de corregir, implementar y mejorar ciertos puntos del programa.

II. Compromiso Organizacional:

II.1. Concepto:

Esta variable según Robbins (1998) lo define como un estado en la que el empleado se identifica con una organización, es decir, con las metas, objetivos y el alcance de la empresa. Con la finalidad de mantener un sentido de lealtad, alto compromiso en el trabajo y mantener un espíritu de compromiso con la empresa.

Mientras que, Kruse (2013) citado por Aldana et. al (2017) agrega que el compromiso “Es un sentimiento que te hace más probable de recomendar la organización a un amigo, de sentir orgullo por la empresa y más probable de estar satisfecho con ella y menos probable de pensar en buscar otro trabajo.”

Betanzos y Paz (2007) citado por Vega (2017) expresa que el compromiso organizacional asegura estabilidad laboral, dado el impacto en sus prestaciones, jubilación, pensión y beneficios sociales que les permite cubrir sus necesidades primarias y secundarias. Al mismo tiempo, la importancia de esta variable es que los empleados valoren sus aptitudes, capacidades y habilidades alineados con los objetivos y metas de la empresa, con la finalidad de evitar ausentismo, baja rotación, disminución de la motivación personal y pérdida de confianza y lealtad hacia la empresa y sus supervisores.

Aunque, de acuerdo con Bustamante, et al. (2016, p.14) comenta lo siguiente: “El compromiso organizacional se define como el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular, las metas y la relación con ella. Por otro lado, el compromiso

organizacional se define como la comprensión, predicción y administración del comportamiento humano en las organizaciones.”

Finalmente, Tena y Villanueva (2010, p.20) expone que el compromiso organizacional, “Es el grado de la participación de un colaborador y su identificación con la empresa. El colaborador se esfuerza por identificarse con la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización. Considera importante el esfuerzo porque espera tener beneficio y el deseo de pertenecer a la compañía.

II.2. Dimensiones del compromiso organizacional:

De acuerdo con Fernández (2017) citado por Llontop (2022) comenta que el compromiso organizacional como definición ve diversos aspectos tales como: “el apego afectivo, los egresos percibidos por la salida de trabajadores y la obligación de mantenerse en la empresa”. Además, comenta sobre las 3 dimensiones de la variable, tales como, el compromiso afectivo o actitudinal, el de continuidad o calculativo y el normativo.

A continuación, Meyer y Allen (op.cit) explican en qué consiste cada uno de los componentes del compromiso organizacional y cómo afectan el estado psicológico del trabajador:

- **Compromiso afectivo:** (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.
- **Compromiso de continuación:** (necesidad) señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.

- Compromiso normativo: (deber) es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones. Por ejemplo, cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

En el caso de Betanzos & Paz (2007) define tres variables a través de perspectivas, la primera es “la perspectiva de intercambio social” en la que establece el vínculo del trabajador con la organización a través de los esfuerzos pequeños que realiza para mantenerse en continuidad. Luego, se encuentra la “perspectiva psicológica” se refiere a la identificación, deseo de permanencia, mantenimiento de niveles elevados de esfuerzo y desempeño, y poseer una fuerte creencia hacia los objetivos y metas de la empresa. Finalmente, la “perspectiva de atribución” es la obligación que tiene el individuo con la compañía mediante algunas actuaciones que son voluntarias y explícitas.

Vega (2017) menciona lo siguiente con respecto a cada dimensión:

- Implicación o Componente Cognitivo es el grado en que la persona se identifica psicológicamente con su trabajo.
- Compromiso Afectivo o Componente Emocional son los vínculos emocionales estrechados del trabajador con la compañía, quien posee un sentimiento de orgullo marcado en la permanencia.
- Compromiso de Continuidad o Componente Comportamental se manifiesta en la capacidad de generar aquellos beneficios y retribuciones económicas por parte del trabajador demostrando apego a la organización.

II.3. Ventajas y desventajas del compromiso organizacional:

Las ventajas del compromiso organizacional de los trabajadores son las siguientes:

- Sentido de permanencia en la empresa.

- Disminuyen sus intenciones de abandonar su puesto de trabajo.
- Realizan sus labores correspondientes a las exigencias del supervisor y los cumplen de manera óptima.
- Se adaptan a las reglas, normativas y pautas que dicta la organización para el logro de resultados.
- Aumento de motivación trascendental e intrínseca en los trabajadores.

Mientras que, las desventajas del compromiso organizacional se describen a continuación:

- La empresa incurre en pérdidas financieras por la sobreinversión en los entrenamientos y capacitaciones de aquellos trabajadores que no rinden de acuerdo a lo exigido por la empresa
- Baja productividad con respecto al cumplimiento de objetivos
- Fuga de talentos
- Aumenta la incertidumbre de permanencia
- Ambiente altamente inestable

II.3. Marco conceptual (terminología)

- Capacitación: De acuerdo con un artículo de Concepto Definición (2021), define a la capacitación como “el conjunto de actividades didácticas orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa.”
- Capacitación virtual: Medina (2022) expone que este tipo de capacitación resulta ventajosa por la accesibilidad y flexibilidad que brinda a las diversas personas en sus ámbitos de trabajo (físico, remoto, híbrido, entre otros), educación (universitaria, escolar) y como herramienta de aprendizaje vital para usarse en cualquier momento para aquellos que desean incrementar sus conocimientos en los temas que le interesen.
- Compromiso organizacional: Kruse (2013) define a esta variable como el sentimiento del empleado de mantenerse orgulloso de su estancia en la empresa, dado que, no busca reubicarse en otra organización y siente la necesidad de recomendar a

terceros la oportunidad de presentarse ante su institución dentro del marco de un proceso de evaluación y selección de personal.

- **Motivación:** Jiménez (2016) argumenta que la motivación funciona como un pronosticador del comportamiento humano y tiene la finalidad de guiar al trabajador para revisar el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas por su superior y la evaluación de su desempeño para medir la eficiencia de sus labores.
- **Condición laboral:** Acorde con el Ministerio de Protección Social de Pereira (2019) define este concepto como “las características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo”
- **Habilidades:** Según, Montes de Oca & Machado Ramírez (2009) conceptualizan a las habilidades como “la expresión del modo de interacción del sujeto con los objetos o con los sujetos sea en la actividad y la comunicación y que garantiza la ejecución de la acción del sujeto bajo control consciente”.

II.3.1. Hipótesis general

- Existe relación entre capacitación laboral y compromiso organizacional en los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo.

II.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre capacitación laboral e implicación en los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo.
- Existe relación entre capacitación laboral y compromiso afectivo en los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo.
- Existe relación entre capacitación laboral compromiso de continuidad en los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo.

II.4. Operacionalización de variables

Tabla N°1: Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	Ítems	NIVEL DE MEDICIÓN
Capacitación Laboral	Cuantitativa Ordinal	Presenta un rol importante dentro del marco del desarrollo y ampliación de los conocimientos y aptitudes en el ambiente laboral para los trabajadores. Asimismo, mediante la capacitación laboral se busca el desarrollo de habilidades blandas, competencias laborales y generar valor continuo. Para ello, el avance de la tecnología y su constante desarrollo permiten a las empresas realizar sus capacitaciones en diversas plataformas con horarios estructurados y la participación de sus miembros, con la finalidad de que puedan ampliar sus niveles de comunicación, logrando la adaptación y cumplimiento de los objetivos de la organización (Guarnizo, 2020)	Cantidad de sesiones asistidas por los trabajadores. Conocimientos sobre el comportamiento, y atención continua en el centro de trabajo.	Evaluación de Necesidades	Investigación sistemática, dinámica y flexible, orientada a conocer las carencias que manifiesta un trabajador y que le impide desempeñar satisfactoriamente las funciones de su puesto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluar del perfil del agente de seguridad ✓ Determinar los objetivos, alcances y beneficios del curso 	Del 1 al 6	Malo, Regular y Bueno
				Diseño de la capacitación	Esfuerzo particular que debe realizar el supervisor para disponer de una estructura básica que le guíe y oriente en su interacción con los agentes, de forma que, facilite la organización de los contenidos para su ejecución y para un mejor aprovechamiento del tiempo en la actividad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar los objetivos mediante tres clases: cognitivos, destrezas y actitudes 	Del 7 al 13	
				Implementación de la capacitación	Diseño apropiado del plan de capacitación para los conocimientos, habilidades y capacidades que se deben aprender. Estos autores distinguen métodos de capacitaciones no gerenciales y gerenciales, según quienes sean los sujetos de aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisar la disposición de equipos electrónicos para cada uno de los agentes ✓ Diseñar planes de Capacitación en el aprendizaje, en la práctica y en el fortalecimiento de habilidades técnicas y blandas 	Del 14 al 17	
				Evaluación de la capacitación	Focalización en conocer su eficacia, con el objetivo de saber si la capacitación a satisfecho realmente las necesidades de la organización, los directivos y los clientes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Costo-Calidad del servicio a contratar (remuneración, nivel de enseñanza, horarios, etc.) ✓ Resultados a corto y mediano plazo de los agentes 	Del 18 al 22	

Compromiso Organizacional	Cuantitativa Ordinal	Es el constructo que permite la estabilidad laboral, económica y emocional de los trabajadores, donde la búsqueda del desarrollo de habilidades, mejora continua de capacidades y enfoque en los objetivos permite al trabajador estrechar vínculos de lealtad y responsabilidad hacia la organización. (Vega, 2017)	Sentimiento de permanencia, fidelidad y responsabilidad hacia el trabajo encargado, cumplimiento del rol y funciones de los agentes ante las directrices de los supervisores y la Gerencia	Compromiso afectivo	Enfoque en la permanencia física, psicológica y emocional; identificación e implicación del trabajador con la organización, cumplimiento de sus funciones y deberes y mantener una constante retroalimentación para la mejora de sus relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> ○ Valorar el nivel de rendimiento en base al desempeño de sus funciones y capacidad de trabajo. ○ Evaluar el nivel de afección y lealtad hacia los objetivos de la empresa 	○ Del 1 al 8	Malo, Regular y Bueno
				Compromiso de implicación	Sentimiento de obligación moral desarrollada por el agente al ser retribuido, por la organización, con beneficios.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Analizar el nivel de satisfacción laboral e identificación con la cultura organizacional ○ Evaluar el desempeño laboral, motivación y afinidad a la empresa 	○ Del 9 al 15	
				Compromiso de continuidad	Evaluación del costo que representa para el agente abandonar la organización, la poca disposición de alternativas fiables en el mercado laboral y la alta competencia que encuentra en los procesos de reclutamiento y selección futuros.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Determinar la sensación de abandono de la empresa del colaborador (ausentismo, bajo rendimiento, continuas quejas y reclamos de sus supervisores) ○ Identificar el porcentaje de compromiso del agente hacia la empresa 	○ Del 16 al 19	

Fuente: Elaboración propia, 2021 en base a Guarnizo (2020) y Vega (2017)

III. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

III.1. Tipo de investigación

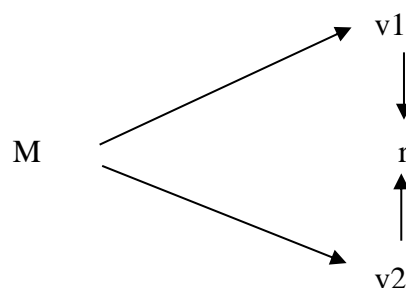
Para realizar el presente estudio se asociaron la capacitación laboral y el compromiso organizacional. El tipo de investigación es correlacional simple no experimental de corte transversal, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), siendo el único interés en conocer las características y la magnitud de la interacción entre ambas variables en un momento determinado. La investigación consistió en un estudio básico que buscó ampliar o incrementar el conocimiento sobre ambas variables.

III.2. Nivel de investigación

Mediante Hernández, Fernández y Baptista (2014), se buscó establecer la forma y grado de interacción entre las dos variables, el estudio se define como correlacional simple, dado que se busca analizar la importancia entre ambos constructos dentro del marco de la investigación actual.

III.3. Diseño de investigación

Como el estudio fue desarrollado sin modificar las condiciones en que ocurren las variables y sin provocar ningún cambio en ellas, de forma tal que los datos corresponden a observaciones en condiciones naturales, se consideró que la investigación fue desarrollada como un diseño no experimental transversal. En definitiva, el modelo de la investigación realizada responde al diagrama siguiente:



M: Muestra

O1: Observación en un solo momento de las variables

V1: Primera variable

V2: Segunda variable

r: Relación entre ambas variables

III.4. Método de investigación

El método a seguir será hipotético deductivo, de acuerdo a las hipótesis que necesitan ser contrastadas en la investigación. A su vez, Guanipa (2010) menciona “el conjunto de teorías y conceptos básicos elaborando en forma deductiva las consecuencias empíricas de la tesis”, esto genera un soporte para resolver la problemática de la investigación a través de los análisis deductivos de la hipótesis.

III.5. Población y Muestra

Según Hernández et al., (2010), la muestra de una población es el subconjunto de individuos, actividades, hechos donde se va a realizar la investigación, en la cual se recolectan datos relevantes sin que sea representativo de la población, la cual es objeto de estudio. El tipo de muestreo es censo poblacional, ya que se utilizó a todos los agentes de la empresa.

Tabla N° 2: Población de Agentes de Seguridad

Estadísticos		
Correlación		
N	Válido	60
	Respondidos	60
	Perdidos	0

1. Criterios de Inclusión:

- Todos los agentes de seguridad que pertenezcan a la organización del estudio.
- Han dado su consentimiento informado por cada uno de los participantes.

2. Criterios de Exclusión:

- Aquellos que decidieron no formar parte de la investigación correspondiente.
- Los agentes que no han completado su cuestionario o no han contestado de manera adecuada las preguntas.

I.1. Técnicas de recolección de datos

I.1.1. Técnica

La técnica que se utilizó para la recolección de datos son los cuestionarios, en este caso, se han utilizado encuestas online, dada la coyuntura actual a nivel mundial y la facilidad de acceso a la tecnología para realizar las encuestas de manera remota, con la finalidad de analizar, estudiar y recopilar la información necesaria sobre la muestra seleccionada.

I.1.2. Instrumento

Se utilizó el cuestionario de Compromiso Organizacional realizado por Betanzos & Paz (2007) adaptado y validado en la provincia de La Libertad, Perú por Vega (2017), en la que se utilizaron 19 preguntas divididas en tres (3) dimensiones: Afectivo, Implicación y de Continuidad. Se obtuvo como resultado validez en la estructura interna a través del análisis factorial exploratorio, dicho procedimiento arrojó coeficientes de .84 para la dimensión compromiso de continuidad, .86 para la dimensión compromiso de implicación y .91 para la dimensión compromiso afectivo que resulta evidenciando una confiabilidad elevada.

En adición, el cuestionario de Capacitación Laboral fue creado y validado en Lima, Perú por Guarnizo (2021), donde se realizaron un total de 22 preguntas a través de cuatro (4) dimensiones: Evaluación de Necesidades, Diseño de Capacitación, Implementación de Capacitación y Evaluación de Capacitación. Se obtuvo como resultado validez por juicio de expertos con un Alfa de Cronbach de 0.877.

Tabla N° 3: Escala de Likert calificando el compromiso organizacional y la capacitación laboral

ESCALA DE LIKERT DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CAPACITACIÓN LABORAL

NUNCA = 1 CASI NUNCA = 2 REGULAR = 3 CASI SIEMPRE = 4 SIEMPRE = 5

IV. RESULTADOS

V.1 Confiabilidad y coeficiente de Alfa de Cronbach

Kerlinger y Lee (2002) expresan que la confiabilidad o fiabilidad, es la consistencia o estabilidad de una medida, en la que su objetivo es ayudar a resolver diversos problemas teóricos como prácticos. Al mismo tiempo, se analiza que error de medición existe en un instrumento de medición. Asimismo, esto dependerá del grado en que los errores de medición estén presentes en un instrumento de medición, el instrumento será poco o más confiable. En este estudio, se verifica la confiabilidad de los instrumentos realizando la muestra a 60 agentes de seguridad mediante los cuestionarios correspondientes a cada variable, para procesar esta información pertinente se utiliza el Alfa de Cronbach.

<u>Capacitación Organizacional</u>		<u>Compromiso Organizacional</u>	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
0,929	19	0,940	22

Inicialmente, se hizo una prueba piloto con una muestra de 20 agentes para determinar la confiabilidad de los instrumentos. Para ello, los datos obtenidos en la prueba de confiabilidad del instrumento “Capacitación Laboral “y “Compromiso organizacional”, se obtuvo un valor de 0,929 y 0,940, lo que determina que ambas variables son confiables para su aplicación, y esto se obtuvo mediante el programa SPSS v.25.

V.2 Resultados inferenciales

Análisis Bivariado

Para el siguiente análisis se considera:

Hi = Existe una correlación significativa

H0 = No existe una correlación significativa

Entonces:

Si el valor de $P < 0.05$; Entonces se rechaza la H_0 y se acepta H_1

Interpretar el valor de “Tau – b”

Intervalo Categoría

- De 0.00 a 0.19 Muy baja correlación
- De 0.20 a 0.39 Baja correlación
- De 0.40 a 0.59 Moderada correlación
- De 0.60 a 0.79 Buena correlación
- De 0.80 a 1.00 Muy buena correlación

Contrastación de Hipótesis General

Tabla N° 2

Correlaciones Capacitación Laboral y Compromiso Organizacional

		Capacitación Laboral	Compromiso Organizacional
Tau_b de Kendall	Capacitación Laboral	1,000	0,518**
	Compromiso Organizacional	,518**	1,000
		N	N
		60	60

En la tabla N°2, se visualiza que existe correlación entre Capacitación laboral y Compromiso organizacional, ya que la significación es menor que 0,05, por consiguiente, el coeficiente de correlación es moderada, ya que es 0,518.

Tabla N° 3

Correlaciones Capacitación Laboral y Componente Afectivo

			Capacitación Laboral	Componente Afectivo
Tau_b de Kendall	Capacitación Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	-,177
		N	.	0,175
			60	60
	Componente Afectivo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,177	1,000
			,175	.

En la tabla N°3, Se aprecia que no existe una correlación significativa entre Capacitación laboral y Componente afectivo, ya que la significación es mayor que 0,05. Del mismo modo, se puede mencionar que el coeficiente de correlación es muy bajo, ya que es - 177.

Tabla N° 4

Correlaciones Capacitación Laboral y Componente Implicación

			Capacitación Laboral	Componente Implicación
Tau_b de Kendall	Capacitación Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,025
		Sig. (bilateral)	.	0,848
		N	60	60
	Componente Implicación	Coefficiente de correlación	-,025	1,000
		Sig. (bilateral)	0,848	.
		N	60	60

En la tabla N°4, Se aprecia que no existe correlación significativa entre Capacitación laboral y Componente Implicación, ya que la significación es mayor que 0,05. De la misma manera, se puede mencionar que el coeficiente de correlación es muy bajo, ya que es -, 025.

Tabla N° 5

Correlaciones Capacitación Laboral y Componente de Continuidad

			Capacitación Laboral	Componente de Continuidad
Tau_b de Kendall	Capacitación Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	0,668*
		N	60	60
	Componente de Continuidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,668*	1,000
		N	60	60

En la tabla N° 5, Se observa que existe correlación significativa Capacitación laboral y Componente de continuidad, ya que la significación es menor que 0,05. Por ende, se puede mencionar que presenta un buen coeficiente de correlación, ya que es 0,668.

V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

V.1. Discusión

Según la hipótesis general, determina la relación entre capacitación laboral y compromiso organizacional, los resultados obtenidos en la tabla N°2 evidencia que existe una correlación, ya que la significación es menor que 0.05 por consiguiente, el coeficiente de correlación de Tau B de Kendall es moderada ya que, su puntaje es 0.518. Esta información se compara con lo mencionado por Pemán (2019) en su tesis *The Effect of Training and Development on Organizational Commitment as Key Elements to Retain Talent in Business Organizations*, quien concluye que el compromiso organizacional es afectado y correlacionado de manera positiva con la capacitación laboral, donde los empleados que reciban más entrenamiento y oportunidades de desarrollo personal, se sienten más comprometidos e identificados con la organización por lo que se sienten más comprometidos de mantenerse laborando por un tiempo más prolongado. Con estos resultados, se afirma que la capacitación laboral sí contribuye con el compromiso organizacional tal como lo informaron Bohlander, Snell y Morris (2018) mencionando la importancia de la capacitación laboral como parte del entrenamiento general que debe recibir el agente de seguridad para garantizar su desarrollo personal y el logro de las metas propuestas por su jefe y organización.

Según la hipótesis específica N°1, determina la relación entre capacitación laboral y compromiso afectivo, los resultados obtenidos en la tabla N°3, se evidencia que no existe una correlación, ya que la significación es mayor que 0,05, por consiguiente, el coeficiente de correlación de Tau B de Kendall es muy bajo, dado que el puntaje resultante es -0.177. Los datos son comparados con Bardales (2020) en su investigación *Capacitación y compromiso laboral en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020*, sostiene que existe una relación positiva entre ambas variables (compromiso afectivo lo asemeja con identificación con la organización). Sin embargo, en este caso la relación es negativa, ya que los trabajadores no se sienten atraídos o comprometidos con la organización, debido a la

escasa oportunidad de entrenarse, no perciben la remuneración apropiada, no hay posibilidades de ascenso o promoción, hay barreras laborales dentro de la organización, no hay incentivos de crecimiento laboral. Sin embargo, Betanzos & Paz (2007) expresa que el compromiso afectivo alude a que el empleado siente hacia la organización y la unión emocional-laboral que establece al momento de identificarse con la cultura y metas establecidas. En relación a lo investigado, podemos inferir que la cultura organizacional de la empresa estudiada es débil por dos motivos importantes: es una pyme a nivel local y no cuentan con un presupuesto acorde con las expectativas que tienen los trabajadores o carecen de programas motivacionales, de incentivos, entre otros. Además, la Gerencia General no mantiene alineado a su equipo con respecto a las funciones y metas que deben cumplir. Esto se debe a diversas situaciones, tales como: la evidencia de alta rotación del personal, las malas gestiones de la Dirección, y la falta de desarrollo de relaciones afectivas entre ambas partes. Dichos lazos no se han mostrado fortalecidos, en otras palabras, no hay un vínculo trabajador - empresa, porque no se sienten identificados con los objetivos y los planes de acción planteados. Por otro lado, hay una falta de conocimiento individual y colectiva de parte de la organización acorde con un artículo de “*Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia*” de Méndez Álvarez (2018) menciona una estrategia llamada “Asignación y Administración de Recursos” y la cultura “Direcciona comportamientos en la interacción social – normas para la acción”, la cual se refiere a destinar recursos en función de los objetivos y metas de la compañía, a su vez, la Gerencia podría gestionar apropiadamente en función del rol y las responsabilidades que cumplen los empleados cotidianamente, en consecuencia, se les retribuirá apropiadamente en función de su esfuerzo y profesionalismo .

Según la hipótesis específica N°2, determina la relación entre capacitación laboral e implicación, en los resultados obtenidos en la tabla N°4, se evidencia que no existe una correlación, ya que la significación es mayor que 0,05. Por consiguiente, se reafirma que el coeficiente de correlación de Tau B de Kendall es muy bajo, debido a que el puntaje resultante es -0.025 esto contrasta lo mencionado por Paredes (2018), porque en su investigación “*Satisfacción laboral y su incidencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de una cadena hotelera de la ciudad de Cajamarca*”, sostiene que los

resultados presentados muestran una correlación positiva entre la satisfacción laboral que perciben sus empleados a través del compromiso organizacional. Pese a ello, dicha investigación revalida el fundamento sobre los factores extrínsecos que son valorados por los agentes de seguridad tales como (remuneración, ascensos o promociones, línea de carrera, estabilidad económica, involucramiento en responsabilidades adicionales o participación en cursos y seminarios para adquirir conocimientos u habilidades blandas, etc.). Por consiguiente, para los agentes de seguridad significa un escenario laboral y económica beneficiosa para ellos y sus familias, a su vez, les permite trabajar en un lugar adecuado y cómodo donde sientan que son valorados y estimados, generando una motivación importante en su nivel emocional, un componente imprescindible en este tipo de trabajo de alto riesgo. Al mismo tiempo, estos factores que son sustentados mediante la Teoría de las Necesidades de McClelland y citada por Robbins (2017) reafirman que el comportamiento de un agente de seguridad se debe a la afiliación con la empresa de manera directa a través de un sentimiento de implicancia y de pertenencia con la empresa misma. Para ello, Lodahl y Kejner (1965) citado por Gracia, Pinazo & Carrero (2021) respalda que la implicación, también conocida como “job involvement” se refiere en cuanto a que el rendimiento esperado del trabajador afecta su autoestima y su estado emocional. Es decir, compromete en cuánto la persona se siente alineada con los objetivos, metas y cultura de la organización, lo que infiere en una correlación negativa en la población estudiada, ya que, los aspectos iinstitucionales, tales como, no contar con los procedimientos que detallen los métodos de trabajo, la desinformación sobre alcances, objetivos y planes y el escaso feedback sobre el desempeño que desorienta las acciones. Por lo expuesto, los agentes de seguridad no perciben autonomía en la toma de decisiones relacionadas al cargo ni desafíos que les impongan en su trabajo, sumándole a ello, la incomodidad e inseguridad en su espacio laboral por el hecho de no contar con las herramientas necesarias para la ejecución correcta de sus labores (EPP, capacitaciones, permiso de armas y otros mecanismos). Finalmente, es evidente que el agente de seguridad deba ajustar y programar los diversos eventos y experiencias que ocurren en su organización a través de sus percepciones para llegar a identificarse e implicarse no solamente con las metas de la organización sino con la actividad laboral que realiza.

Según la hipótesis específica N°3, determina la relación entre capacitación laboral y compromiso de continuidad, los resultados obtenidos en la tabla N°5, se evidencia que existe una correlación, ya que la significación es menor que 0,05, por consiguiente, el coeficiente de correlación de Tau B de Kendall es buena, dado que el puntaje resultante es 0.668. Esta información se contrasta con lo expuesto por Hernández y otros (2019), donde menciona que el compromiso de continuación (o necesidad) es aquella dimensión donde el trabajador toma conciencia sobre su responsabilidad dentro de la compañía, también es consciente sobre los posibles costes que le originaría a la organización, de realizarse la desvinculación laboral definitiva. Asimismo, Rayne (2021) en los resultados, el autor comenta que existe una correlación positiva media entre la capacitación laboral y el componente de continuidad debido a que el Rho de Spearman es de 0.599 y $p = 0.004 < 0.05$. De acuerdo al resultado de esta investigación existe una correlación positiva, dado que, el agente de seguridad se compromete a mantenerse en la organización, de acuerdo a lo que la empresa esté dispuesta de proveerle en materia de reforzar su desarrollo personal, de percibir una mejora salarial y de no significarle costos fuertes a la empresa por su finalización contractual.

Madero Gómez, & Flores Lambada (2009) comentan que el compromiso de continuidad se relaciona directamente con las pérdidas inminentes debido a la separación laboral que ocurre por la renuncia o el despido del trabajador. En paralelo con la estrategia de cultura organizacional, el compromiso de continuidad va en conjunto con la cantidad de tiempo en la que el agente de seguridad ha mantenido su puesto durante largo tiempo, en otras palabras, se le reconoce su valor, entrega y lealtad hacia la organización, ya que, muchas agentes terminan siendo relegados de sus labores, renuncian o buscan otro empleo que les pueda otorgar una mejor remuneración. Dentro de la cultura de la empresa, han existido casos particulares en los que ciertos agentes de seguridad han permanecido por varios años, a pesar de que no se les brindó un apropiado reconocimiento por su tiempo laboral, tampoco, se les ofreció algún tipo de capacitación o programa de entrenamiento para mejorar su calidad de servicio, entre otros factores. No obstante, la conexión que tuvo dicho agente con la empresa fue incrementando a través de los años. Ello fue el resultado de un lazo emocional por la prestación del servicio que tuvo con el cliente, así mismo, los agentes se mantienen laborando, porque la empresa no es exigente con la documentación del carnet para la prestación de servicios. Esto sucede, debido a que la SUCAMEC emite el carnet

correspondiente hasta cierta edad (hasta los 50 años de edad) y al momento en que salen de la empresa tienen menos posibilidades de ingresar a una nueva empresa de seguridad por el vencimiento del carnet, provocando que los agentes deben terminar su etapa laboral de manera forzada y sin algún beneficio posterior por su trabajo.

V.2. Conclusiones

- Se estableció dentro del objetivo general la existencia de una correlación moderada entre Capacitación laboral y Compromiso organizacional de los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo, debido a que $p = 0.00 < 0.05$ y Coeficiente $t = 0,518$.
- Se determinó la correlación entre Capacitación Laboral y el Compromiso Afectivo de los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo debido a que se demostró con la prueba estadística de Tau-b de Kendall que no existe una correlación significativa debido a $t = -0.177$ y el nivel de significancia de $p = 0.175 > 0.05$.
- Se determinó que no existe una correlación significativa entre Capacitación Laboral y componente Implicación de los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo, debido a que $t = -0.025$ y el valor de significancia es $p = 0.848 > 0.05$.
- Se determinó que existe una correlación buena entre Capacitación Laboral y Compromiso de Continuidad de los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo, debido a que se demostró que el nivel de significancia $p = 0.030 < 0.05$ y $t = 0.668$.

V.3. Recomendaciones

- Realizar investigaciones en distintas poblaciones para contrastar las variables con la finalidad de poder mejorar el compromiso organizacional de los agentes de las empresas de seguridad.
- A las empresas de seguridad, tomar en cuenta las necesidades y dificultades tecnológicas de los agentes para diseñar efectivamente las capacitaciones laborales sin causarles complicaciones ni frustraciones por no contar con los recursos que afecten su autoestima y desarrollo profesional.
- Al estado, reforzar normas, sanciones y monitorear el cumplimiento a las empresas para que brinden los recursos necesarios que garanticen una adecuada capacitación laboral a los agentes de seguridad.
- Implementar programas de confraternidad y de camaradería para el desarrollo de un vínculo agente-organización, es decir, se busca que el trabajador se compenetre a nivel emocional y físico con los objetivos de la empresa. Asimismo, realizar

capacitaciones en base a las necesidades personales (factores extrínsecos) a partir de las evaluaciones o diagnósticos que se les realizan a los agentes de seguridad.

- Elaborar y gestionar diversos programas que involucren el ámbito familiar, tales como, participar de un convenio de prácticas pre profesionales y profesionales con la organización, De esta manera, se crea un sentimiento de consolidación y apoyo mutuo entre la organización y el trabajador, este último crea un nexo psicológico fortaleciendo su labor hacia la empresa.

- Involucrar a los agentes en responsabilidades y funciones adicionales estipuladas en su puesto, es decir, que puedan participar en reuniones periódicas con los supervisores y jefe del área de Recursos Humanos para comentar sobre diversas situaciones del trabajo diario, con la finalidad de proponer acciones inmediatas para mejorar su desempeño, realizar informes o reportes de seguimiento, participar de tutorías o clases para futuros agentes y que puedan relatar su experiencia en la empresa.

Lista de referencias

Referencias

Aldana, E., Castillo, J., & Leal, M. (2017). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla - Colombia. *Espacios*, 13.

Allen, N., & Meyer, J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, Research, and Application*. (I. SAGE Publications, Editor) Obtenido de <https://www.doi.org/10.4135/9781452231556>

Alvarez Gómez, M., González Romero, V. M., Morfin Otero, M., & Cabral Araiza, J. (2005). *Aprendizaje en línea*. Puerto Vallarta: Centro Universitario de la Costa Universidad de Guadalajara. Obtenido de http://biblioteca.clacso.edu.ar/Mexico/cucosta-udeg/20170512031051/pdf_1164.pdf

América, e. (07 de agosto de 2019). *Empresas peruanas capacitan a colaboradores, pero invierten poco*. Obtenido de <https://www.eleconomistaamerica.pe/empresas-eAm-peru/noticias/10031828/08/19/Empresas-peruanas-capacitan-a-colaboradores-pero-invierten-poco.html>

- Ayala, C. (2016). Caracterización de la capacitación y la formación, recibida por los estudiantes – trabajadores matriculados en programas de educación superior en la ciudad de Medellín. *Espacios*, 19.
- Bardales, M. (2020). *Capacitación y compromiso laboral en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Bohlander, G., & Snell, S. (2018). *Administración de Recursos Humanos*. Ciudad de Mexico: UIDE. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4186>
- Cabrera, L., & Tapia, D. (2020). *Estudio de la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral. Propuesta de un plan de capacitación para guardias de seguridad fija, de una empresa de seguridad de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Cabrera, M. F. (2015). *Implementación de un plan de capacitación virtual para mejorar el desempeño laboral del personal de Fundación Alternativa*. Quito: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7307/1/T-UCE-0007-230i.pdf>
- Calderon Cordova, H. (1988). *Manual para la administración del proceso de capacitación de personal*. Mexico D.F.: Limusa.
- Camara, L. (05 de abril de 2021). *Sector servicios aún está lejos de la recuperación*. Obtenido de <https://lacamara.pe/sector-servicios-aun-esta-lejos-de-la-recuperacion/>
- CLAURE ROCHA, M. y. (2004). *TRES DIMENSIONES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL: IDENTIFICACIÓN, MEMBRESÍA Y LEALTAD*. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UC BSP*, 2(1), 77-83. Recuperado en 30 de enero de 2022. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612004000100008&lng=es&tlng=es.
- ConceptoDefinición. (13 de Septiembre de 2021). *Capacitación*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>
- Córdoba, J. C. (2007). *Modelo de Calidad para Portales Bancarios*. San José, Costa Rica.
- Coronado-Guzman, Valdivia-Velasco, Aguilera-Davila, & Carrillo, A. (15 de Diciembre de 2020). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/html/>
- Davila, J. (2019). *Repositorio USMP*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4718>
- De Paz, K. (2017). *NIVEL DE SATISFACCIÓN AL COMPARAR LA CAPACITACIÓN VIRTUAL Y CAPACITACIÓN PRESENCIAL*. GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR.

Dionicio, C. (2019). *AGENCIA PERSONAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA DE LA UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.

El Economista (2019), Empresas peruanas capacitan a colaboradores, pero invierten poco <https://www.eleconomista.es/empresas-eAm-peru/noticias/10031828/08/19/Empresas-peruanas-capacitan-a-colaboradores-pero-invierten-poco.html>

Galvan, B. (10 de abril de 2011). Obtenido de <http://barbaragalvangnz.blogspot.com/2011/04/tipos-de-capacitacion.html>

Gamero, J., & Perez, J. (setiembre de 2020). *Perú > Impacto de la COVID-19*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf

GARCIA ANAYA, F. (2018). *ANÁLISIS DE LA CAPACIDAD DE LA SEGURIDAD PRIVADA PARA ACTUAR COMO AUXILIAR DE LA SEGURIDAD PÚBLICA EN QUERÉTARO*. Queretaro: Universidad Abierta y a Distancia de Mexico.

Garcia, L. (Abril de 1987). http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:20258/hacia_definicion.pdf. Lanzarote: UNED. Obtenido de http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:20258/hacia_definicion.pdf

Garcia, M., & Ibarra, L. (s.f.). *DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO*. Obtenido de [https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html#:~:text=Robbins%2C%20\(1998\)%20define%20el,la%20pertenencia%20a%20la%20organizaci%C3%B3n](https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html#:~:text=Robbins%2C%20(1998)%20define%20el,la%20pertenencia%20a%20la%20organizaci%C3%B3n).

Gibson j.l., I. j. (1994). *Organizaciones: comportamiento, estructura y procesos*. Colombia: Revista latinoamericana de psicología.

Gomez, G. (2019). *AGENCIA PERSONAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA EN LIMA METROPOLITANA*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.

Gracia, F., Pinazo, D., & Carrero, V. (2001). Implicación, Compromiso y Centralidad con el Trabajo: ¿Es o no el mismo tiempo? *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 109-121. Obtenido de <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/77075.pdf>

Guanipa, M. (2010). *Reflexiones Básicas sobre Investigación*. Ciudad de Maracaibo: Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín.

Guarnizo, D. (2021). *la capacitación laboral subgerencia de capacitación del Poder Judicial, 2021*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.

- Gutierrez Callapaza, J., & Huanca Mamani, L. (2018). *Eficacia de la capacitación en Seguridad Ocupacional comparando el método clásico y el uso de un videojuego en la Municipalidad Distrital de Miraflores, Arequipa - 2018*. Arequipa: Universidad Tecnológica del Perú.
- HCM Front. (09 de Abril de 2021). Obtenido de <https://home.hcmfront.com/blog/c%C3%B3mo-aumentar-el-compromiso-organizacional-de-los-colaboradores>
- HCM Front. (09 de abril de 2021). *¿Como aumentar el compromiso organizacional de los colaboradores?* . Obtenido de <https://home.hcmfront.com/blog/c%C3%B3mo-aumentar-el-compromiso-organizacional-de-los-colaboradores>
- Hernández Bonilla, B. E., Ruiz Reynoso, A. M., Ramírez Cortés, V., & Sandoval Trujillo, S. J. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 820-846. Obtenido de <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernandez, I. (2018). *Gestión de la capacitación laboral y compromiso organizacional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chíncha-Ica, 2018*. Ica: Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31253/hernandez_ei.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernandez, R., Fuster, F., Maldonado, H., Santa Maria, H., Norabuena, R., & Ocaña-Fernandez, Y. (2019). MARKETING INTERNO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE CENTROS DE ENTRETENIMIENTO DEL PERÚ. *Revista Psicologica de la Universidad San Pablo, Arequipa*, 55-67.
- Huanambal, F. B. (20 de Noviembre de 2014). *Monografías. com*. Recuperado el 15 de Febrero de 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos103/sistema-bancario-peruano-historia-indicadores-bancarios-y-crisis-bancaria/sistema-bancario-peruano-historia-indicadores-bancarios-y-crisis-bancaria2.shtml>
- INEI. (2020). *Demografía Empresarial del Perú*. Lima: INEI.
- Jamaica, F. (2015). *LOS BENEFICIOS DE LA CAPACITACION Y EL DESARROLLO DEL PERSONAL DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS* . Bogota: UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.
- Jimenez, D. (2016). *Manual de recursos humanos*. Madrid: ESIC.

- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del Comportamiento. Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. Ciudad de Mexico: McGraw Hill.
- Laboral, I. d., & On Go, E. (2020). *Informe sobre el Compromiso Organizacional en tiempos de COVID-19*. Madrid: ISBL.
- Leon, G. (07 de Marzo de 2021). *Abandono escolar se agudizó en 2020: una radiografía a la educación*. Obtenido de <https://data.larepublica.pe/abandono-escolar-2020-radiografia-educacion/>
- Llontop, C. (2022). *Política pública de capacitación para el compromiso organizacional docente en la institución educativa Daniel Alcides Carrión García Olmos Lambayeque*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo.
- Madero Gómez, S. M. (2009). Predictores no financieros del compromiso de continuidad: un estudio cuasi-experimental. págs. 7-20. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782009000100007&lng=es&tlng=es.
- Martí, M. A. (2017). *PLAN DE CAPACITACIÓN PARA UNA EMPRESA DE*. Cordoba: IUA.
- Mendoza, D., Florian, S., Elias, M., & Valle, N. (15 de Mayo de 2021). *Población ocupada aumentó 12,4% en el trimestre febrero-marzo-abril de 2021*. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/principales_indicadores/05-informe-tecnico-mercado-laboral-feb-mar-abr-2021.pdf
- Montes de Oca Recio, N., & Machado Ramírez, E. (Abril de 2009). *El desarrollo de habilidades investigativas en la Educación Superior: un acercamiento para su desarrollo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202009000100003&lng=es
- Morgado, M. A. (16 de Marzo de 2021). *Mejor con Salud*. Obtenido de <https://mejorconsalud.as.com/educacion-virtual-beneficios-desventajas/>
- Muñoz, L. (2021). *Tendencias Globales en Capital Humano 2021*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/uy/es/pages/human-capital/articles/informe-hc-trends-2021.html>
- Muñoz-Lisboa, L. (2017). *METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES DE CAPACITACION ONLINE CORPORATIVA*. Lima: Pirhua.
- Neves, T., Graveto, J., Rodrigues, V., Maroco, J., & Parreira, P. (2018). Compromiso organizacional, cualidades psicométricas e invarianza del cuestionario de Meyer y Allen para enfermeros portugueses. *Revista Latino-Americana de Enfergagem*, 1-11.

- Neyra, M., Aliaga, B., Santos, V., & Alvarez, V. (2020). Validación del instrumento compromiso organizacional "CO" en docentes de diversas instituciones UGEL 006, Lima, 2020. *Valor Agregado* , 21-42.
- Nuñuero, M. (2017). *Nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de contrataciones del Gobierno Regional de La Libertad - Año 2017*. Trujillo : Biblioteca de Posgrado - UNT.
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 1-29. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v10n20/2007-7467-ride-10-20-e005.pdf>
- Pemán, J. (2019). *The Effect of Training and Development on Organizational Commitment as Key Elements to Retain Talents in Business Organizations* . Madrid: Universidad Pontificia Comillas .
- Peña, M., Diaz, M., Chavez, A., & Sanchez, C. (2016). EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL COMO PARTE DEL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 95-105. Obtenido de <https://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-2016-7.pdf>
- Petruzzi Jr., J. (02 de Marzo de 2021). *Transiciones pandémicas Contratación y capacitación en seguridad a la esfera digital*. Obtenido de <https://www.securityinfowatch.com/security-executives/protective-operations-guard-services/article/21209133/pandemic-transitions-security-hiring-and-training-to-the-digital-sphere>
- PostgradoUTP. (26 de junio de 2020). *La importancia de la capacitación en tiempos de cuarentena*. Obtenido de <https://www.postgradoutp.edu.pe/blog/a/la-importancia-de-la-capacitacion-en-tiempos-de-cuarentena/>
- Puentes, H. (2015). *Unidad de emprendimiento virtual*. Obtenido de <http://hachepe57.blogspot.com/2010/05/l-calculo-del-tamano-de-la-muestra.html>
- Ramirez, A. (29 de marzo de 2012). *Motivación... según varios Autores*. Obtenido de <http://motivaciongrupob.blogspot.com/2012/03/motivacion-segun-varios-autores.html>
- Rayme, J. L. (2021). *Capacitación laboral y compromiso organizacional del personal de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ica 2021* . Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Reyes, A. (2016). *Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016*. Tarapoto: Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1083/reyes_oa.pdf?sequ

ence=1&isAllowed=y#:~:text=Forastieri%20(2005)%2C%20menciona%20que, trabajo%20y %20los%20servicios%20de

- Ruiz, R. (2020). *Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares*. Lima: INEI. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_tics.pdf
- Sixto, S., & Marquez, J. (2017). Tendencias teóricas en la conceptualización de las habilidades: Aplicación en la didáctica de la Oftalmología. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 1-10.
- Soberanes, L., & De la Fuente, A. (2009). El Clima y el Compromiso Organizacional en las Organizaciones. *La Nueva Gestión Organizacional*, 120-127.
- SUCAMEC. (31 de julio de 2020). *Sucamec autoriza temporalmente cursos virtuales para la formación del personal de seguridad privada*. Obtenido de <https://www.sucamec.gob.pe/web/index.php/2020/07/31/sucamec-autoriza-temporalmente-cursos-virtuales-para-la-formacion-del-personal-de-seguridad-privada/>
- Valdunciel, L. M. (2007). Análisis de la Calidad de Servicio que prestan las Entidades Bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y la lealtad hacia la Entidad. . *Revista Asturiana de Economía*, 85.
- Valencia, A. (2012). Una visión para hacer mas eficiente el desempeño del Sector Bancario en América Latina. *IDC- Analyze The Future*, 1.
- Vega, B. (2017). *Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional en suboficiales de la Región Policial Trujillo*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Villena, E. (2020). *FACTORES ASOCIADOS AL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, YUNGAY, 2019*. Huaraz: UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO. Obtenido de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4219/T033_48057643_T%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zapata Avellaneda, O. (2017). *ANALISIS DE LA FORMACION Y CAPACITACION DE VIGILANTES AL INTERIOR DE LAS EMPRESAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA EN COLOMBIA*. Bogota: UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.

Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en un Contexto Bancario: El Caso de una Red de Agencias de Trujillo, periodo 2014-2016 de Trujillo. Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente En Un Contexto Bancario: El Caso De Una Red De Agencias De Trujillo, Periodo 2014-2016

Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente En Un Contexto Bancario: El Caso De Una Red De Agencias De Trujillo, Periodo 2014-2016

ANEXOS

ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Capacitación laboral y Compromiso organizacional de los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:		1. Tipo de Investigación: Enfoque cuantitativo
¿Existe relación entre capacitación laboral y compromiso organizacional en los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo?	Determinar la relación entre capacitación laboral y compromiso organizacional en agentes de una empresa de seguridad de Trujillo.	Existe relación entre capacitación laboral y compromiso organizacional en los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo.	Variable 1: Capacitación Laboral	2. Nivel de la Investigación: Correlacional ordinaria
	2. Objetivos Específicos:	2. Hipótesis Específicas:		3. Diseño de la Investigación: No experimental - corte transversal
	Establecer la relación entre la dimensión de evaluación de necesidades y el compromiso organizacional en los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo.	Existe la relación entre dimensión evaluación de necesidades y compromiso organizacional en los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo.		4. Método: Hipotético deductivo
	Establecer la relación entre la dimensión del diseño de capacitación y el compromiso organizacional en los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo	Existe la relación en la dimensión del diseño de capacitación y compromiso organizacional en los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo		5. Población: 100 trabajadores de la empresa de seguridad.
	Establecer la relación en la dimensión de implementación de capacitación y compromiso organizacional en los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo.	Existe la relación en la dimensión de implementación de capacitación y compromiso organizacional en los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo.	Variable 2: Compromiso Organizacional	6. Muestra: 60 agentes de seguridad
	Establecer la relación entre dimensión de la evaluación de la capacitación y compromiso organizacional en los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo.	Existe la relación entre dimensión evaluación de la capacitación y compromiso organizacional en los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo.		7. Técnica de Recolección: Cuestionario Compromiso Organizacional Cuestionario Capacitación
	Establecer la relación entre capacitación y la dimensión Implicación (Componente Cognitivo) del compromiso organizacional en los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo.	Existe la relación entre capacitación y la dimensión Implicación (Componente Cognitivo) del compromiso organizacional en los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo.		8. Fuente: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68484 , https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41290
	Establecer la relación de capacitación y la dimensión Compromiso Afectivo (Componente Emocional) del	Existe la relación entre capacitación y la dimensión Compromiso Afectivo (Componente Emocional) del compromiso organizacional en los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo.		

	compromiso organizacional en los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo.			
	Establecer la relación entre capacitación y la dimensión compromiso de Continuidad (Componente Comportamental) en los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo.	Existe la relación entre capacitación y la dimensión compromiso de Continuidad (Componente Comportamental) en los agentes de una empresa de seguridad de Trujillo.		

ANEXO N° 2

Ficha Técnica del cuestionario para medir la Capacitación laboral

Denominación	Cuestionario sobre Capacitación Laboral
Autor	Doris Smith Guarnizo Salvador, (2021)
Objetivo	Medir las dimensiones básicas en el desarrollo de la Capacitación Laboral
Lugar	Subgerencia de Capacitación
Duración	20 minutos
Aplicación	Individual
Validez	Juicio de Expertos
Categorías	Nunca, Casi nunca, Regular, Casi siempre, Siempre
Estructura	22 ítems
Baremos	Mala (22-50), Regular (51-80), Buena (81-110)

ANEXO N° 3

Instrumentos de Recolección de datos

Cuestionario sobre la Capacitación Laboral

Estimado Sr(a):

Es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre la capacitación laboral. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación.

Agradezco la atención y colaboración, respondiendo los enunciados con veracidad. A continuación, se presenta una serie de Preguntas, léalos determinadamente y según sea su opinión marque con una X en el casillero correspondiente.

Siempre	Casi Siempre	Regular	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Indicadores		1	2	3	4	5
1	Las capacitaciones responden a las necesidades de los trabajadores.					
2	Es consultado sobre la necesidad de capacitaciones					
3	Tiene el conocimiento necesario para aportar con el logro de los objetivos institucionales					
4	Diferencia cuando una capacitación es administrativa o jurisdiccional					
5	Conoce si la Institución cuenta con un modelo de indicadores que permite medir el impacto de las acciones de capacitación					
6	Conoce si se verifican los resultados de las capacitaciones que se realiza					

7	La Subgerencia programa las capacitaciones de acuerdo a las áreas de trabajo					
8	Las capacitaciones impartidas son relevantes para su formación profesional					
9	Las capacitaciones mejoran tus competencias profesionales y personales					
10	Considera que las capacitaciones son necesarias para su desarrollo laboral					
11	Las horas de capacitación son las necesarias para tu aprendizaje					
12	Considera que son importantes las capacitaciones para realizar una mejor labor					
13	En la capacitación se desarrollan temas que te facilitan su trabajo					
14	Percibes que las capacitaciones incrementan su conocimiento para coordinar con mayor eficacia tu actividad laboral					
15	Las capacitaciones me permiten tomar mejores decisiones					
16	Con las capacitaciones podrás realizar otras actividades en la Institución					
17	La capacitación adquirida te da más seguridad para realizar otros trabajos					
18	En la institución se miden los resultados obtenidos de las capacitaciones					
19	En la institución se realiza una planeación con los trabajadores para definir los problemas presentes y tomar medidas correctivas.					
20	Considera que el material brindado en la capacitación fue pertinente e informativo.					
21	Considera adecuado el tiempo de presentación de temas de capacitación					
22	Los conocimientos adquiridos tienen aplicación efectiva en su práctica laboral					

ANEXO N° 4

Instrumentos de Recolección de datos

Cuestionario sobre el Compromiso Organizacional

Cuestionario de Compromiso Organizacional

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Instrucciones: Por favor, antes de empezar escriba los datos que se le solicitan. Luego, lea con atención cada afirmación y señale en los recuadros de la derecha la respuesta que mejor representa su opinión. Sea lo más sincero posible, la información que brindará será totalmente confidencial.

Sexo: F M Edad: _____ Estado Civil: _____

Grado: _____ Tiempo de servicio: _____ Tiempo en el grado actual: _____

	Nunca	Pocas Veces	Muchas Veces	Siempre
1. Estoy muy orgulloso(a) de decirles a otros que soy parte de esta empresa.				
2. Yo hablo de esta empresa a mis amigos(as), como una gran organización para cual trabajar.				
3. Estoy feliz de trabajar en esta empresa.				
4. El pertenecer a la empresa me hace sentir importante ante mis amigos.				
5. Quiero a mi empresa.				
6. Esta organización significa personalmente mucho para mí.				
7. Pienso que esta es la mejor de todas las posibles organizaciones para la cual trabajar.				
8. Me siento ligado(a) emocionalmente a mi organización.				
9. Mi trabajo es central en mi existencia.				
10. La mayoría de mis intereses están centrados alrededor de mi trabajo.				
11. Las cosas más importantes que me hacen feliz en mi vida involucran mi trabajo.				
12. Las cosas más importantes que me pasan se relacionan con mi trabajo.				
13. Mis metas personales tienen que ver con mi trabajo.				
	Total desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Total Acuerdo
14. El entrenamiento y desarrollo que he recibido en esta empresa difícilmente lo tendría en otra.				
15. Mi empresa me da seguridad laboral que no quiero perder tan fácilmente.				
16. No he buscado trabajo, porque creo que no debo permanecer en esta empresa por los beneficios económicos que tengo.				
17. Aunque el sueldo no muy alto en esta empresa, tengo un trabajo estable.				
18. He invertido muchos años en la empresa como para considerar renunciar.				
19. El pensar en cambiar de empresa me espanta, pues hay pocas posibilidades de conseguir otro puesto vacante.				

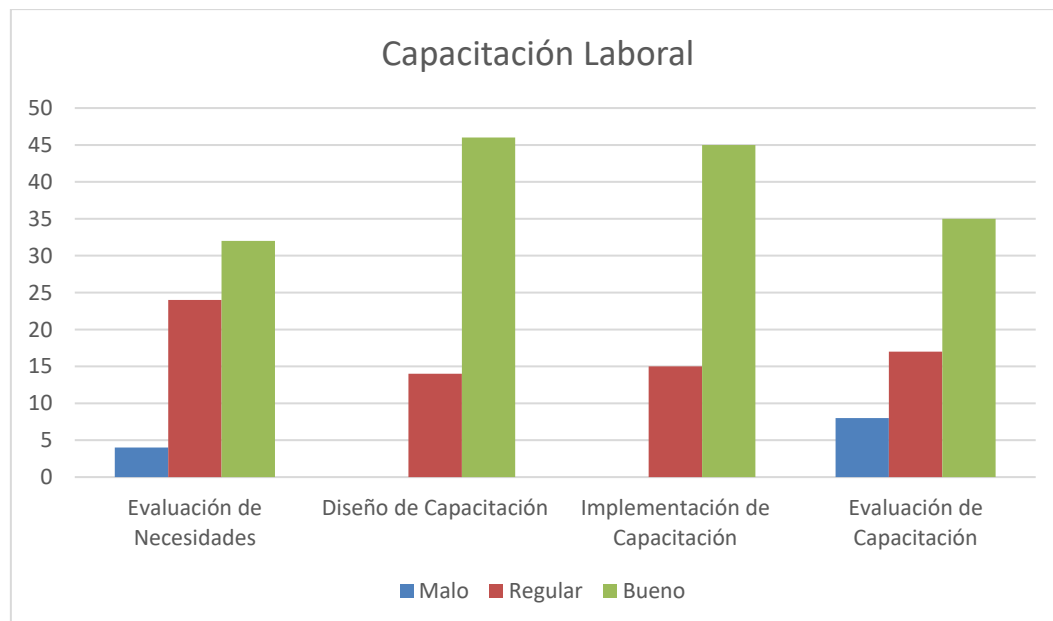
Análisis descriptivos

Capacitación Laboral

Tabla N° 6: Frecuencias y porcentajes de la variable Capacitación Laboral

	Evaluación de Necesidades		Diseño de Capacitación		Implementación de Capacitación		Evaluación de Capacitación	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Malo	4	6,7	0	-	0	-	8	13,3
Regular	24	40,0	14	23,3	15	25,0	17	28,3
Bueno	32	53,3	46	76,7	45	75,0	35	58,3
Total	60	100,0	60	100,0	60	100,0	60	100,0

Fuente: SPSS v.25



Para hallar cada una de las frecuencias sobre los rangos y baremos de la variable de Capacitación, mediante el programa SPSS hemos identificado que, en la dimensión de evaluación de necesidades, el 53.3% consideran que está bien el tipo de evaluación que realizan. Para el caso del diseño de capacitación, el 76.7% restante les parece bien y apropiado el diseño que realiza la empresa. Luego, la implementación de la capacitación

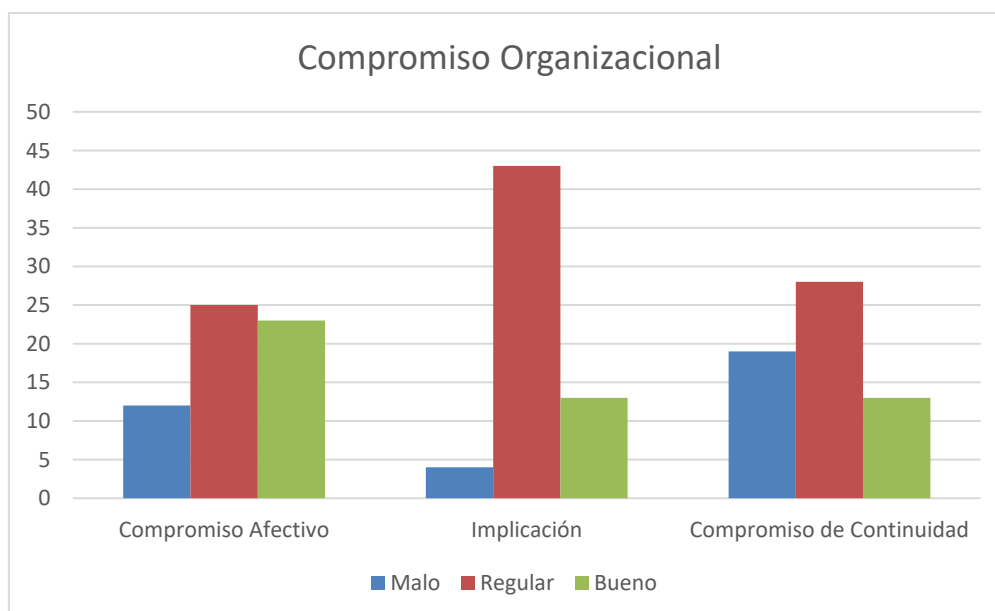
existe un 75% que lo considera en un buen nivel. Finalmente, la evaluación de la capacitación un 58.3% de los agentes piensa que está en un nivel apropiado.

Compromiso Organizacional

Tabla N° 7: Frecuencias y porcentajes de la variable Compromiso Organizacional

	Compromiso Afectivo		Implicación		Compromiso de Continuidad	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Malo	12	20,0	4	6,7	19	31,7
Regular	25	41,7	43	71,7	28	46,7
Bueno	23	38,3	13	21,7	13	21,7
Total	60	100,0	60	100,0	60	100,0

Fuente: SPSS v.25



Para hallar cada una de las frecuencias sobre los rangos y baremos de la variable de Compromiso Organizacional, en la dimensión de Compromiso Afectivo el 41.7% de los

agentes muestra un compromiso afectivo regular. Asimismo, la dimensión de Implicación el 71.7% lo considera en un nivel regular sobre la aceptación de valores y objetivos de la empresa. Finalmente, con respecto a la dimensión de Compromiso de Continuidad se observa que el 46.7% está indeciso de mantener su estadía, pero que necesitan analizar sus posibilidades de ver alguna oportunidad fuera de la empresa o si hay mejores opciones de continuar laborando a través de una oferta interna por parte del área de Recursos Humanos.