



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE  
LOS TRABAJADORES DEL SPA NIRE EN LA  
PROVINCIA DE CAÑETE, AÑO 2022.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

CASAS MARCELO, KATHERIN HILDA

ORCID: 0000-0003-3049-1608

**ASESOR**

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

**CAÑETE – PERÚ**

**2023**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Casas Marcelo, Katherin Hilda

ORCID: 0000-0003-3049-1608

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado. Cañete, Perú.

### **ASESOR**

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú.

### **JURADO**

Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Canchari Quispe Alicia

**Presidenta**

Rosillo de Purizaca María del Carmen

**Miembro**

Limo Vásquez Miguel Ángel

**Miembro**

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar profesionalmente esta etapa de mi vida; agradezco también por la confianza y el apoyo brindado por parte de mi padre: José, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi madre Hilda que siempre la he sentido presente en mi vida, y sé que está orgullosa de la persona en la cual me he convertido.

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo especialmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi Padre por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su amor y apoyo incondicional.

A mi madre a pesar nuestra distancia física, siento que está conmigo y aunque nos faltaron muchas por vivir juntas sé que ella me acompaña en mis logros y en cada situación de mi vida.

## CONTENIDO

1. Carátula.....	i
2. Equipo de Trabajo.....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria.....	iv
5. Contenido .....	vi
6. Índice de tablas y figuras .....	vii
7. Resumen y Abstract.....	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	4
2.1 Antecedentes.....	4
2.2 Bases Teóricas de la investigación .....	6
2.2.1 Capacitación.....	13
2.2.2 Rendimiento.....	13
III. Hipótesis.....	14
IV. Metodología.....	15
4.1 Diseño de la investigación .....	15
4.2 Población y muestra .....	15
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	16
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
4.5 Plan de análisis.....	19
4.6 Matriz de consistencia.....	20
4.7 Principios éticos.....	21
V. Resultados .....	23
5.1 Resultados .....	23
5.2 Análisis de los resultados .....	33
VI. Conclusiones.....	42
VII. Recomendaciones.....	43
Referencias bibliográficas.....	44
Anexos.....	49

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Las principales características de la capacitación que se vienen desarrollando en el Spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022.....	23
<b>Tabla 2.</b> Las características del rendimiento de los trabajadores que se vienen desarrollando en el Spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022.....	25
<b>Tabla 3.</b> Plan de capacitación para mejorar el rendimiento de los trabajadores del Spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022.....	27

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Los trabajadores conocen sus funciones en el puesto donde labor.....	50
<b>Figura 2.</b> Tener conocimiento de sus funciones les permite contar con más habilidades.....	50
<b>Figura 3.</b> Los trabajadores cuenta con buenos hábitos que permite a la empresa ser eficiente.....	51
<b>Figura 4.</b> Se dá importancia en la empresa a los hábitos de los trabajadores.....	51
<b>Figura 5.</b> La empresa invierte en capacitación para mejorar la capacidad de los trabajadores.....	52
<b>Figura 6.</b> Se dá importancia a la capacidad de los trabajadores.....	52
<b>Figura 7.</b> Existe un manual de procedimientos que permita orientar y ordenar el trabajo .....	53
<b>Figura 8.</b> Se establecen procedimientos en el trabajo que realiza.....	53
<b>Figura 9.</b> Se motivan a las ideas creativas de los trabajadores.....	54
<b>Figura 10.</b> Las ideas innovadoras les permite incrementar su conocimiento.....	54
<b>Figura 11.</b> Cree Ud. que los clientes tienen buen concepto sobre la empresa.....	55
<b>Figura 12.</b> El administrador de la empresa tiene buen concepto sobre la eficiencia de sus trabajadores.....	55
<b>Figura 13.</b> Cuenta con habilidades necesarias para realizar tus labores.....	56
<b>Figura 14.</b> Cree Ud. que es necesario contar con habilidades para trabajar eficientemente.....	56
<b>Figura 15.</b> Ud. se exige para mejorar y realizar un trabajo cada vez más eficiente.....	57
<b>Figura 16.</b> La administración de la empresa son exigentes con cada trabajador.....	57
<b>Figura 17.</b> Cada trabajo que realiza es un desafío para Ud.....	58
<b>Figura 18.</b> Los desafíos que enfrenta le permite contar con mejores aptitudes.....	58
<b>Figura 19.</b> Su estado de ánimo en la empresa es buena.....	59
<b>Figura 20.</b> Cree Ud. que el estado de ánimo influye en el rendimiento diario.....	59
<b>Figura 21.</b> Cree Ud. que el conocimiento permite un mejor rendimiento.....	60
<b>Figura 22.</b> El conocimiento de su labor le ha permitido desarrollarse profesionalmente...	60
<b>Figura 23.</b> Se siente con capacidad para ejercer adecuadamente su labor.....	61
<b>Figura 24.</b> Se evalúa constantemente la capacidad de los trabajadores.....	61
<b>Figura 25.</b> El clima organizacional es adecuado en la empresa.....	62
<b>Figura 26.</b> El clima organizacional es tomado en cuenta por la administración.....	62
<b>Figura 27.</b> Cree Ud. que el entorno laboral de la empresa permite un mejor rendimiento.....	63



<b>Figura 28.</b> La administración monitorea el entorno laboral para prevenir problemas diversos.....	63
<b>Figura 29.</b> El comportamiento de los trabajadores influye en el rendimiento.....	64
<b>Figura 30.</b> Se toma en cuenta al comportamiento de los trabajadores con los clientes...	64
<b>Figura 31.</b> Se sanciona las conductas negativas.....	65
<b>Figura 32.</b> Se toleran algunas conductas negativas en la empresa.....	65
<b>Figura 33.</b> La empresa ha sufrido alguna vez daños por parte de los trabajadores.....	66
<b>Figura 34.</b> La empresa cuenta con planes de contingencia para afrontar los daños por accidentes diversos.....	66
<b>Figura 35.</b> La empresa ha sufrido pérdidas por robos.....	67
<b>Figura 36.</b> La empresa cumple con pagar los beneficios sociales a los trabajadores.....	67

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar como la realización de capacitaciones mejorara el rendimiento de los trabajadores del Spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022. Para el desarrollo de este trabajo se utilizó una investigación de nivel descriptivo, el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal. Se utilizó una población muestral de 15 trabajadores del Spa Nire, a quienes se les aplicó un cuestionario de 36 preguntas a través de la técnica de la encuesta, donde se obtuvo los siguientes resultados: El 100% de los trabajadores conocen sus funciones en el puesto donde labora y tienen conocimiento que sus funciones les permite contar con más habilidades, el 60% está de acuerdo que los buenos hábitos permite a la empresa ser eficiente. El 100% indicaron que la empresa invierte en capacitación para mejorar la capacidad de los trabajadores, el 100% indicaron que existe un manual de procedimientos que permita orientar y ordenar el trabajo. Además, el 67% de los trabajadores indicaron que no se toleran conductas negativas y el 87% indicó que la empresa si cuenta planes de contingencia para afrontar los daños por accidentes diversos. Finalmente se puede concluir que el Spa Nire al brindar y seguir con un plan de capacitación anual ha permitido que sus trabajadores mejoren progresivamente su rendimiento.

Palabras Clave: Capacitación, rendimiento, conocimiento de los trabajadores.

## **ABSTRACT**

The present research work had as general objective: To determine how the realization of trainings will improve the performance of the workers of the Spa Nire in the province of Cañete, year 2022. For the development of this work, a descriptive level investigation was used, the design of the research was non-experimental cross-sectional. A sample population of 15 Spa Nire workers was used, to whom a questionnaire of 36 questions was applied through the survey technique, where the following results were obtained: 100% of the workers know their functions in the position where they work and are aware that their functions allow them to have more skills, 60% agree that good habits allow the company to be efficient. 100% indicated that the company invests in training to improve the capacity of workers, 100% indicated that there is a procedures manual that allows guiding and ordering the work. In addition, 67% of the workers indicated that negative behaviors are not tolerated and 87% indicated that the company does have contingency plans to deal with damages from various accidents. Finally, it can be concluded that Spa Nire, by providing and continuing with an annual training plan, has allowed its workers to progressively improve their performance.

Keywords: Training, performance, knowledge of workers.

## I. Introducción

El Perú es considerado una de las economías más dinámicas que existe, debido al crecimiento de las microempresas. Sin embargo, a pesar de su importante aporte a la economía, muchas de estas empresas atraviesan por problemas y dificultades, las cuales limitan su estabilidad, permanencia y vigencia en el mercado; siendo uno de sus primordiales problemas la deficiente capacitación, la poca experiencia y la falta de asesoría para que las microempresas logren un servicio de calidad.

En el país, la industria de la belleza, en particular los SPA, han experimentado una evolución debido a que no existen ciudades que no cuenten con una de ellas. En las zonas comerciales, la oferta de este tipo de negocios llega a ser bastante abrumadora. Es por ello que las empresas exitosas del sector a nivel mundial como Aramis, Marco Aldany, Montalvo SPA, Tomy's, Amarige Salón, destacan su calidad en base a la capacitación hacia todo su staff de personal para brindar una adecuada atención y calidad en el servicio.

Según, Mapcity-Peru.com (2013), existen unos 8.500 centros de belleza formales en los distritos de Lima como en San Juan de Lurigancho, Santiago de Surco y San Martín de Porres. Las empresas del sector calculan que, se habrían abierto entre 1000 y 1500 peluquerías formales. Víctor Hugo Montalvo, presidente del directorio de Montalvo Group, señala que el número de salones crece un 10% al año. Sin embargo, de cada 100 emprendimientos en este sector, 70 terminan fracasando debido a que no cuentan con la capacitación necesaria.

Por todo lo mencionado, la capacitación es uno de los puntos clave para que el rendimiento de los trabajadores mejoren y a su vez para que las empresas sigan progresando. Actualmente, en el Distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, se ha logrado una evolución en este rubro de salones de belleza; por lo cual han llegado marcas reconocidas a nivel nacional; claro ejemplo de ello es O' diosas es uno de los spas que ha logrado destacar su gran ambiente, personal capacitado y grato servicio desde un cordial saludo, hasta los más mínimos detalles para la satisfacción de sus clientes; es por ello que

diversas SPA y peluquerías de la zona necesitan brindar capacitación a su staff de personal; para mejorar la calidad en el servicio y lograr ser competitivos con empresas de su mismo rubro. Por otra parte, en el distrito de San Vicente, existen también Micro y Pequeñas empresas dedicadas a la prestación de servicios de belleza, sin embargo, se desconocen en si estas Mypes capacitan o no a sus estilistas, debido a que desconocen las características, las ventajas y los beneficios que brinda la capacitación para lograr la calidad en el servicio.

Realizar una investigación sobre plan de capacitación en el rendimiento de los trabajadores del spa Nire es de suma importancia, debido a que los datos de esta investigación contribuirán al área de gestión, ya que capacitar a los recursos humanos mejora la eficiencia y calidad de conocimiento, lo cual les permitirá desempeñar mejor sus labores, escalar a puestos de alta complejidad y de mayor remuneración.

Al potencial los conocimientos del personal se mejorará la calidad de servicios brindados al público, lo cual aumentará la satisfacción de los clientes. Por ende, el beneficio y crecimiento será a nivel individual y grupal.

Finalmente este proyecto brindara un aporte científico que servirá para el desarrollo de posteriores investigaciones.

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal. El tipo de investigación es de enfoque cualitativo. El presente trabajo será de nivel descriptivo porque solo describirá las variables.

Por lo tanto se ha planteado la siguiente pregunta: ¿De qué manera las capacitaciones mejoraran el rendimiento de los trabajadores del Spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022?

Además se planteó los siguientes objetivos específicos:

- 1.- Identificar las principales características de la capacitación que se vienen desarrollando en el Spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022.
- 2.- Describir las características del rendimiento de los trabajadores que se vienen desarrollando en el Spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022.
- 3.- Diseñar un plan de capacitación para mejorar el rendimiento de los trabajadores del Spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022.

Se utilizó una población muestral de 15 trabajadores del Spa Nire, a quienes se les aplicó un cuestionario de 36 preguntas a través de la técnica de la encuesta, donde se obtuvo los siguientes resultados: El 100% de los trabajadores conocen sus funciones en el puesto donde labora y tienen conocimiento que sus funciones les permite contar con más habilidades, el 60% está de acuerdo que los buenos hábitos permite a la empresa ser eficiente. El 100% indicaron que la empresa invierte en capacitación para mejorar la capacidad de los trabajadores, el 100% indicaron que existe un manual de procedimientos que permita orientar y ordenar el trabajo. Además, el 67% de los trabajadores indicaron que no se toleran conductas negativas y el 87% indicó que la empresa si cuenta planes de contingencia para afrontar los daños por accidentes diversos. Finalmente se puede concluir que el Spa Nire al brindar y seguir con un plan de capacitación anual ha permitido que sus trabajadores mejoren progresivamente su rendimiento.

## II. Revisión de literatura

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 A nivel Internacional

Honores, Vargas, Espinoza & Tapia (2020) en su trabajo de investigación titulada *“Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras”* tuvo como objetivo evaluar el efecto de la capacitación personal como técnica de aprendizaje para medir el desempeño laboral de los empleados. La investigación fue de tipo descriptivo y analítico, contaba con una muestra de 6745 mineros de la provincia del Oro. Se concluyó que la capacitación como técnica de aprendizaje fue de mucha importancia para que los empleados desempeñen mejor sus funciones dentro de la empresa, debido a que en todas las dimensiones la correlación dio como resultado positivo en productividad (67%); eficiencia (31%); calidad (16%); toma de decisiones (16%) y el perfil laboral (2%).

Obando (2020). En su artículo titulado: *“Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria”* tuvo como finalidad dar a conocer la importancia de la capacitación del talento humano en el desempeño y éxito de una empresa a través de la recolección y análisis de 30 trabajos de investigación de las cuales solo fueron seleccionados 11 para la revisión. Se obtuvo como resultado que algunas empresas consideran al talento humano como parte primordial de la organización, por lo que se enfocan en la formación social relacionado a su trabajo para lograr un ambiente de confianza. Así mismo, la capacitación permite la ampliación de conocimientos previos y brinda nuevas herramientas lo que ayuda al empleado a desarrollarse y desenvolverse con mayor seguridad dentro de la empresa. Como consecuencia la empresa logra destacar en el mercado laboral ya que desarrolla sus objetivos con mayor efectividad y calidad.

#### 2.1.2 A nivel Nacional

Rengifo (2018), en su tesis titulada *“Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017”*, cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre el proceso de capacitación y desempeño laboral en una muestra de 120 trabajadores administrativos. Se aplicó el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, transversal. Se concluyó que existe relación positiva significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, lo cual fue demostrado con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. (bilateral o p\_valor) = 0,000 < 0,05; Rho = 0,707 \*\*).

Rojas Aparco (2019), en su tesis titulada *“Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia sub regional Chanka, Andahuaylas – 2019”*, su objetivo general fue identificar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral en una muestra de 73 trabajadores administrativos de la Gerencia Sub Regional Chanka, Andahuaylas. El enfoque de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y el diseño utilizado fue no experimental transaccional. Se concluyó que existe una correlación positiva alta entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores, es decir que a medida que mejorara la capacitación, mejorara correlativamente el desempeño laboral de los trabajadores, lo cual se demuestra con la confiabilidad del alfa de Cronbach de 0.886.

Herrera (2020), en su tesis titulada *“La Capacitación en Gestión Pública y su influencia en el desempeño laboral Congresal en el Perú, 2020”* tuvo como objetivo general determinar la influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los congresistas en el Perú. Fue una investigación descriptiva, correlacional. Cuya finalidad fue comprobar la conexión entre las definiciones existentes, la muestra estuvo conformada por 50 abogados que litigan en la Corte Superior de Justicia de Piura. Se concluyó que existe una influencia significativa entre las variables capacitación en gestión pública y desempeño laboral.

### **2.1.3 A nivel Local**

Pérez (2019), en su tesis titulado: *“Propuesta de mejora de la capacitación del personal como factor relevante para la Gestión de la Calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio; rubro restaurantes del Distrito de Pacarán, Provincia de Cañete 2018”*. Cuyo objetivo general fue proponer mejoras de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio; rubro restaurantes, del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018. El tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo con diseño no experimental y corte transversal, su muestra estaba conformada por 20 representantes de las Mypes, utilizo la técnica de la encuesta. Concluyo que la evaluación por desempeño en las empresas es favorable, además se determinó a través de los objetivos específicos que: las empresas no realiza informe periódicamente, en algunas oportunidades están pendientes de las necesidades de los trabajadores, la empresa de forma regular realiza capacitaciones, la empresa pocas veces realiza programas de capacitación, la empresa no invierte en el desarrollo de profesional de los colaboradores, la empresa no verifica los resultados de la capacitación, la empresa no mejora las habilidades de los trabajadores. Finalmente, brindan una recomendación oportuna para los representantes de los restaurantes que identifiquen estrategias de innovación de tal manera que beneficia a la empresa como a sus colaboradores para mejor atención.



Ayaypoma (2022), en su tesis titulada *“Propuesta de mejora en la atención al cliente para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro hoteles: Caso hotel “Las Flores”-San Vicente, Cañete, 2020”*. Tuvo como objetivo general determinar la propuesta de mejora en la atención al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro hoteles. La metodología fue de diseño transversal no experimental, descriptivo. La población estuvo conformada por la Mype hotel “Las Flores”, la muestra fue 150 clientes. Los resultados fueron que el 100 % de huéspedes afirmaron estar de acuerdo con el servicio en el tiempo determinado, el 100% de huéspedes indicó estar totalmente de acuerdo con la atención recibida con respeto y amabilidad durante su estadía en el hotel. Respecto a gestión de calidad: dimensión de elementos tangibles se obtuvo 100% de clientes está de acuerdo con los equipos de apariencia moderna en las habitaciones del hotel. Se concluyó que este hotel cubre las necesidades sus clientes mediante la comunicación, empatía, amabilidad y tienen el personal adecuado quienes muestran gran interés al momento de atender las inquietudes de sus huéspedes.

Álvarez (2022), en su tesis titulada *“Propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro lácteos caso: inversiones jeal S.A.C, Cañete 2020”*. Cuyo objetivo fue elaborar la propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro lácteo. La investigación fue no experimental, transversal, descriptivo. La muestra fue de 8 trabajadores de la empresa inversiones jeal S.A.C, a quienes se les aplico un cuestionario. Se obtuvo que 71.44% si recibe capacitación, 71.43% manifiesta que siempre se siente motivado y le gusta el trabajo que realiza, 71.43% que siempre verifica los objetivos según lo planificado, 71.43% que siempre identifica los errores que afectan al desarrollo de sus funciones, 85.72% que casi nunca se desarrolla estrategias para solucionar los problemas y deficiencias. Se concluye que los trabajadores si reciben capacitaciones periódicas lo que ayuda en su desempeño laboral.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **Capacitación del personal**

La capacitación es esencial dentro de una organización, principalmente en el área del talento humano por la cual debe ser necesaria en una empresa; debe ser administrada correctamente porque se debe adecuar a las necesidades al área de trabajo, dando como prioridad a que sus trabajadores realicen sus funciones eficazmente.

Bermúdez (2015) asegura que la capacitación establece una importancia para los trabajadores que cumplan funciones para el crecimiento y mejora de la producción. Que busca productividad y estabilidad dentro de la organización. La capacitación como proceso

instructivo, es hacerse cargo por las empresas con el fin de mejorar su equipo que estos poseen al logro colectivo.

Ortega (2006) la capacitación establece un mecanismo a todas las áreas de trabajo, permite modificar los avances tecnológicos permite a las personas en consolidar empoderando a los trabajadores y estar al día en el requerimiento a nivel científico como a nivel de feria. A través de ella se busca la perfeccionar asiduo del grupo y la modernización de cognición con el fin de que estos ejecuten sus ocupaciones en forma activo, formándose ello, en una superioridad para la propia fundación; pues los frutos que proporciona un particular educado y altamente dispuesto repercutir en riqueza empresarial.

La capacitación maneja como adrede prioritario, cuidar para que el esfuerzo que realiza el equipo se realice de una forma competente para lograr las metas fundacionales y alcanzar el éxito empresarial. Es por ello, que las fundaciones deben buscar restablecer de manera continua la utilidad y eficacia en el trabajo, motivando el dinamismo de los trabajadores a través del crecimiento de equipos de labor que se encuentren complacidos por las condiciones de su ambiente colectivo, materiales utilizados y los medios seguidos durante su trabajo laboral.

Moreno et al (2009) sustentaron que los propósitos del desarrollo de la capacitación elaborados al equipo se encuentran enfocados en 1) aumentar la utilidad y la productividad 2) ampliar la volubilidad del capital humano 3) desplegar equipos de trabajo más anejo 4) ampliar el nivel de indemnización de los trabajadores 5) aumentar los tipos de seguridad e higiene en el trabajo 6) mejorar el uso de componentes, y 7) normalizar prácticas y métodos de las organizaciones.

La importancia de la capacitación en el trabajo, reforzar lo necesario de este proceso en la capacidad y empoderamiento de los trabajadores, de manera que cada una de las actividades que efectúen calidad y sean competente.

Es un método que toda organización debe de asumir con la finalidad de asegurar el mejor servicio de cuidado al cliente, estando conscientes que las capacitaciones deben ser encauzadas en valor del contratiempo.

### **Gestión de la capacitación**

En toda estructura independientemente de su condición, es importante que se descubra en forma temprana a la fatalidad de efectuar una capacitación óptima a sus trabajadores. De esa forma se podrá remediar o modificar endeblez e inferioridad que se presentan en el ambiente laboral por no prevenir de cognición; aspecto que afecta el aumento inmejorable de la institución.

Para Democratic National Committee (1998) la exploración de fatalidad de capacitación, parte del intelecto de las áreas reales de precisión de desarrollo del recurso humano de la organización y del estudio de los recursos económicos requeridos para la capacitación; así como la potencia de componer elementos aislados, ordenar dificultades, evitar doblez, indemnizar la programación de las posturas empresariales y de las de capacitación y crecimiento de recursos humanos, adaptar la transigencia en los procesos de la organización, desarrollarse conforme a los avances tecnológicos y a la actualización del aparato productivo, beneficio óptimo de oportunidades, planear, operar, organizar y controlar de procesos y entender el impacto económico de la capacitación en el desempeño y operación (Inversión contra Beneficios).

### **Importancia de la capacitación**

Adecco (2020), indica que “En muchas compañías hay quienes examinan la capacitación como gasto innecesario, es decir, se trata de las inversiones que acrecientan en la empresa para potenciar el desarrollo de sus trabajadores y puedan alcanzar imparcialmente los logros de la organización. En este sentido el grado de preparación y formación de los colaboradores será de alta productividad; por el cual los programas de formación se establecerán para una inversión más favorable.

### **Beneficios de capacitar al personal**

La capacitación ayuda a mejorar de forma inmediata a que los trabajadores realicen sus actividades figuradamente y eficientemente cooperando con la organización de la empresa y así contribuir un buen equipo de trabajo acatando y realizando mejores estándares de calidad. Los puntos básicos contribuidos es: aumentar el rendimiento, incrementar la productividad, elevar la ética de los trabajadores, mas proactividad, mejorar trabajos en equipo.

### **La capacitación laboral**

La capacitación es una acción sistemática, planificada y estable cuyo propósito usual es disponer, desplegar e integrar a los recursos humanos que se hayan desarrollado una acción laboral y más aún conectada al método beneficioso. La capacitación va presidir al perfeccionamiento técnico del jornalero para que este se ejerza eficientemente en las áreas asignadas, adquiriendo con ello consecuencia de resultados de calidad, un sobresaliente desempeño, utilidad y un perfil adecuado a las necesidades del ambiente. A través de la capacitación se busca que el perfil del jornalero se ajuste a las imposiciones que se tienen en el lugar de trabajo.

Entendemos que hoy por hoy la función integral de la administración de recursos humanos y de las relaciones laborales, es examinar a los jornaleros integralmente, el asunto de la capacitación indica hacia objetivos muy preparados que configuran una investigación permanente en las organizaciones de personas más dinámicas y eficientes, ello implica al progreso de la competitividad, permitiendo la preparación y formación del procedimiento humano para la realización de sus actividades asignadas alcanzando la calidad, mediante la creación de ejecución incitante y reparadora del esfuerzo humano.

La escasez de capacitar a los trabajadores para su desarrollo profesional se transforma cada día en una coacción real a todos los niveles. Son muchos los expertos que acreditan en la actualidad la significación de este proceso en las relaciones laborales, del entendimiento humano, precipitado a la especialización y crecimiento de idoneidad para afrontar los invariables cambios. Puede así deducirse como una técnica de aprendizaje que les brinda a los jornaleros la ocasión de acrecentar sus habilidades, conocimientos, capacidad y habilidad.

### **Alcances de la capacitación**

Hoy por hoy existe una transformación fundamental en las características de los puestos de labor y de la profesionalidad de los jornaleros, lo que ha generado en las asociaciones de capacitación y formación profesional, una mayor necesidad de indemnizar los requerimientos del sector rentable, en el crecimiento, cualitativo y la revitalización de los trabajadores.

La capacitación y estudio profesional hasta hace poco se manejaba en el orbe laboral como un asunto esporádico, en la actualidad se ha ido adjuntando progresivamente en las correspondencias laborales de los trabajadores y en las negociaciones colectivas. Su importancia ha permitido formarla en igualdad con el resto de los subsistemas dentro de la gestión de los recursos humanos, es decir con asuntos como remuneración y sueldo, elección, solidez empresarial, entre otros.

### **Perspectivas de la capacitación**

Toda empresa aspira a crecer y establecerse económicamente, al ser reconocidas en su alto nivel de productividad, elaborando asiduamente, perfeccionando cualidades, aplicando nuevas tecnologías, solicitando los mejores productos y demandando el mejor establecimiento en el mercado.

Por otro lado las empresas engloban inestabilidad al crecimiento de insuficiencia en la situación de los trabajadores, aun mentando la exigencia de desarrollar en los

trabajadores que favorecerá mediante una capacitación que se frecuente vigorosamente en la organización.

### **Características de la capacitación**

Los avances en la obtención de habilidades y capacidades se deben al buen esquema de un cuestionario de capacitación y en parte a los cursos ofrecidos y la cualidad de los mismos.

**1. Medición:** La capacitación debe ser indefinido en calidad y cantidad. La cantidad de horas ofrecidas de capacitación en las compañías, es fundamental así como las horas de capacitación efectivamente tomadas por los trabajadores.

**2. Resultados:** Las consecuencias de la capacitación deben ser patente a mediano plazo.

**3. Participación activa de los capacitados:** En cualquier aspecto de capacitación vale la aportación activa de los capacitados.

**4. Teoría y práctica:** Toda capacitación de logro lleva una parte teórica y una práctica donde las personas dispongan de tiempo a una breve practica en conocimientos absorbidos.

**5. Variedad:** La capacitación deben finalizar elecciones. Esta característica de la capacitación apoya a mantener el cuidado de las personas a que no se convierta en algo invariable, pesado y tedioso.

**6. Expertise del docente:** La capacidad del sensato en dictar o quien diseña el proyecto de capacitación de una compañía es vital. Aquellos que necesiten de habilidades pedagógicas para el epíteto de curso pueden contribuirse para medrar esa capacidad que les falta.

**7. Diseño previo:** El diseño de la capacitación que abarca las diferentes etapas: absolver de necesidades de capacitación, forma de promulgar, programa, repertorio y finalidad.

### **Tipos de capacitación**

Según *EmprendePyme* (2016) define los tipos de capacitación:

Capacitación de pre ingreso. Brindar al nuevo personal habilidades y conocimientos que se necesita para el desempeño laboral.

Capacitación de inducción. Son actividades que ayudaran a formar al personal para integrarlo a su puesto, a su jefe, a su grupo y a la empresa.

Capacitación promocional. Ayuda al trabajador a obtener oportunidades y alcanzarlas a un puesto de alto nivel.

Capacitación en el trabajo. Desarrolla actividades para mejorar las habilidades de los trabajadores, por la cual se alcanzara los objetivos de la organización, buscando el crecimiento del personal, incluyendo las capacitaciones pero buscando la formación total de la persona.

### **Rendimiento laboral**

La descripción al rendimiento laboral concretó determinados comportamientos por la cual son fundamentales para el logro de la organización cumpliendo sus metas y objetivos, en la cual se encuentran supeditado por los trabajadores (Koopmans et al., 2016).

Por otro lado la definición al rendimiento laboral es inquirida en la literatura de la psicología organizacional. Sin embargo, en la década de los 80 la historia de la disciplina se encuentra formada en estudios en las que están destinadas a evaluar las indiferencias hacia el rendimiento laboral dentro de la productividad y eficacia de los trabajadores. (Gabini, 2018, p. 27).

### **Enfoques del rendimiento laboral**

Según Koopmans et al. (2011) es el más acertado a la realidad al desarrollo a la población de estudio, se mencionara tres grandes dimensiones, por las cuales se determinaran a continuación.

Rendimiento en las tareas: en esta dimensión se relacionan dos características:

1. La dificultad que se presenta en el retorno laboral, está dependiendo el estado de ánimo del trabajador en conocimiento, idoneidad al llevar inmediatamente sus funciones.
2. Cuenta con que simplicidad llega a realizar a gusto sus actividades, es decir; se basa a la situación de su entorno.

Rendimiento en el contexto: esta acción se relaciona en la empresa, manteniendo un clima adecuado en el retorno laboral, es decir son comportamientos que se desarrollan entre los trabajadores por la cual resulta positivamente para la organización. Mencionando que este prototipo se manifiesta automáticamente y no es pagado.

Comportamientos laborales contraproducentes: Son comportamientos que de una u otra manera perjudican directamente a la organización, aquellas ilustraciones premeditadas con conductas negativas. Resulta que este tipo de comportamiento se va manejando

directivamente en la organización, manejando un buen clima laboral y promoviendo un mayor rendimiento.

### **Productividad y rendimiento laboral**

Guisado, Vila y Guisado (2016) determina que la productividad es un medio de mejora para la rentabilidad de una empresa, por lo cual el ingreso de los trabajadores da como finalidad a mantenerse en la competencia, en la actualidad se han activados políticas organizacionales que colaboren en la utilidad del capital humano.

Por su parte Loayza (2016) ha declarado que la productividad es un divisor básico para el desarrollo económico de una organización, es decir, “la productividad es la importancia del producto por conformidad de materiales”

Asimismo, Jojoa (2017) asegura que los problemas perjudican a la productividad de una empresa por falta de comunicación en las diferentes áreas tanto entre el líder del equipo y los de los recursos humanos y así mismo cuando un empleado realiza vigorosamente sus labores.

### **Factores que influyen en el rendimiento laboral**

#### Motivación

Hernández (2010) en una empresa los trabajadores son afectados por la motivación en el retorno laboral teniendo en cuenta las tareas encargas y las meta, por el cual rendimiento laboral y motivación es de gran valor.

#### Clima organizacional

Quintero, Africano y Faría (2018) definen que el clima organizacional los trabajadores se relacionan de manera positiva o negativa en el desempeño laboral y por consecuencia sus actividades se realizan por sí mismas.

### **Modelos del Rendimiento laboral**

Gabini (2018), Se encontraron modelos de rendimiento laboral por el cual se ha planteado durante los años y una de ellas se han manifestado para mencionarlas en las diferentes actividades.

Murphy (1990) plantea un rendimiento laboral como modelo para el centro de trabajo en la institución, y en ellas encontramos las siguientes:

- Guiar comportamientos a la actividad.
- Enfoque de comunicación en las relaciones del equipo.

- Evitar conductas que acarren pérdida de tiempo.

Borman et al (1985), muestran los autores modelos de rendimiento laboral, que consisten de cuatro dimensiones.

- Fidelidad
- Rendimiento laboral
- Audacia
- Equipo de trabajo

### **Dimensiones del rendimiento laboral**

Eficiencia: nos dice Thompson (2010), que la eficiencia comprende los resultados adquiridos, por lo tanto Chiavenato aclara que las instituciones valoran los hechos prácticos y tiene como objetivo lograr la motivación con activos limitados.

Eficacia: Kountz (2008), nos dice que las metas se logran al producir actividades para obtener capacidad a través de habilidades pertinentes.

### **Bases conceptuales**

#### **Capacitación**

Según Wayne (2005) la capacitación proyecta actividades para distribuir a los trabajadores a obtener habilidades y conocimientos para sus colaboradores en tiempos reales.

#### **Rendimiento**

Arbaiza (2016) describe que el desempeño laboral y la intervención manifiesta que el ayudante debe llevar a cabo las tareas que se les asignaran a su puesto, con el fin de secundar y colaborar con los objetivos de dichas instituciones, fundamentalmente las habilidades, la competencias, la aplicación técnica y el conocimientos son importantes con la finalidad de asegurar el cumplimiento.



### **III. Hipótesis**

El presente trabajo de investigación, no se planteó hipótesis, porque solo se van a describir las variables tanto la capacitación como rendimiento; por ser una investigación descriptiva.

## **IV. Metodología**

### **4.1 Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental porque este diseño se basó en observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para luego analizarlos e interpretarlos de acuerdo a cada pregunta, es decir de acuerdo a la realidad. (Jiménez, 2018).

El diseño de la investigación fue Corte transversal porque debido al estudio tuvo un tiempo específico, por lo tanto, en la investigación las encuestas se hicieron en un solo momento. (Fernández, 2014).

El tipo de investigación es de enfoque cualitativo.

El presente trabajo fue de nivel descriptivo porque se han descrito las variables.

### **4.2 Población y Muestra**

#### **Población**

El trabajo de investigación estuvo constituida por 15 los trabajadores del Spa Nire, del distrito San Vicente, provincia Cañete, Departamento Lima. Se utilizó la misma población para ambas variables.

#### **Muestra**

El muestreo de investigación será no probabilística por conveniencia.

Se utilizó a toda la población 15 trabajadoras.

#### **Criterios de inclusión:**

- Se consideró solo las trabajadoras del Spa Nire
- Se consideró a todas las trabajadoras que aceptaron realizar la encuesta
- Se consideró a las trabajadoras que estén trabajando actualmente en el Spa Nire.

#### **Criterios de exclusión:**

- No se consideró a otras trabajadoras que no pertenecen al Spa Nire
- No se consideró a trabajadoras que no completaron la encuesta
- No se consideró a trabajadoras que no trabajan actualmente en el Spa Nire

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	FUENTE
Capacitación	Wayne (2005) la capacitación proyecta actividades para distribuir a los trabajadores a obtener habilidades, conocimientos y aptitudes para sus colaboradores en tiempos reales.	Para recoger información de la variable capacitación, se utilizó las dimensiones habilidades, conocimiento y aptitudes. Las cuales tienen como indicadores a conocimientos, hábitos, capacidad, procedimientos, ideas, conceptos, habilidad, exigencias, desafíos. Para ello se utilizó la encuesta.	Habilidades	Conocimientos	1 ¿Los trabajadores conocen sus funciones en el puesto donde labora?	Escala de Likert:  Totalmente de acuerdo:1  De acuerdo:2  Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3  En desacuerdo: 4  Totalmente en desacuerdo: 5	Trabajadores
					2 ¿Tener conocimiento de sus funciones les permite contar con más habilidades?		
				Hábitos	3 ¿Los trabajadores cuenta con buenos hábitos que permite a la empresa ser eficiente?		
					4 ¿Se dá importancia en la empresa a los hábitos de los trabajadores?		
				Capacidad	5 ¿La empresa invierte en capacitación para mejorar la capacidad de los trabajadores?		
					6 ¿Se dá importancia a la capacidad de los trabajadores?		
			Conocimientos	Procedimientos	7 ¿Existe un manual de procedimientos que permita orientar y ordenar el trabajo?		
					8 ¿Se establecen procedimientos en el trabajo que realiza?		
				Ideas	9 ¿Se motivan a las ideas creativas de los trabajadores?		
					10 ¿Las ideas innovadoras les permite incrementar su conocimiento?		
				Conceptos	11 ¿Cree Ud. que los clientes tienen buen concepto sobre la empresa?		
					12 ¿El administrador de la empresa tiene buen concepto sobre la eficiencia de sus trabajadores?		
			Aptitudes	Habilidad	13 ¿Cuenta con habilidades necesarias para realizar tus labores?		
					14 ¿Cree Ud. que es necesario contar con habilidades para trabajar eficientemente?		
				Exigencias	15 ¿Ud. se exige para mejorar y realizar un trabajo cada vez más eficiente?		
					16 ¿La administración de la empresa son exigentes con cada trabajador?		
				Desafíos	17 ¿Cada trabajo que realiza es un desafío para Ud.?		
					18 ¿Los desafíos que enfrenta le permite contar con mejores aptitudes?		

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	FUENTE	
Rendimiento	Según Koopmans et al. (2011) es el más acertado a la realidad, al desarrollo a la población de estudio, se menciona tres grandes dimensiones, por las cuales se determinan a continuación: Rendimiento en las tareas, Rendimiento en el contexto, Comportamientos laborales contraproducentes.	Para recoger información de la variable rendimiento, se utilizó las dimensiones rendimiento en las tareas, rendimiento en el contexto, comportamiento laborales contraproducentes. Las cuales tienen como indicadores a estado de ánimo, conocimiento, capacidad, clima organizacional, entorno laboral, comportamiento, conductas negativas, daños, actividades premeditadas. Para ello se utilizó la encuesta.	Rendimiento en las tareas	Estado de ánimo	1 ¿Su estado de ánimo en la empresa es buena? 2 ¿Cree Ud. que el estado de ánimo influye en el rendimiento diario?	Escala de Likert:  Totalmente de acuerdo:1  De acuerdo:2  Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3  En desacuerdo: 4  Totalmente en desacuerdo: 5	Trabajadores	
				Conocimiento	3 ¿Cree Ud. que el conocimiento permite un mejor rendimiento? 4 ¿El conocimiento de su labor le ha permitido desarrollarse profesionalmente?			
					Capacidad			5 ¿Se siente con capacidad para ejercer adecuadamente su labor? 6 ¿Se evalúa constantemente la capacidad de los trabajadores?
				Rendimiento en el contexto				Clima organizacional
					Entorno laboral			9 ¿Cree Ud. que el entorno laboral de la empresa permite un mejor rendimiento? 10 ¿La administración monitorea el entorno laboral para prevenir problemas diversos?
								Comportamiento
			Comportamiento laborales contraproducentes		Conductas negativas			
					Daños			15 ¿La empresa ha sufrido alguna vez daños por parte de los trabajadores? 16 ¿La empresa cuenta con planes de contingencia para afrontar los daños por accidentes diversos?
								Actividades premeditadas

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **La técnica**

La técnica que se utilizó será la encuesta.

**Según Ackerman S y Com S. (2013)**, "Las encuestas permiten obtener información intangible; es decir, conocer aspectos de la realidad que el investigador no puede observar directamente. (p.94)

##### **Instrumento**

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario.

**Según Hernández R, Fernández C, y Baptista P. (2003)**, "Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir." (p.322)

La técnica que se utilizó, para recolectar información para la investigación fue: La encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. El instrumento, que se utilizó para registrar información fue: El Cuestionario, instrumento que consta de un conjunto de preguntas, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación.

Para el presente estudio de investigación titulado: Capacitación para mejorar el rendimiento de los trabajadores del spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022.

Se realizó la etapa de trabajo de campo, el cual consistió en recolectar toda la información necesaria que permita sustentar la validez del trabajo de investigación. Para ello se tomó una población muestral de 15 trabajadoras del Spa Nire a las cuales se le aplicó un cuestionario estructurado, que contenía una introducción que la finalidad del trabajo de investigación, el título de la tesis y el agradecimiento por la información brindada, seguidamente, este contenía preguntas dirigidas al personal del spa con respecto a las capacitaciones que se brindan en la empresa y su desempeño laboral. El cuestionario contaba con 36 preguntas que miden el desempeño laboral, la cual es una herramienta de preguntas cerradas y selección única. La duración del cuestionario es de treinta minutos.

#### **4.5 Plan de Análisis**

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizó:

- Word para redactar el trabajo.
- Microsoft Excel para realizar la tabulación de la información obtenida en el cuestionario.
- PDF para la presentación final del proyecto de investigación
- Los análisis estadísticos se realizaron en el programa software estadísticos STATA v16.1
- Microsoft PowerPoint para elaborar la presentación en diapositivas que serán utilizadas en la exposición del trabajo final de investigación.
- Turnitin para medir porcentaje de similitud del trabajo con otros estudios.

## 4.6 Matriz de Consistencia

**Título:** Capacitación para mejorar el rendimiento de los trabajadores del spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p><b>Problema principal:</b> ¿De qué manera las capacitaciones mejoraran el rendimiento de los trabajadores del Spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>1. ¿Cuáles son las principales características de la capacitación que se vienen desarrollando en el Spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022?</p> <p>2. ¿Cuáles son las características del rendimiento de los trabajadores que se vienen desarrollando en el Spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022?</p> <p>3- ¿Cómo Diseñar un plan de capacitación para mejorar el rendimiento de los trabajadores del Spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar como la realización de capacitaciones mejorara el rendimiento de los trabajadores del Spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>1.- Identificar las principales características de la capacitación que se vienen desarrollando en el Spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022.</p> <p>2.-Describir las características del rendimiento de los trabajadores que se vienen desarrollando en el Spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022.</p> <p>3- Diseñar un plan de capacitación para mejorar el rendimiento de los trabajadores del Spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>El presente trabajo de investigación, no se planteó hipótesis, porque solo se van a describir las variables tanto la capacitación como rendimiento; por ser una investigación descriptiva.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Capacitación</p>	<p><b>Diseño:</b> Experimental, No transversal.</p>
			<p><b>Variable 2:</b> Rendimiento</p>	<p><b>Población:</b> Conformada por 15 trabajadores. Esta población se usó para ambas variables.</p> <p><b>Muestra:</b> Se tomó a toda la población</p>

#### **4.7 Principios éticos**

Los principios éticos aplicados en el presente trabajo de investigación están en concordancia al Código de ética para la Investigación en su versión 002, aprobado por acuerdo de Consejo Universitario con Resolución °0973-2019-CU-ULADECH Católica de fecha 16-08-2019.

**Protección a las personas.** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinara de acuerdo con el riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar dañarlos. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Libre participación y derecho a estar informado.** - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consciente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

**Beneficencia no maleficencia.** - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta



del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia.** - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador esta también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

**Integridad científica.** - La integridad o rectitud deben regir no solo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

**Tabla 1**

Las principales características de la capacitación que se vienen desarrollando en el Spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022.

	N	%
<hr/>		
Los trabajadores tienen conocimientos de sus funciones		
<hr/>		
Totalmente de acuerdo	5	33.00
De acuerdo	10	67.00
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	15	100.00
<hr/>		
La empresa es eficiente por que cuentan con trabajadores con buenos hábitos		
<hr/>		
Totalmente de acuerdo	6	40.00
De acuerdo	9	60.00
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	15	100.00
<hr/>		
Las capacitaciones que brinda la empresa mejora la capacidad de los trabajadores		
<hr/>		
Totalmente de acuerdo	10	67.00
De acuerdo	5	33.00
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	15	100.00
<hr/>		
El manual de procedimientos permite orientar y ordenar el trabajo		
<hr/>		
Totalmente de acuerdo	5	33.00
De acuerdo	10	67.00
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	15	100.00

	N	%
<b>Las ideas creativas de los trabajadores se motivan por la empresa</b>		
Totalmente de acuerdo	5	33.00
De acuerdo	10	67.00
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	15	100.00
<b>Los clientes tienen buenos conceptos sobre la empresa</b>		
Totalmente de acuerdo	4	27.00
De acuerdo	11	73.00
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	15	100.00
<b>Los trabajadores cuentan con habilidades para realizar sus labores</b>		
Totalmente de acuerdo	11	73.00
De acuerdo	4	27.00
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	15	100.00
<b>La exigencia de los trabajadores permite ser eficiente en su trabajo</b>		
Totalmente de acuerdo	8	53.00
De acuerdo	7	47.00
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	15	100.00
<b>Cada trabajo es un desafío</b>		
Totalmente de acuerdo	6	40.00
De acuerdo	9	60.00
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	15	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Spa Nire en la provincia de Cañete, 2022.

**Tabla 2**

Las características del rendimiento de los trabajadores que se vienen desarrollando en el Spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022.

	N	%
<b>Los trabajadores tienen un buen estado de animo</b>		
Totalmente de acuerdo	4	27.00
De acuerdo	11	73.00
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	15	100.00
<b>El conocimiento permite un mejor rendimiento</b>		
Totalmente de acuerdo	8	53.00
De acuerdo	7	47.00
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	15	100.00
<b>Los trabajadores tienen capacidad para ejercer su labor</b>		
Totalmente de acuerdo	4	27.00
De acuerdo	11	73.00
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	15	100.00
<b>En la empresa hay un buen clima organizacional</b>		
Totalmente de acuerdo	6	40.00
De acuerdo	9	60.00
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	15	100.00

	N	%
<b>El entorno laboral de la empresa permite un mejor rendimiento</b>		
Totalmente de acuerdo	10	67.00
De acuerdo	5	33.00
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	15	100.00
<b>El rendimiento de los trabajadores se ve afectado por su comportamiento</b>		
Totalmente de acuerdo	8	53.00
De acuerdo	7	47.00
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	15	100.00
<b>Las conductas negativas son sancionadas</b>		
Totalmente de acuerdo	0	0.0
De acuerdo	7	47.00
Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	53.00
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	15	100.00
<b>La empresa ha sufrido alguna vez daños por parte de los trabajadores</b>		
Totalmente de acuerdo	0	0.0
De acuerdo	0	0.0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	13.00
En desacuerdo	13	87.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	15	100.00
<b>La empresa ha sufrido pérdidas por robos</b>		
Totalmente de acuerdo	1	7.0
De acuerdo	1	7.0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	40.00
En desacuerdo	7	47.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
TOTAL	15	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Spa Nire en la provincia de Cañete, 2022.

**Tabla 3**

Plan de capacitación para mejorar el rendimiento de los trabajadores del Spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022.

<b>Problemas encontrados</b>	<b>Surgimiento del problema</b>	<b>Propuesta de mejora</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Clientes insatisfechos</li><li>• Falta de difusión publicitaria.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de atención de las necesidades del cliente.</li><li>• No contar con redes sociales que promocionen su trabajo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejorar la relación empresa-cliente.</li><li>• Crear páginas publicitarias en las redes sociales.</li></ul>	Propietaria	s/ 1000.00
<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de empatía hacia los clientes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de comunicación con el cliente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitar al personal.</li></ul>	Propietaria	
<ul style="list-style-type: none"><li>• No generan confianza al público.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de capacitación al personal.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitar al personal para mejorar y potenciar sus habilidades.</li></ul>	Propietaria	

Nota: Propuesta de mejora realizada por la autora.

## **5.2 Análisis de los resultados**

### **Respecto al objetivo N° 1**

#### **Capacitación**

El 100% de los trabajadores conocen sus funciones en el puesto donde laboran. Además, el 47% está totalmente de acuerdo y el 53% está de acuerdo en tener conocimiento que sus funciones les permite contar con más habilidades.

Además, el 40% está totalmente de acuerdo y el 60% está de acuerdo que los trabajadores cuenten con buenos hábitos que permiten a la empresa ser eficiente. Asimismo, el 27% está totalmente de acuerdo y el 11% está de acuerdo en la importancia que da la empresa a los hábitos de los trabajadores.

El 67% está totalmente de acuerdo y el 33% de acuerdo que la empresa invierte en capacitación para mejorar la capacidad de los trabajadores. Además, el 33% está totalmente de acuerdo y el 67% de acuerdo en la importancia de capacitar a los trabajadores. Asimismo, el 33% está totalmente de acuerdo y el 67% está de acuerdo que existe un manual de procedimientos que permita orientar y ordenar el trabajo. Del mismo modo, el 47% está totalmente de acuerdo y el 53% de acuerdo en que se establecen procedimientos en el trabajo que realiza.

Por consiguiente, el 33% está totalmente de acuerdo y el 67% de acuerdo que se motivan a las ideas creativas de los trabajadores. Igualmente, el 40% está totalmente de acuerdo y el 60% está de acuerdo que las ideas innovadoras les permite incrementar su conocimiento. Además, el 27% está totalmente de acuerdo y el 73% está de acuerdo que los clientes tienen buen concepto sobre la empresa. Asimismo, el 47% está totalmente de acuerdo y el 53% está de acuerdo que el administrador de la empresa tiene buen concepto sobre la eficiencia de sus trabajadores. Finalmente, el 73% está totalmente de acuerdo y el 27% está de acuerdo que cuentan con habilidades necesarias para realizar tus labores.

De la misma forma, el 67% que está totalmente de acuerdo y el 33% está de acuerdo que es necesario contar con habilidades para trabajar eficientemente. Además, el 53% está totalmente de acuerdo y el 47% está de acuerdo que la exigencia ayuda a mejorar y que el trabajo sea cada vez más eficiente. También el 33% está totalmente de acuerdo y el 67% está de acuerdo que la administración de la empresa son exigentes con cada trabajador. Además, el 40% está totalmente de acuerdo y el 60% está de acuerdo en que cada trabajo que realiza es un desafío para los trabajadores. Para finalizar, el 33% está

totalmente de acuerdo y el 67% está de acuerdo que los desafíos que enfrenta le permite contar con mejores aptitudes.

## **Respecto al objetivo N° 2**

### **Rendimiento**

El 27% está totalmente de acuerdo y el 73% está de acuerdo que siempre su estado de ánimo en la empresa es buena. Además, el 33% está totalmente de acuerdo y el 67% está de acuerdo que el estado de ánimo influye en el rendimiento diario. Asimismo, el 53% está totalmente de acuerdo y el 47% está de acuerdo que el conocimiento permite un mejor rendimiento.

De igual modo, el 53% está totalmente de acuerdo y el 47% está de acuerdo que el conocimiento de su labor le ha permitido desarrollarse profesionalmente. Además, el 27% está totalmente de acuerdo y el 73% está de acuerdo que se siente con capacidad para ejercer adecuadamente su labor. De la misma manera, el 40% está totalmente de acuerdo y el 60% está de acuerdo que se evalúa constantemente la capacidad de los trabajadores.

El 40% está totalmente de acuerdo y el 60% está de acuerdo que el clima organizacional es adecuado en la empresa. Además, el 20% está totalmente de acuerdo y el 80% está de acuerdo que el clima organizacional es tomado en cuenta por la administración.

El 67% está totalmente de acuerdo y el 33% está de acuerdo que el entorno laboral de la empresa permite un mejor rendimiento. Además, el 40% está totalmente de acuerdo y el 60% está de acuerdo que la administración monitorea el entorno laboral para prevenir problemas diversos. Asimismo, el 53% está totalmente de acuerdo y el 47% está de acuerdo que el comportamiento de los trabajadores influye en el rendimiento. De igual forma, el 60% está totalmente de acuerdo y el 40% está de acuerdo que se toma en cuenta al comportamiento de los trabajadores con los clientes.

Además, el 47% está de acuerdo y el 53% ni de acuerdo ni en desacuerdo en sancionar las conductas negativas. Asimismo, el 27% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 67% está de acuerdo y el 7% totalmente en desacuerdo que se toleren algunas conductas negativas en la empresa. Además, el 13% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 87% en desacuerdo que la empresa ha sufrido alguna vez daños por parte de los trabajadores. El 87% está de acuerdo y el 13% ni de acuerdo ni en desacuerdo ya que la empresa cuenta con planes de contingencia para afrontar los daños por accidentes diversos.



Asimismo, el 7% está totalmente de acuerdo, el 7% de acuerdo, el 40% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 47% en desacuerdo que la empresa ha sufrido pérdidas por robos. Para finalizar, el 33% está totalmente de acuerdo y el 67% de acuerdo en que la empresa cumple con pagar los beneficios sociales a los trabajadores.

## **Respecto al objetivo 3**

### **PROPUESTA DE MEJORA**

#### **1. Datos generales**

- Nombre: Dirigido al Spa Nire en la provincia de Cañete.
- Giro de empresa: Belleza
- Nombre de representante: Propietaria

#### **2. Misión**

Ofrecer a nuestros clientes productos de calidad y una atención que pueda satisfacer las necesidades de los clientes y que inspiren confianza.

#### **3. Visión**

Ser una empresa ejemplar y líder en el rubro cuidado de belleza, lograr un crecimiento progresivo y seguro que nos permita crear nuevas alianzas y sucursales en los diferentes distritos de la provincia de Cañete.

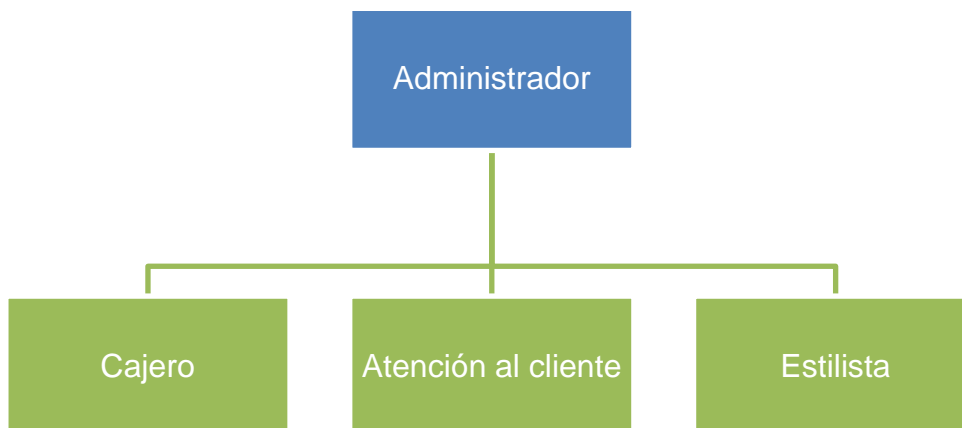
#### **4. Objetivos**

- Ofrecer una gran variedad de paquetes profesionales que hayan asesorados por estilistas profesionales.
- Realizar promociones de belleza que se ajusten a las posibilidades económicas del cliente.
- Diseñar un ambiente que puedan satisfacer las necesidades estéticas.
- Ofrecer un lugar que brinde relajación y cuidado de salud estética.

#### **5. Productos y/o servicios**

Tintes, cortes, alisados, botox, tratamiento facial, tratamiento capilar, maquillaje, pedicure, manicure, entre otros.

## 6. Organigrama de la empresa



## 7. Descripción de funciones

<b>CARGO</b>	ADMINISTRADOR
<b>PERFIL</b>	Tener pensamiento estratégico, habilidades analíticas, orientación al cliente, capacidad de liderar. Empatía y capacidad de trabajar en equipo.
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar, dirigir y controlar las actividades del Spa.</li> <li>• Realizar inventario y cierre de cajas.</li> <li>• Supervisar a los trabajadores.</li> </ul>

<b>CARGO</b>	CAJERO
<b>PERFIL</b>	Secundaria completa, manejo de office, capacidad de trabajar bajo presión.
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de caja y cuadro de efectivo diario.</li> <li>• Agendar la cita diaria de los clientes.</li> <li>• Seguimiento de pedido a los proveedores</li> </ul>

<b>CARGO</b>	ATENCION AL CLIENTE
<b>PERFIL</b>	Experiencia mínima de 3 meses en atención al cliente. Brindar un adecuado trato a los clientes con respeto y empatía.
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender amablemente a los clientes.</li> <li>• Tener conocimiento de los servicios y precios que se brindan en el Spa.</li> </ul>

<b>CARGO</b>	ESTILISTA
<b>PERFIL</b>	Experiencia mínima de 1 año en el rubro de belleza
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar varios estilos de cortes y peinados.</li> <li>• Orientar sobre productos que mejoren su salud.</li> <li>• Orientar al cliente de acuerdo a sus rasgos faciales y preferencias.</li> </ul>

## 8. Diagnóstico general

	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<b>ANÁLISIS FODA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento prestigioso del negocio.</li> <li>• Incremento del capital de inversión.</li> <li>• Ampliación de los servicios de atención al cliente.</li> <li>• Aumento de la cartera de clientes.</li> <li>• Liderazgo consolidado de la organización en el sector de belleza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevos competidores del rubro belleza.</li> <li>• Cambio de gusto y necesidades de los clientes.</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>F- O</b>	<b>F- A</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente atención al cliente.</li> <li>• Uso de productos de calidad y de marcas reconocidas en el rubro de belleza.</li> <li>• Personal capacitado en propuesta de imagen y estilo.</li> <li>• Precios accesibles.</li> <li>• Ubicación de fácil acceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar un plan continuo de capacitación y actualización del personal en técnicas estéticas y de atención al cliente.</li> <li>• Ofrecer promociones</li> <li>• Establecer pautas publicitarias en los medios de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de la competencia.</li> <li>• Demanda creciente.</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<b>D - O</b>	<b>D - A</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal insuficiente para los fines de semana o feriados.</li> <li>• No se admiten acompañantes de los clientes.</li> <li>• Espacios restringidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar financiamiento bancario para ampliar el local de trabajo.</li> <li>• Establecer el servicio de afiliación VIP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener interacción con el cliente a través de las redes sociales.</li> <li>• Asesorar a los trabajadores sobre los productos.</li> </ul>

<p>solo para la atención al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elevación constante en los precios de los productos.</li> <li>• Altos costos de funcionamiento.</li> </ul>		
--	--	--

## 9. Indicadores

INDICADORES	EVALUACION DE LOS INDICADORES DENTRO DEL SPA
Empresa y cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes insatisfechos</li> <li>• Falta de difusión publicitaria</li> </ul>
Percepción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de empatía hacia los clientes</li> </ul>
Capacitación del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No generan confianza al público.</li> </ul>

## 10. Problemas

INDICADORES	PROBLEMA	SURGIMIENTO DEL PROBLEMA
Empresa y cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes insatisfechos</li> <li>• Falta de difusión publicitaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de atención de las necesidades del cliente.</li> <li>• No contar con redes sociales que promocionen su trabajo.</li> </ul>
Percepción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de empatía hacia los clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de comunicación con el cliente</li> </ul>
Capacitación del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No generan confianza al público.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de capacitación al personal.</li> </ul>

## Soluciones

<b>INDICADORES</b>	<b>PROBLEMA</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>
Empresa y cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clientes insatisfechos</li><li>• Falta de difusión publicitaria</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejorar la relación empresa-cliente,</li><li>• Crear páginas publicitarias en las diferentes redes sociales.</li></ul>
Percepción del cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de empatía hacia los clientes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitar al personal</li></ul>
Capacitación del personal	<ul style="list-style-type: none"><li>• No generan confianza al público.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitar al personal para mejorar y potenciar sus habilidades.</li></ul>

## VI. Conclusiones

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada en los trabajadores del Spa Nire se llega a la conclusión que se logró identificar la relación que existe entre a capacitación y rendimiento, debido a que el mayor porcentaje de los trabajadores tenían conocimiento de la importancia de las capacitaciones que se venían impartiendo en su centro laboral.

De la variable capacitación, entre las dimensiones formuladas se encuentra el desarrollo de habilidades, esta dimensión se evidencia con la participación y eficiente que realiza el personal durante su trabajo debido a que cuentan con el conocimiento y capacidad suficiente para realizar cualquier actividad encomendada. Así mismo, la dimensión aptitudes se evidencia al medir las capacidades, destrezas y habilidades de los empleados. Finalmente, la dimensión conocimientos se evidencia debido a que los trabajadores cuentan con la cognición suficiente para el desarrollo de sus actividades diarias.

La variable rendimiento, entre las dimensiones formuladas se encuentra el rendimiento de las tareas donde los trabajadores están de acuerdo que el estado de ánimo influye en el desarrollo de sus habilidades diarias, además de que el conocimiento es necesario para poder potenciar sus habilidades y desarrollo profesional. Así mismo, la dimensión rendimiento en el contexto laboral se evidencia por el clima organizacional que presenta la empresa, la cual es de suma importancia para el desarrollo y rendimiento de las actividades de cada profesional. Finalmente, la dimensión comportamiento laborales contraproducentes es muy importante porque las conductas negativas, daños y actividades premeditadas pueden influir en el clima organizacional y desarrollo de la empresa, por lo que se requiere que cada empresa cuente con medidas drásticas para poder controlar las deficiencias conductuales de los trabajadores de la empresa.

Finalmente, los trabajadores del Spa Nire si tienen conocimiento del plan de capacitación, que la empresa invierte en capacitación para mejorar la capacidad de los trabajadores, la existencia de un manual de procedimientos que permita orientar y ordenar el trabajo. Además, el 67% de los trabajadores indicaron que no se toleran conductas negativas y el 87% indicó que la empresa si cuenta planes de contingencia para afrontar los daños por accidentes diversos.

## **VII. Recomendaciones**

Al culminar el presente trabajo de investigación realizado en el Spa Nire, respecto a las conclusiones se recomienda a la gerente y/o propietaria, lo siguiente:

- Realizar un plan de capacitación que se adecue a las necesidades de cada trabajador para poder potenciar las deficiencias que presenta cada uno, ya que será de beneficio mutuo tanto para el trabajador y empresa.
- Mantener las capacitaciones brindadas ya que eso mejora las aptitudes y habilidades de los trabajadores.
- Implementar un personal de seguridad para evitar robos o daños dentro de la empresa.
- Mantener el plan de capacitación para no perder el personal que ha sido capacitado en algún momento.
- Se interese por el clima organizacional que viene presentado su empresa y que brinde planes para mejorar ese aspecto.



## Referencias Bibliográficas

- Álvarez Gómez, M (2022). *Propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro lácteos caso: inversiones jeal S.A.C, Cañete 2020*. [Tesis para optar título profesional, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote] [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27144/CAPACITACION\\_EMPRESA\\_ALVAREZ\\_GOMEZ\\_MARIANELA\\_LOURDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27144/CAPACITACION_EMPRESA_ALVAREZ_GOMEZ_MARIANELA_LOURDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ayaypoma de la Cruz, R (2022). *Propuesta de mejora en la atención al cliente para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro hoteles: Caso hotel "Las Flores"- San Vicente, Cañete, 2020*. [Tesis para optar título profesional, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25935/ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_AYAYPOMA\\_DE\\_LA\\_CRUZ\\_ROSA\\_INES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25935/ATENCION_AL_CLIENTE_GESTION_DE_CALIDAD_AYAYPOMA_DE_LA_CRUZ_ROSA_INES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arbaiza, L. (2016). Dirección de recursos humanos: *El factor humano*. Usan Ediciones.
- Adecco. (14 de Febrero de 2020). *La importancia de la capacitación del personal*. Obtenido de <https://blog.adecco.com.mx/importancia-capacitacion-de-personal/>
- Barrientos R., Víctor H.; Díaz T., Luis P.; Ledesma C., Mildred J.; Huamani A., Edward F., *Capacitación de personal: Gestión de atención en Call Center de EsSalud Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 23, núm. 84, 2018 Universidad del Zulia, Venezuela Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058776014>
- Bermudez Carrillo., L. (2015) *Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes*. Revista de las Sedes Regionales, vol. XVI, núm. 33, 2015, pp. 1-25 Universidad de Costa Rica. ISSN: 2215-2458. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66638602001>
- Bonilla Jurado, D, Macero Méndez, R, Mora Zambrano, E. (2018). *La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. Conrado*, 14(63), 268-273. Epub 08 de junio de 2018. Recuperado en 26 de diciembre de 2022, de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442018000300268&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300268&lng=es&tlng=es).

Cejas Martínez, M., & Alejandro Acosta, J. (2012). *La capacitación laboral: Alcances y perspectivas en tiempos complejos*. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc35/art06.pdf>

Delfín, O. (2012). *Elaboración de plan de capacitación*. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos82/elaboracion-plan-capacitación/elaboracion-plan-capacitacion2.shtml>

Democratic National Committee (1998), Apex capacitación líder: *Presenta programa de detección de necesidades de capacitación* DNC. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/376974387?accountid=37408>

EmprendePyme. (2016). *EmprendePyme.net*. Obtenido de [EmprendePyme.net: https://www.emprendepyme.net/tipos-de-capacitacion.html](https://www.emprendepyme.net/tipos-de-capacitacion.html)

Frigo, E. (2013). *Que es la capacitación*. Recuperado de <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>

Guisado, M., Vila, M. y Guisado, M. (2016). *Innovación, capacidad productiva, formación en el puesto de trabajo y productividad*. Cuadernos de Gestión, 26(2), 77-92. <https://www.redalyc.org/pdf/2743/274345383004.pdf>

Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Buenos Aires, Argentina: Teseo.

Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N., (2020). *Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras*. 593 Digital Publisher CEIT, 5(6-1), 398-409. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.436>

Herrera Abramonte, L (2020). *La Capacitación en Gestión Pública y su influencia en el desempeño laboral Congresal en el Perú, 2020*. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49699/Herrera\\_ALF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49699/Herrera_ALF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jojoa, A. (2017). *Importancia del clima organizacional en la productividad laboral*. <http://biblioteca.iplacex.cl/RCA/Importancia%20del%20clima%20organizacional%20en%20la%20productividad%20laboral.pdf>

Juarez Amaya, N (2022). *Capacitación y rendimiento laboral del sector público en la municipalidad distrito de olmos, Chiclayo 2022* [Tesis para obtener el grado académico de maestría en gestión pública, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78448/Juarez\\_ANY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78448/Juarez_ANY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Lerner, D., De Vet, H. C., & Van Der Beek, A. J. (2016). Cross-cultural adaptation of the Individual Work Performance Questionnaire. *Work*, 53(3), 609-619.

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., De Vet, H. C. W., & Van Der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance - A Systematic Review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866.

Los Recursos Humanos. (2020). *Características de la capacitación*. Los RecursosHumanos.com. Obtenido de <https://www.losrecursoshumanos.com/caracteristicas-de-la-capacitacion/>

© Los autores. Este artículo es publicado por *Gestión en el Tercer Milenio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la licencia Creative Commons Atribucion - No Comercia\_Compartir Igual 4.0 Internacional. (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>) que permite el uso no comercial, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que la obra original sea debidamente citada.

Loayza, N. (2016). *La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo*. *Revista Económicos*, 31(9), 9-32.

Moreno, H; Espíritu Olmos, R; Aparicio Rosas, V; Cárdenas, A. (2015), *Capacitación en las micro y pequeñas empresas de la Ciudad de Tecomán, Colima, México*. *Multiciencias*, vol. 9, núm. 1, eneroabril, 2009, pp. 38-45 Universidad del Zulia. ISSN: 1317-2255. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/904/90411683006.pdf>

Obando Changuán M (2020). *Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria*. Eca Sinergia. 11(2), 166-173. DOI: [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v11i2.2254e-ISSN: 2528 - 7869](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254e-ISSN: 2528 - 7869)

Ortega D, (2006), Capacitación les asegura el empleo. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/311829801?accountid=37408>

Pérez García, Y (2019). *“Propuesta de mejora de la capacitación del personal como factor relevante para la Gestión de la Calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio; rubro restaurantes del Distrito de Pacaran, Provincia de cañete 2018”*. [Tesis para optar título profesional, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote] [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14696/CAPACITACION\\_PERSONAL\\_GESTION\\_CALIDAD\\_PEREZ\\_GARCIA\\_YANNET\\_ROCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14696/CAPACITACION_PERSONAL_GESTION_CALIDAD_PEREZ_GARCIA_YANNET_ROCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Peltroche Adrianzén, W (2018). *Propuesta de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la compañía constructora e inmobiliaria M&G Perú S.A.C Chiclayo 2018* [Tesis para optar título profesional, Universidad Señor de Sipán] <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4496/Wilson%20Peltroche%20Adrianz%c3%a9n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rengifo Maco, R (2018). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017* [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16316/Rengifo\\_MR\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16316/Rengifo_MR_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Rojas Aparco, N (2019). *Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia sub regional Chanka, Andahuaylas - 2019*. [Tesis para optar título profesional de licenciado, Universidad Nacional José María Arguedas]. [https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/524/Noemi\\_Tesis\\_Bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/524/Noemi_Tesis_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rolin Díaz, C. D. (2020). Sistema De Incentivo Al Conocimiento: *Una Herramienta Clave Para Mejorar El Rendimiento Laboral*. Business Innova Sciences, 1(3), 28-37.

Recuperado a partir de <http://www.innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/16>

Terrenos Camones, S (2021). *Felicidad, compromiso y rendimiento laboral en trabajadores de una entidad financiera, Lima 2021* [Tesis para optar el título profesional de psicología, Universidad Marcelino Champagnat].  
[https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14231/3352/98.Terreros%20Son%20ia\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14231/3352/98.Terreros%20Son%20ia_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

### **Bibliografías Electrónicas**

Real academia española. Rendimiento. <https://dle.rae.es/rendimiento?m=form>

Real academia española. Trabajador. <https://dle.rae.es/trabajador>.

## Anexos

### Anexo 1: Cronograma de actividades

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																	
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>	<b>Año 2022</b>								<b>Año 2023</b>							
		<b>Semestre 2022-23</b>															
		<b>DICIEMBRE</b>				<b>ENERO</b>				<b>FEBRERO</b>				<b>MARZO</b>			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X					
12	Reacción del informe final												X	X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	

15	Redacción de artículo científico																			X
----	----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

## Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable ( Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	0.50	50	25.00
• Fotocopias	0.20	30	6.00
• Empastado	5.00	2	10.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	17.00	2	34.00
• Lapiceros	2.50	2	5.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			180.00
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	1.50	10	15.00
<b>Sub total</b>			15.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			195.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría			
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet ( Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	70.00	1	70.00
• Búsqueda de información en base de datos	0	0	0
• Soporte informativo ( Módulo de la Investigación del ERP University - MOIC	40.00	1	40.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			160.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada ( 5 horas por semana)	134.00	5	670.00
<b>Sub total</b>			670.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			830.00

Total (S/.)			1,500.00
-------------	--	--	----------

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### CUESTIONARIO

El presente cuestionario se aplicará a los trabajadores del Spa Nire para mejorar el rendimiento laboral, en el distrito de San Vicente de la Provincia de Cañete, Año 2022.

**IINSTRUCCIONES:** A continuación se exponen las preguntas a responder según su opinión personal. No existen respuestas correctas ni incorrectas, marcar con un aspa (x) en la alternativa que exprese mejor su punto de vista. De antemano se le agradece su participación.

Respecto al variable rendimiento de los trabajadores

Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)	
N°	Ítems				Alternativa
<b>V1: Capacitación</b>					
<b>Dimensión 1: Habilidades ( Conocimiento, Hábitos, Capacidad)</b>					
1	Los trabajadores conocen sus funciones en el puesto donde laboran?				1 2 3 4 5
2	¿Tener conocimiento de sus funciones les permite contar con más habilidades?				1 2 3 4 5
3	¿Los trabajadores cuenta con buenos hábitos que permite a la empresa ser eficiente?				1 2 3 4 5
4	¿Se dá importancia en la empresa a los hábitos de los trabajadores?				1 2 3 4 5
5	¿La empresa invierte en capacitación para mejorar la capacidad de los trabajadores?				1 2 3 4 5
6	¿Se dá importancia a la capacidad de los trabajadores?				1 2 3 4 5
<b>Dimensión 2: Conocimiento ( Procedimientos, Ideas, Conceptos)</b>					
7	¿Existe un manual de procedimientos que permita orientar y ordenar el trabajo?				1 2 3 4 5
8	¿Se establecen procedimientos en el trabajo que realiza?				1 2 3 4 5
9	¿Se motivan a las ideas creativas de los trabajadores?				1 2 3 4 5
10	¿Las ideas innovadoras les permite incrementar su conocimiento?				1 2 3 4 5
11	¿Cree Ud. que los clientes tienen buen concepto sobre la empresa?				1 2 3 4 5



12	¿El administrador de la empresa tiene buen concepto sobre la eficiencia de sus trabajadores?	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 3: Aptitudes ( Habilidades, Exigencias, Desafíos)</b>						
13	¿Cuenta con habilidades necesarias para realizar tus labores?	1	2	3	4	5
14	¿Cree Ud. que es necesario contar con habilidades para trabajar eficientemente?	1	2	3	4	5
15	¿Ud. se exige para mejorar y realizar un trabajo cada vez más eficiente?	1	2	3	4	5
16	¿La administración de la empresa son exigentes con cada trabajador?	1	2	3	4	5
17	¿Cada trabajo que realiza es un desafío para Ud.?	1	2	3	4	5
18	¿Los desafíos que enfrenta le permite contar con mejores aptitudes?	1	2	3	4	5
<b>V2: Rendimiento</b>						
<b>Dimensión 1: Rendimiento en las tareas (Estado de ánimo, Conocimiento, Capacidad)</b>						
19	¿Su estado de ánimo en la empresa es buena?	1	2	3	4	5
20	¿Cree Ud. que el estado de ánimo influye en el rendimiento diario?	1	2	3	4	5
21	¿Cree Ud. que el conocimiento permite un mejor rendimiento?	1	2	3	4	5
22	¿El conocimiento de su labor le ha permitido desarrollarse profesionalmente?	1	2	3	4	5
23	¿Se siente con capacidad para ejercer adecuadamente su labor?	1	2	3	4	5
24	¿Se evalúa constantemente la capacidad de los trabajadores?	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 2: Rendimiento en el contexto (Clima organizacional, Entorno laboral, Comportamiento)</b>						
25	¿El clima organizacional es adecuado en la empresa?	1	2	3	4	5
26	¿El clima organizacional es tomado en cuenta por la administración?	1	2	3	4	5
27	¿Cree Ud. que el entorno laboral de la empresa permite un mejor rendimiento?	1	2	3	4	5
28	¿La administración monitorea el entorno laboral para prevenir problemas diversos?	1	2	3	4	5
29	¿El comportamiento de los trabajadores influye en el rendimiento?	1	2	3	4	5
30	¿Se toma en cuenta al comportamiento de los trabajadores con los clientes?	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 3: Comportamiento laborales contraproducentes (Conductas negativas, Daños, Actividades, premeditadas)</b>						
31	¿Se sanciona las conductas negativas?	1	2	3	4	5
32	¿Se toleran algunas conductas negativas en la empresa?	1	2	3	4	5
33	¿La empresa ha sufrido alguna vez daños por parte de los trabajadores?	1	2	3	4	5
34	¿La empresa cuenta con planes de contingencia para afrontar los daños por accidentes diversos?	1	2	3	4	5
35	¿La empresa ha sufrido pérdidas por robos?	1	2	3	4	5
36	¿La empresa cumple con pagar los beneficios sociales a los trabajadores?	1	2	3	4	5

#### Anexo 4. Consentimiento informado

### ANEXO 4: PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA CUESTIONARIO

(CIENCIAS SOCIALES)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula CAPACITACION PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DEL SPA NIRE EN LA PROVINCIA DE CAÑETE, AÑO 2022 y es dirigido por CASAS MARCELO, KATHERIN HILDA, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Determinar como la realización de capacitaciones mejorara el rendimiento de los trabajadores del Spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022.

Para ello, se le invita a participar de la realización de un cuestionario de una duración de 15 minutos aproximadamente.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

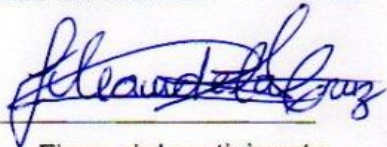
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp +51917770166. Si desea, también podrá escribir al correo [joscarmen164@gmail.com](mailto:joscarmen164@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, al correo electrónico [rcenturionm@uladech.edu.pe](mailto:rcenturionm@uladech.edu.pe)

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: *Liliana De La Cruz Laura*

Fecha: *21/09/2023*

Correo electrónico: *lilidacruz.laura@gmail.com*



Firma del participante



Firma del investigador

## ANEXO 4: PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA CUESTIONARIO

(CIENCIAS SOCIALES)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula CAPACITACION PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DEL SPA NIRE EN LA PROVINCIA DE CAÑETE, AÑO 2022 y es dirigido por CASAS MARCELO, KATHERIN HILDA, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Determinar como la realización de capacitaciones mejorara el rendimiento de los trabajadores del Spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022.

Para ello, se le invita a participar de la realización de un cuestionario de una duración de 15 minutos aproximadamente.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp +51917770166. Si desea, también podrá escribir al correo [joscarmen164@gmail.com](mailto:joscarmen164@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, al correo electrónico [rcenturionm@uladech.edu.pe](mailto:rcenturionm@uladech.edu.pe)

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: *Nataly Silva Lucca*

Fecha: *21/02/2023*

Correo electrónico: *Silva\_lucca\_nataly@gmail.com.*



Firma del participante



Firma del investigador

## ANEXO 4: PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA CUESTIONARIO

(CIENCIAS SOCIALES)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula CAPACITACION PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DEL SPA NIRE EN LA PROVINCIA DE CAÑETE, AÑO 2022 y es dirigido por CASAS MARCELO, KATHERIN HILDA, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Determinar como la realización de capacitaciones mejorara el rendimiento de los trabajadores del Spa Nire en la provincia de Cañete, año 2022.

Para ello, se le invita a participar de la realización de un cuestionario de una duración de 15 minutos aproximadamente.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp +51917770166. Si desea, también podrá escribir al correo [joscarmen164@gmail.com](mailto:joscarmen164@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, al correo electrónico [rcenturionm@uladech.edu.pe](mailto:rcenturionm@uladech.edu.pe)


Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: *Miriam Cardoza Manchay*

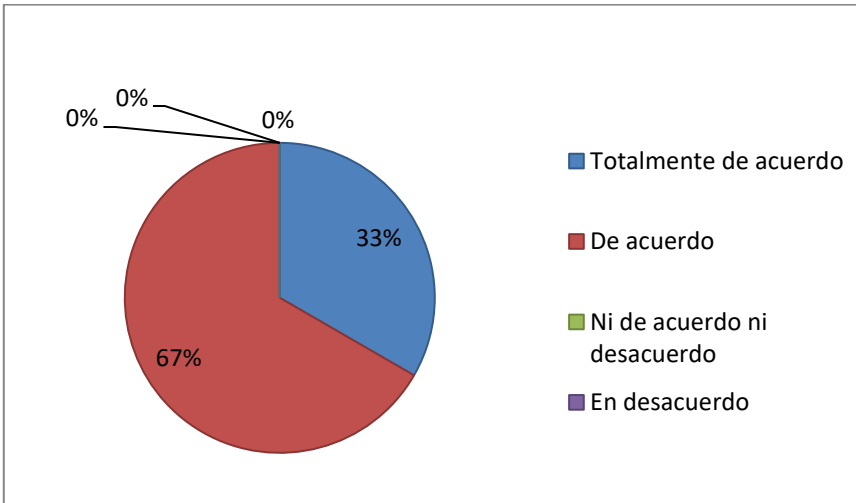
Fecha: *21/03/2023*

Correo electrónico: *miriam\_cardoza19@gmail.com*

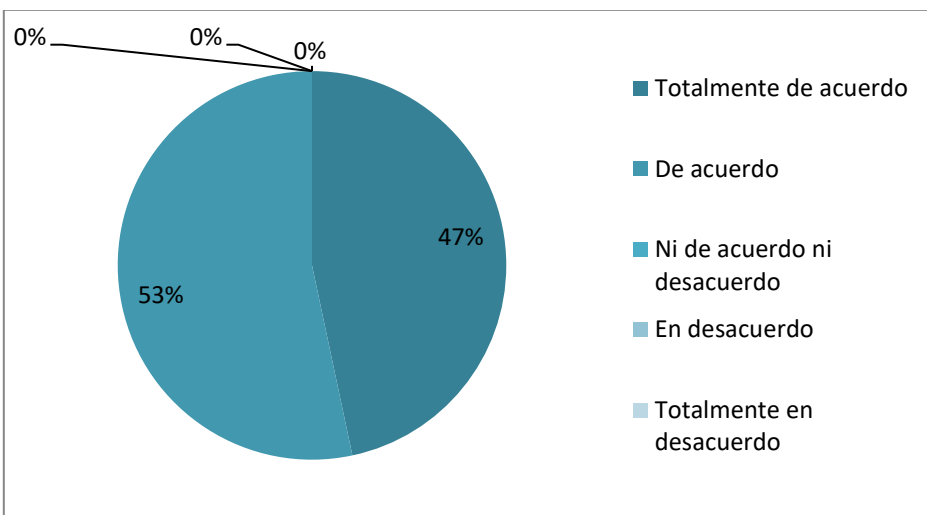
  
Firma del participante

  
Firma del investigador

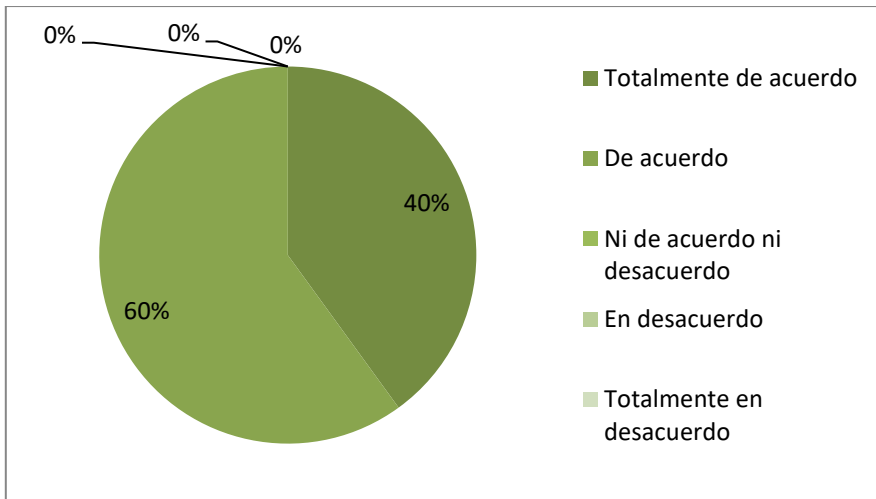
## Anexo 5. Figuras



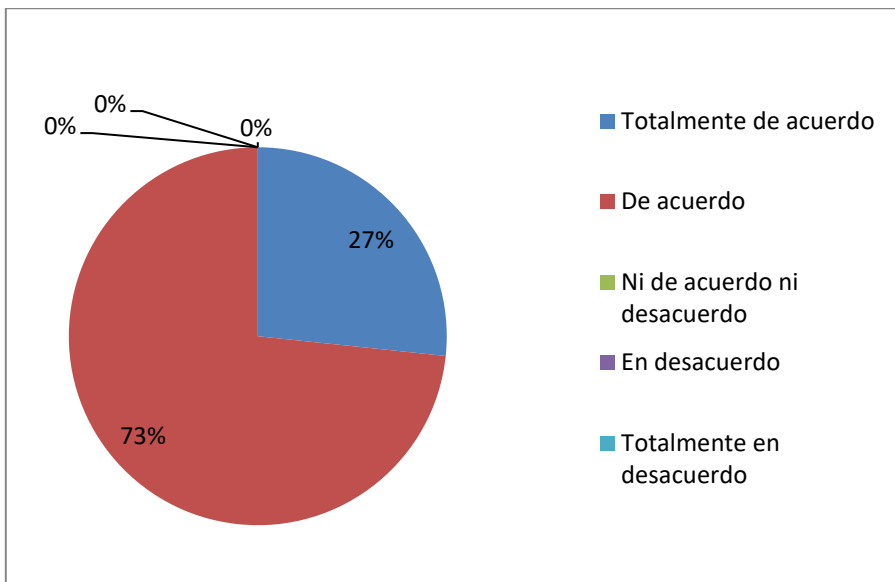
**Figura 1.** Los trabajadores conocen sus funciones en el puesto donde laboran  
Fuente. Tabla 1



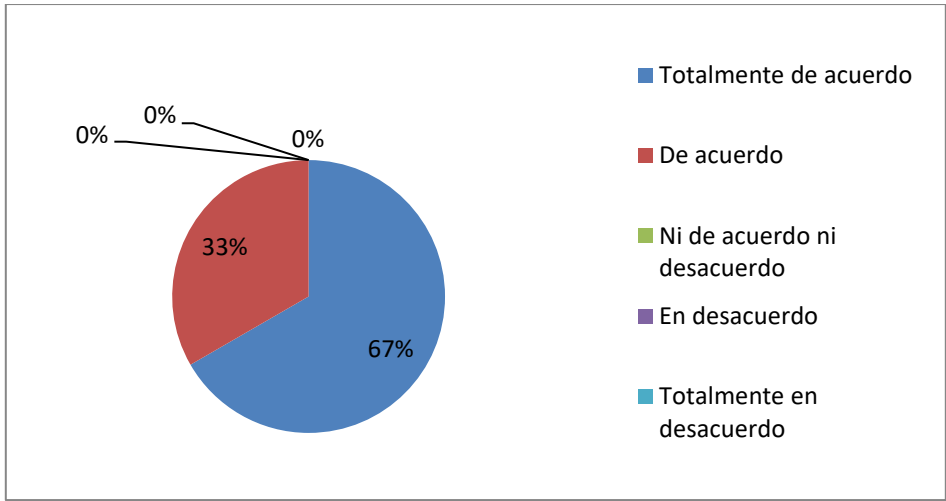
**Figura 2.** Tener conocimiento de sus funciones les permite contar con más habilidades  
Fuente. Tabla 1



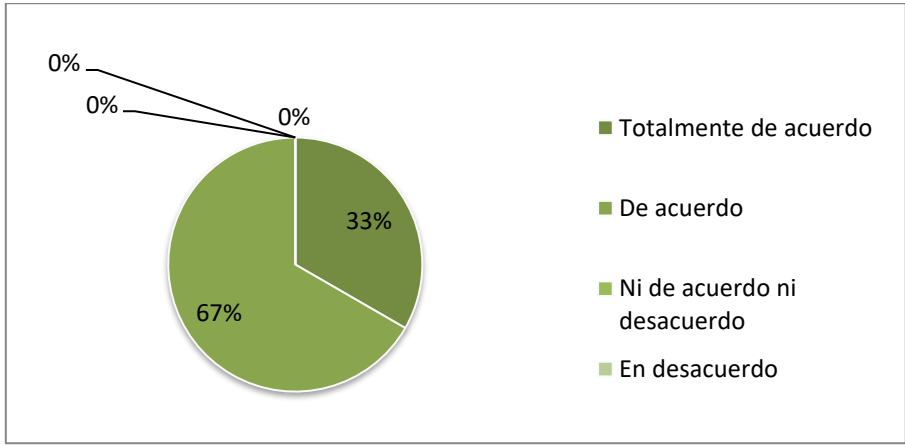
**Figura 3.** Los trabajadores cuenta con buenos hábitos que permite a la empresa ser eficiente  
 Fuente. Tabla 1



**Figura 4.** Se dá importancia en la empresa a los hábitos de los trabajadores  
 Fuente. Tabla 1



**Figura 5.** La empresa invierte en capacitación para mejorar la capacidad de los trabajadores  
 Fuente. Tabla 1



**Figura 6.** Se dá importancia a la capacidad de los trabajadores  
 Fuente. Tabla 1

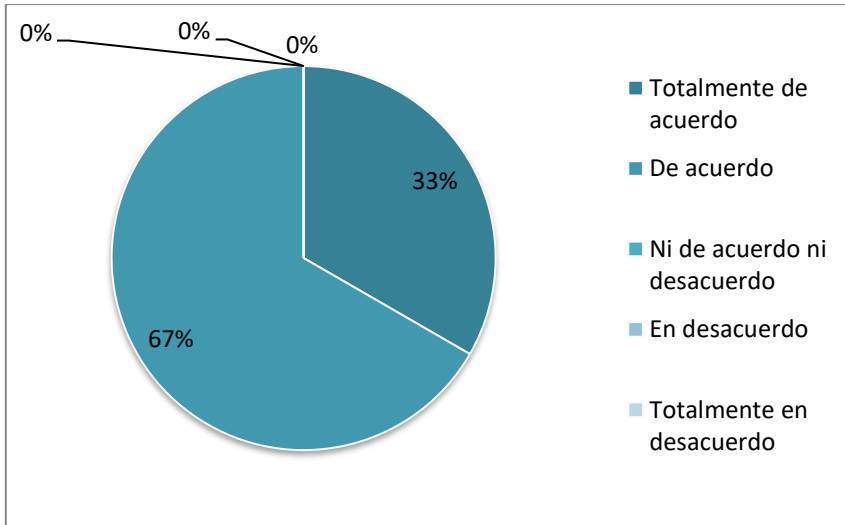


Figura 7. Existe un manual de procedimientos que permita orientar y ordenar el trabajo  
Fuente. Tabla 1

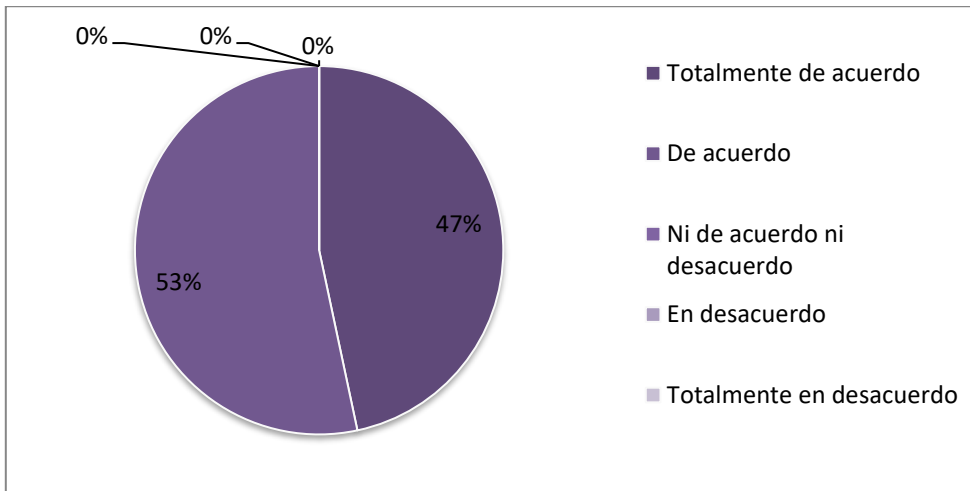
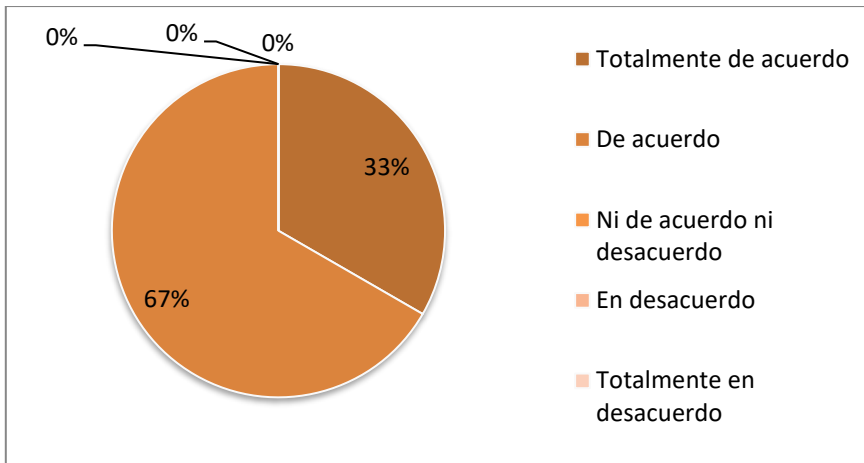
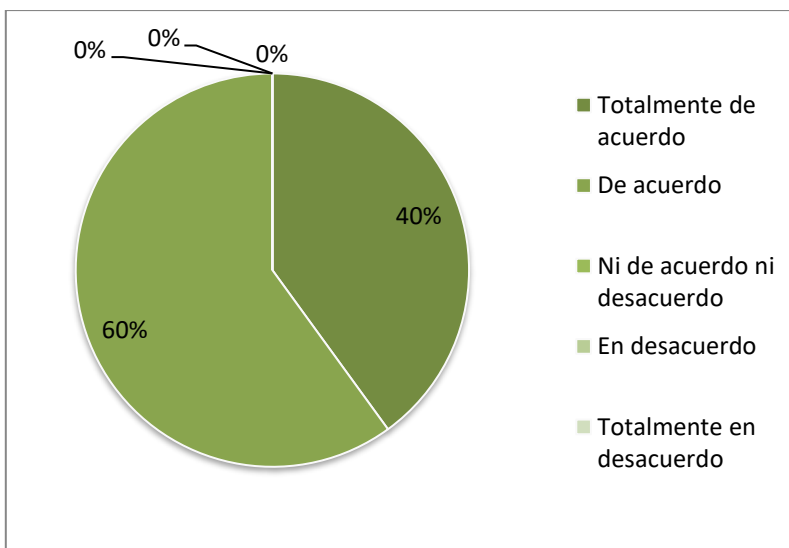


Figura 8. Se establecen procedimientos en el trabajo que realiza  
Fuente. Tabla 1

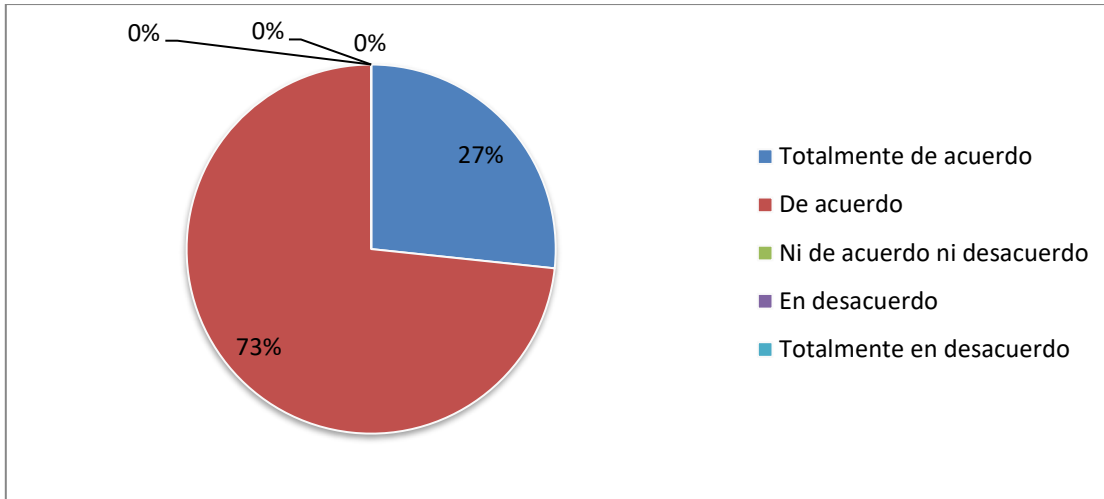




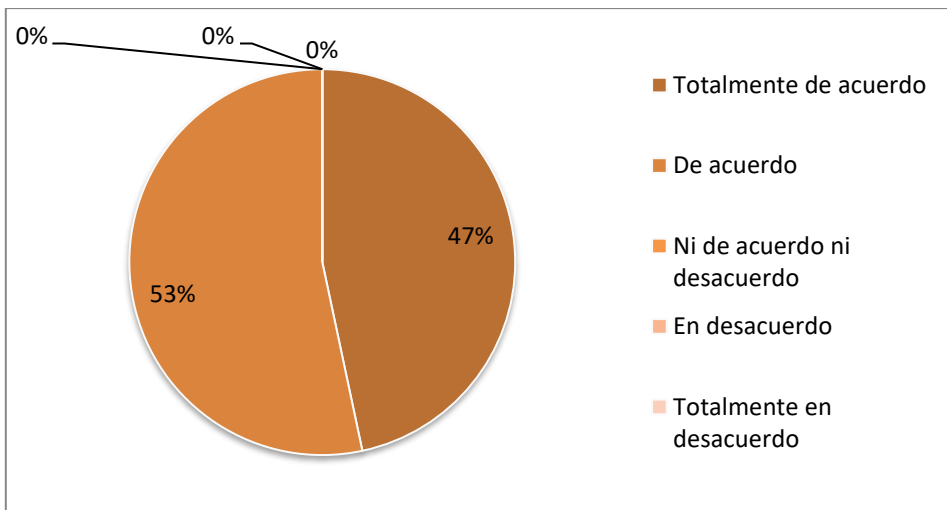
**Figura 9.** Se motivan a las ideas creativas de los trabajadores  
Fuente. Tabla 1



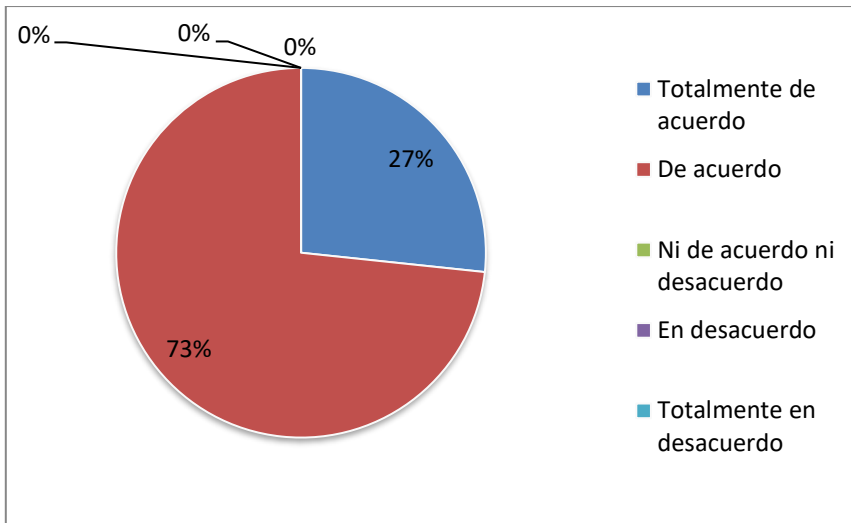
**Figura 10.** Las ideas innovadoras les permite incrementar su conocimiento  
Fuente. Tabla 1



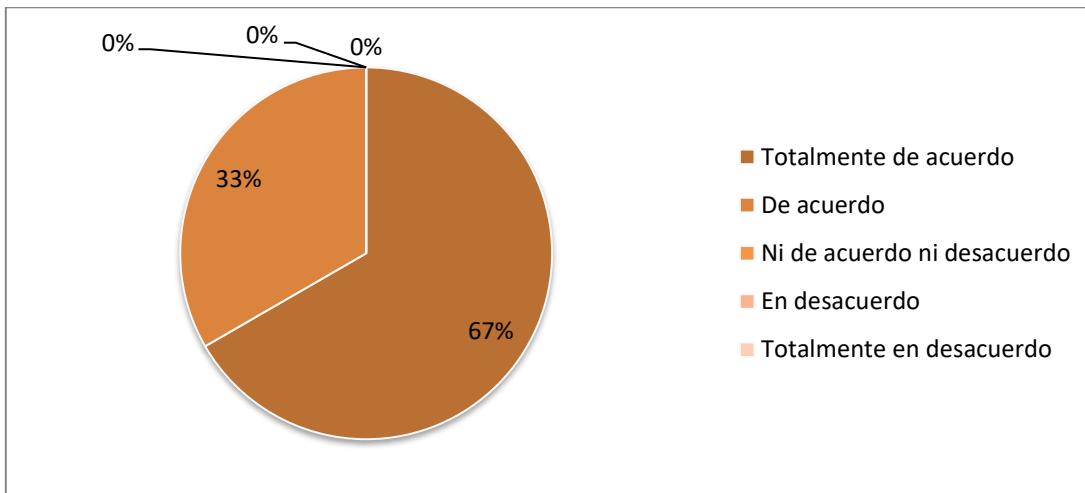
**Figura 11.** Cree Ud. que los clientes tienen buen concepto sobre la empresa  
Fuente. Tabla 1



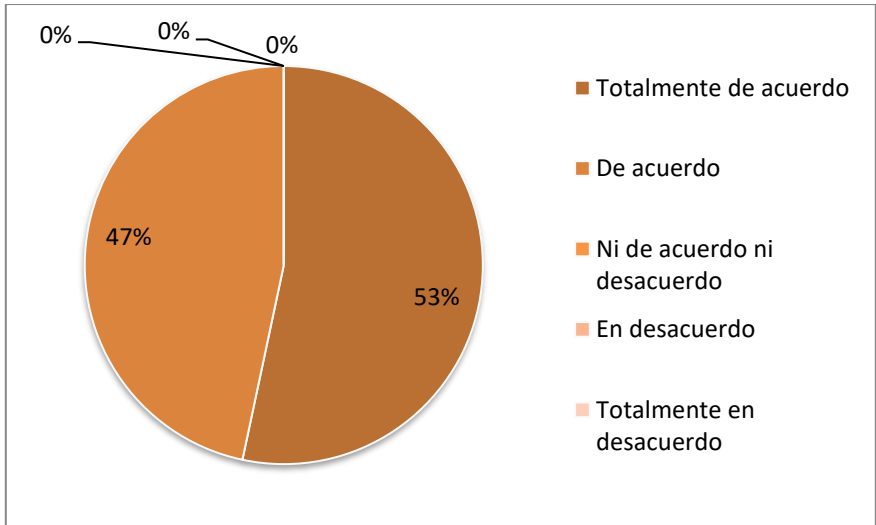
**Figura 12.** El administrador de la empresa tiene buen concepto sobre la eficiencia de sus trabajadores  
Fuente. Tabla 1



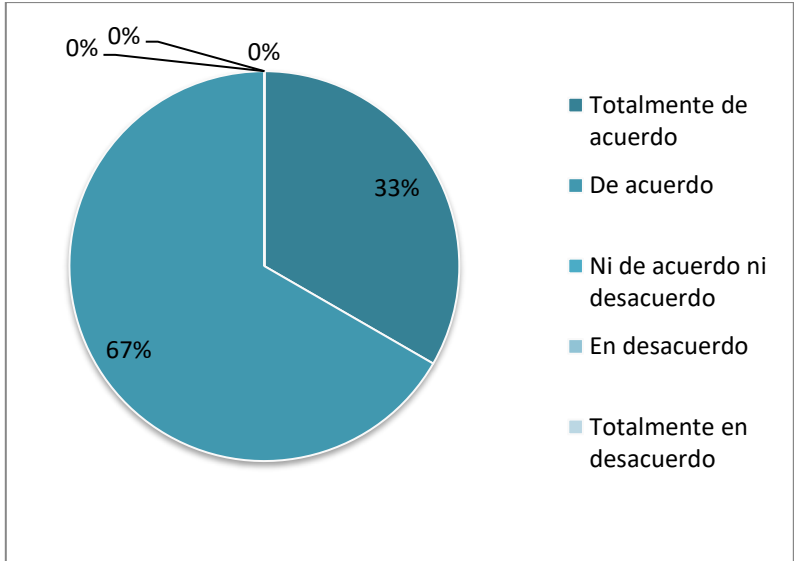
**Figura 13.** Cuenta con habilidades necesarias para realizar tus labores  
Fuente. Tabla 1



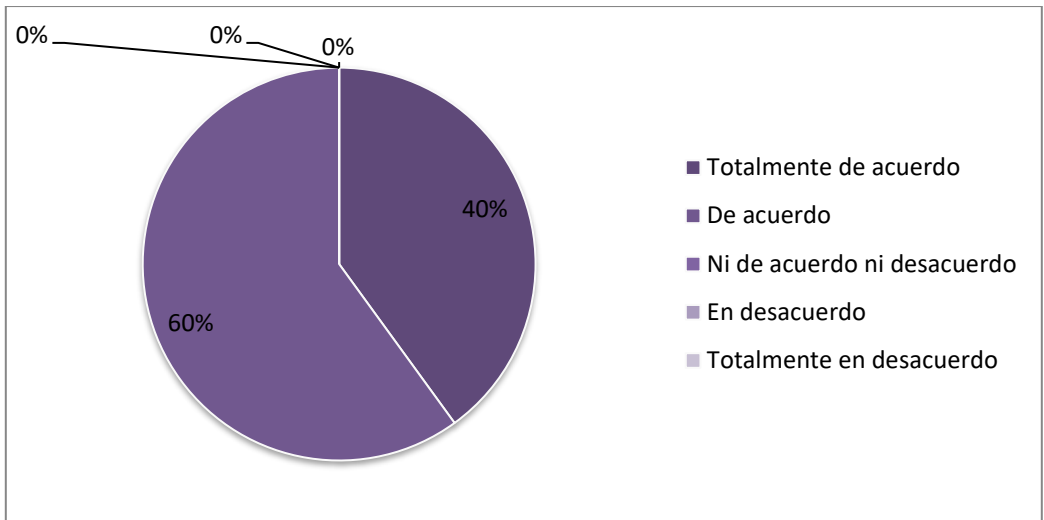
**Figura 14.** Cree Ud. que es necesario contar con habilidades para trabajar eficientemente  
Fuente. Tabla 1



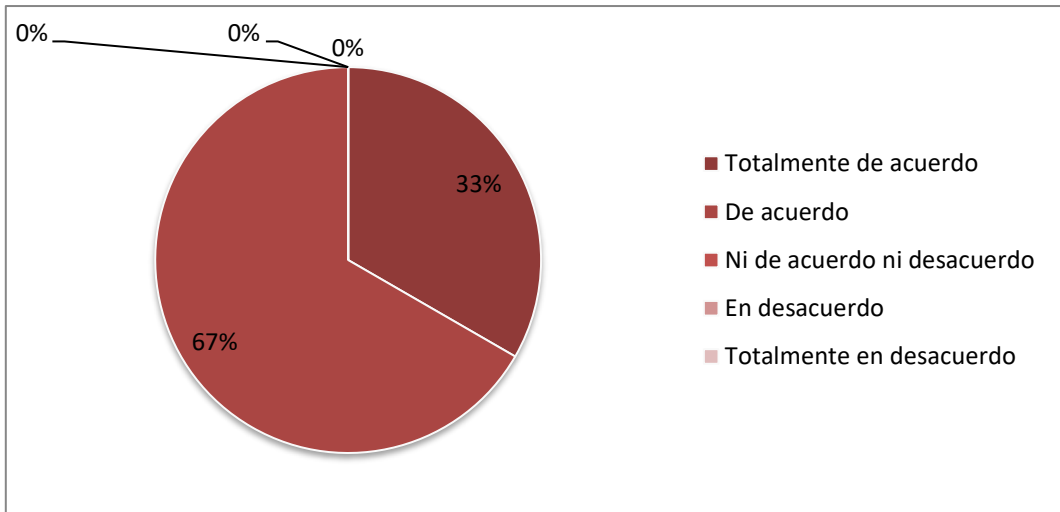
**Figura 15.** Ud. se exige para mejorar y realizar un trabajo cada vez más eficiente  
Fuente. Tabla 1



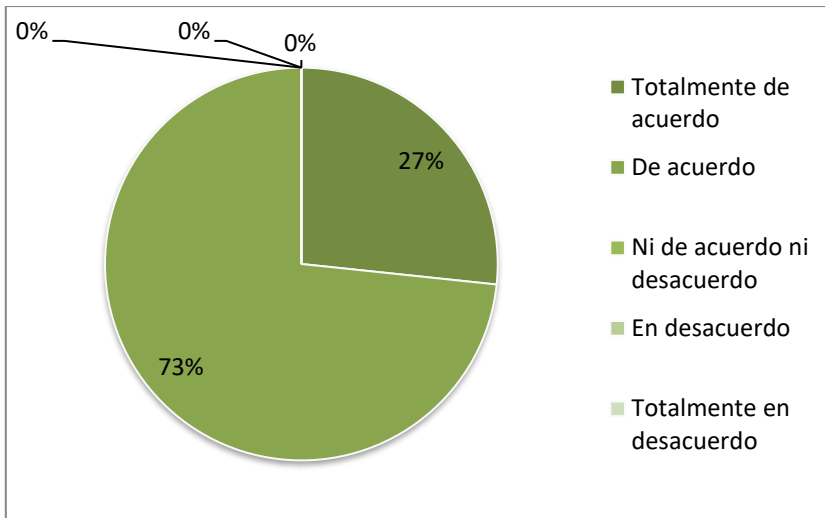
**Figura 16.** La administración de la empresa son exigentes con cada trabajador  
Fuente. Tabla 1



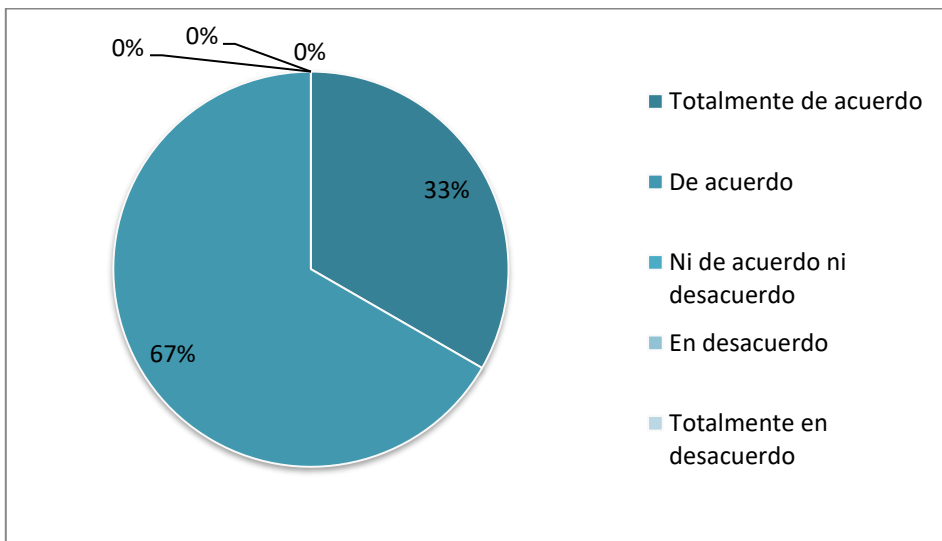
**Figura 17.** Cada trabajo que realiza es un desafío para Ud.  
Fuente. Tabla 1



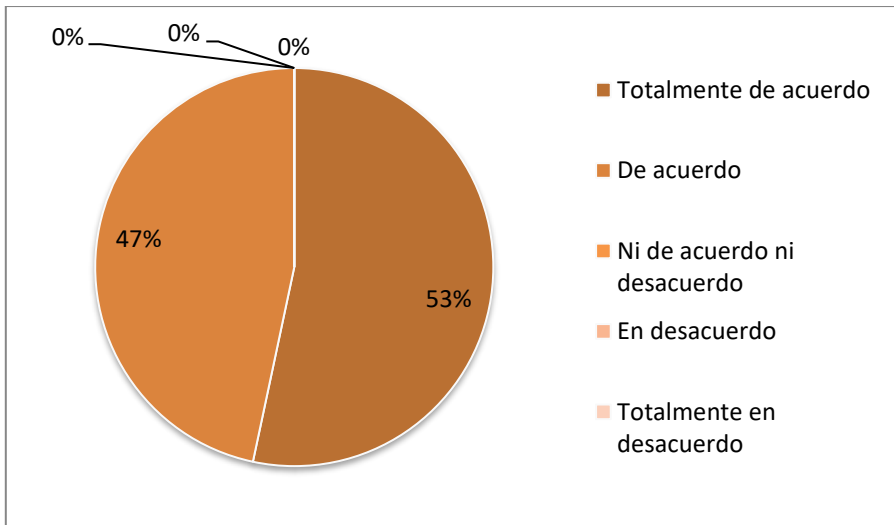
**Figura 18.** Los desafíos que enfrenta le permite contar con mejores aptitudes  
Fuente. Tabla 1



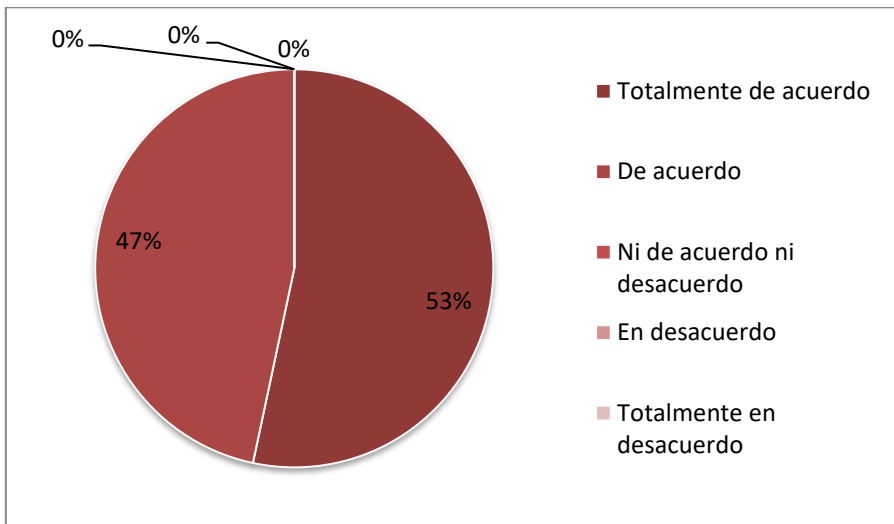
**Figura 19.** Su estado de ánimo en la empresa es buena  
Fuente. Tabla 2



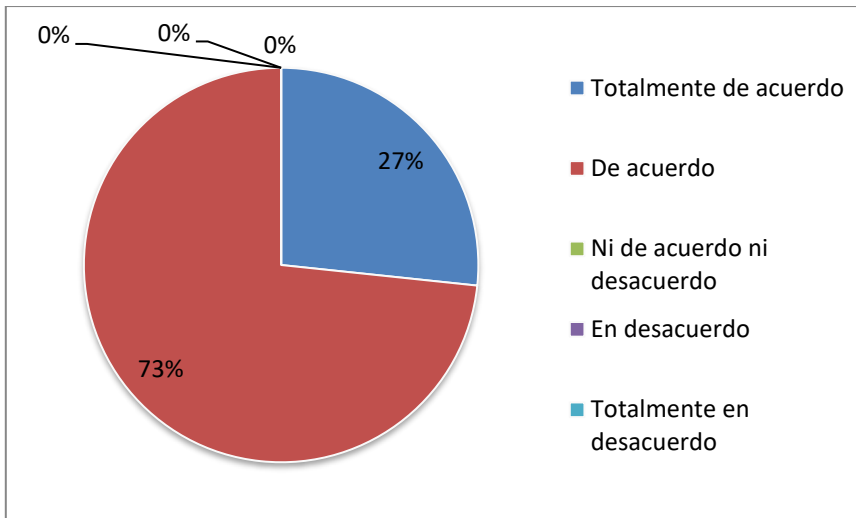
**Figura 20.** Cree Ud. que el estado de ánimo influye en el rendimiento diario  
Fuente. Tabla 2



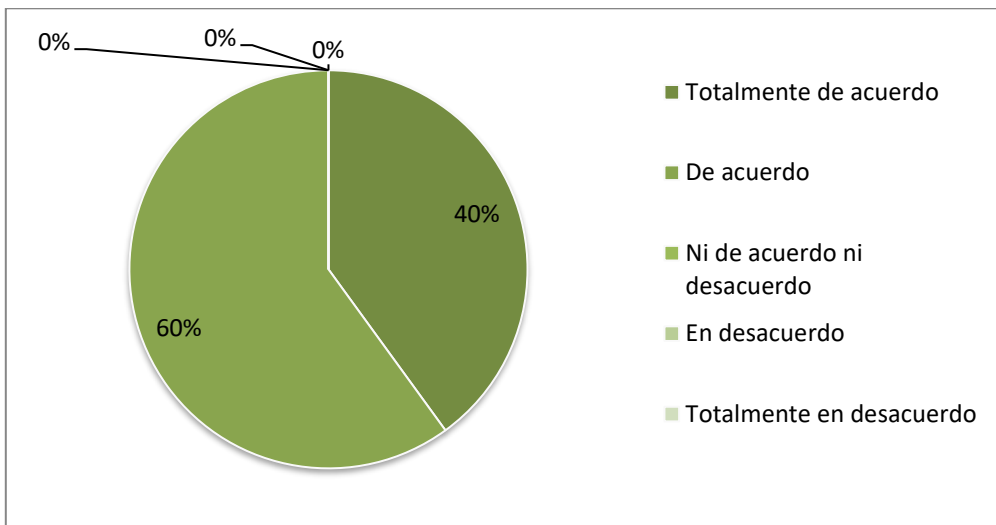
**Figura 21.** Cree Ud. que el conocimiento permite un mejor rendimiento  
Fuente. Tabla 2



**Figura 22.** El conocimiento de su labor le ha permitido desarrollarse profesionalmente  
Fuente. Tabla 2

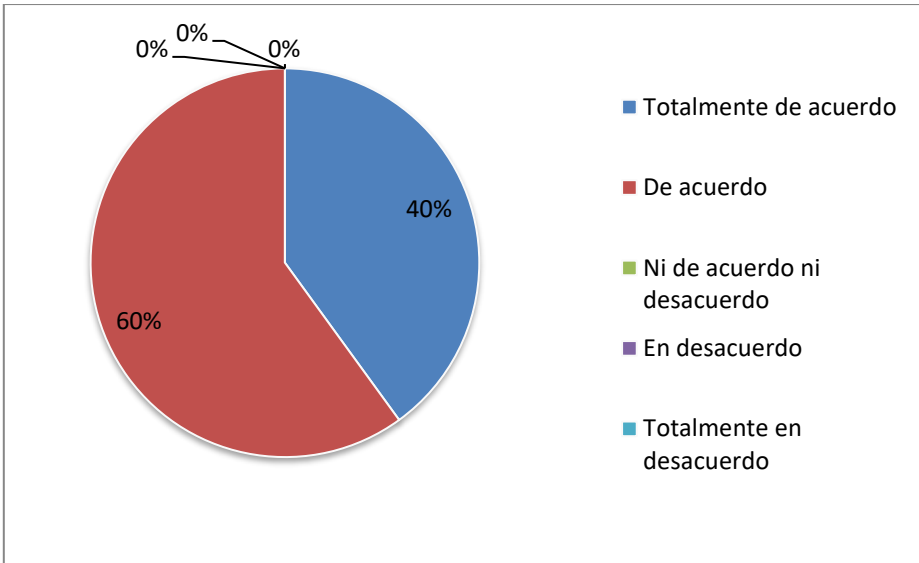


**Figura 23.** Se siente con capacidad para ejercer adecuadamente su labor  
Fuente. Tabla 2

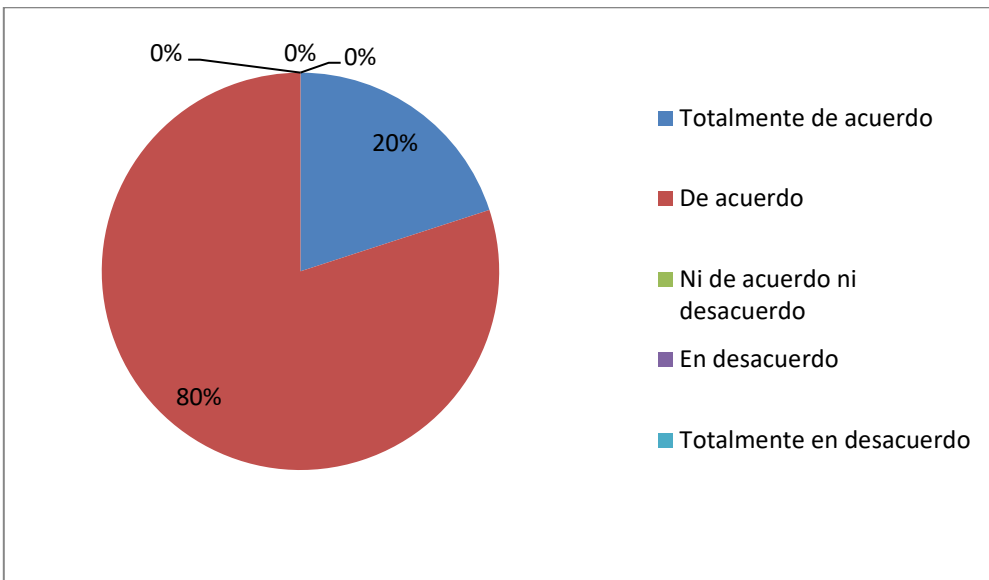


**Figura 24.** Se evalúa constantemente la capacidad de los trabajadores  
Fuente. Tabla 2

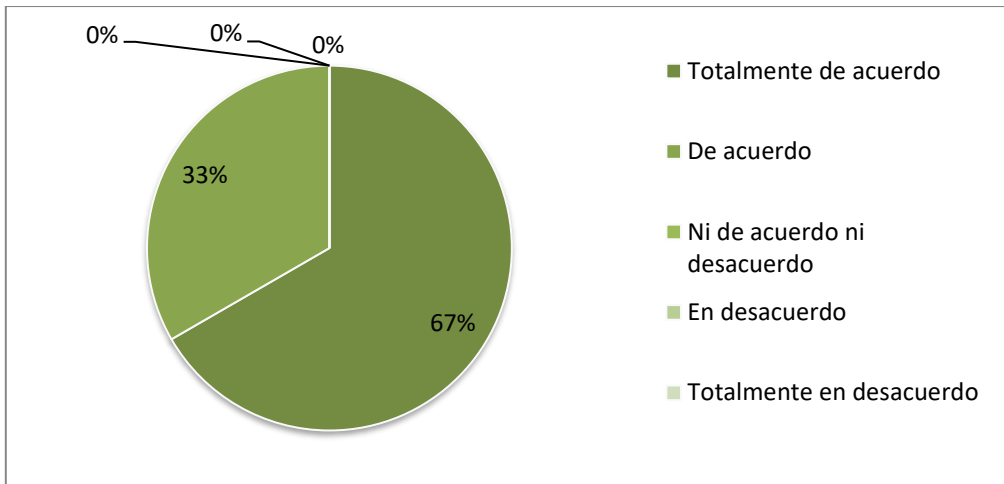




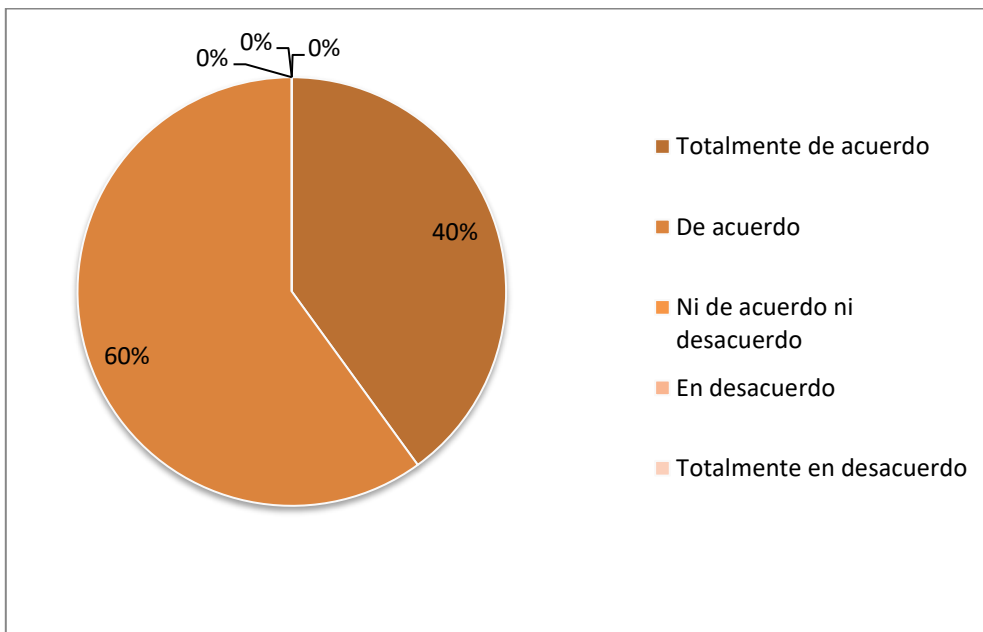
**Figura 25.** El clima organizacional es adecuado en la empresa  
Fuente. Tabla 2



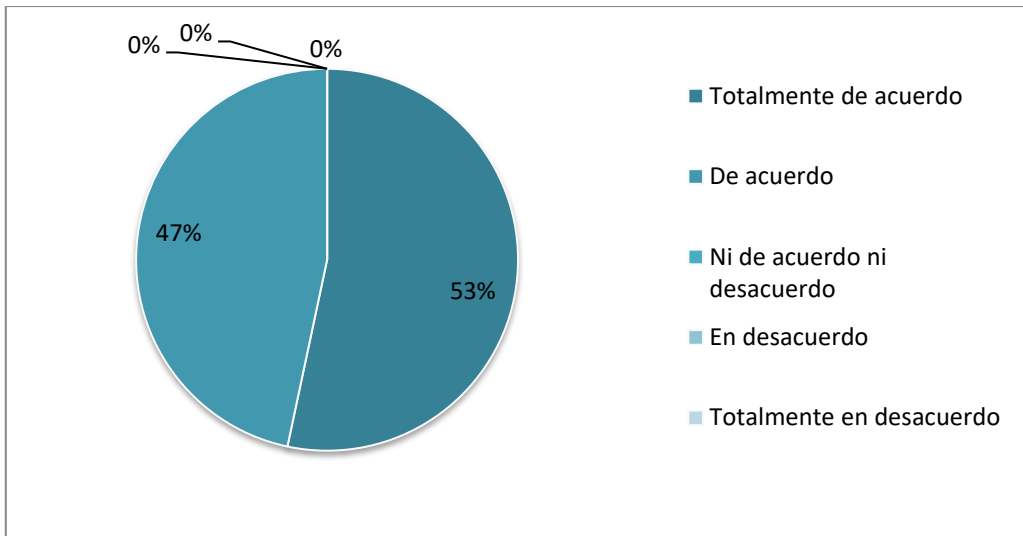
**Figura 26.** El clima organizacional es tomado en cuenta por la administración  
Fuente. Tabla 2



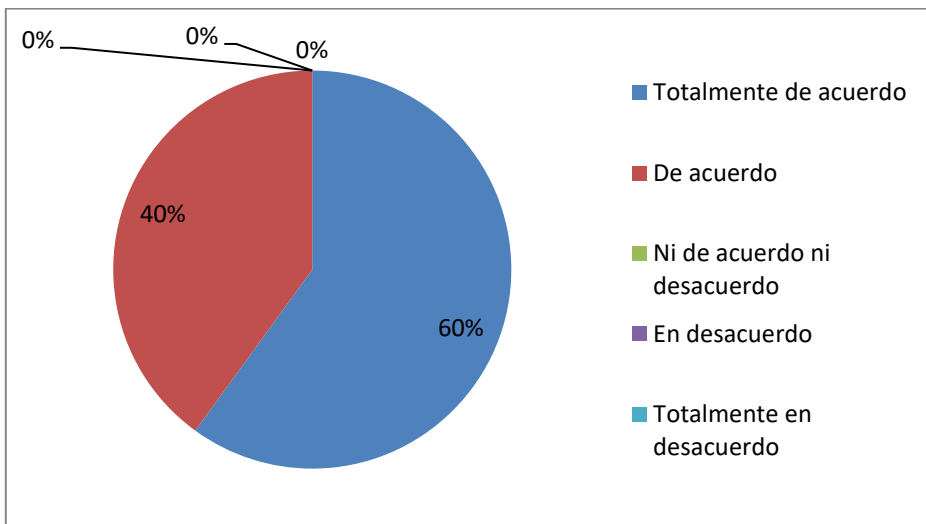
**Figura 27.** Cree Ud. que el entorno laboral de la empresa permite un mejor rendimiento  
Fuente. Tabla 2



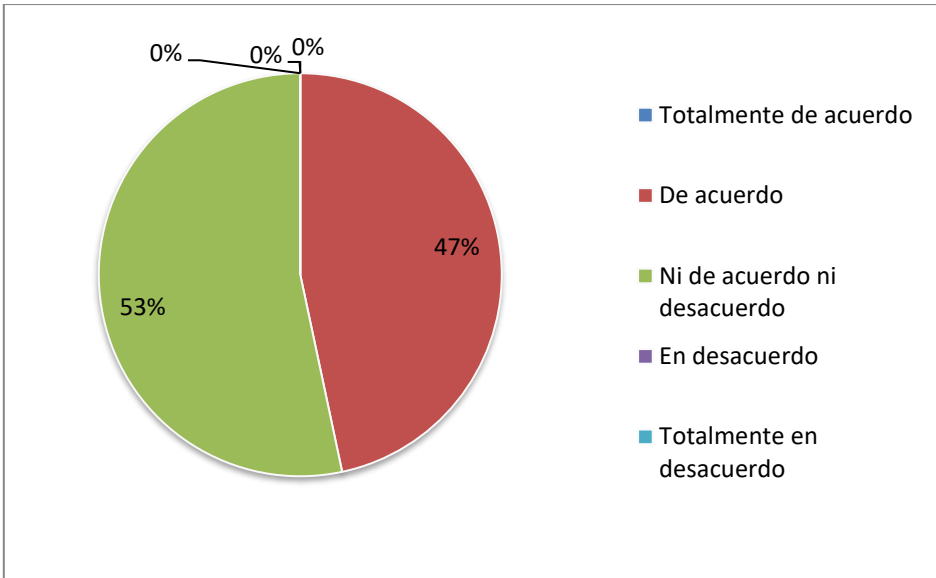
**Figura 28.** La administración monitorea el entorno laboral para prevenir problemas diversos  
Fuente. Tabla 2



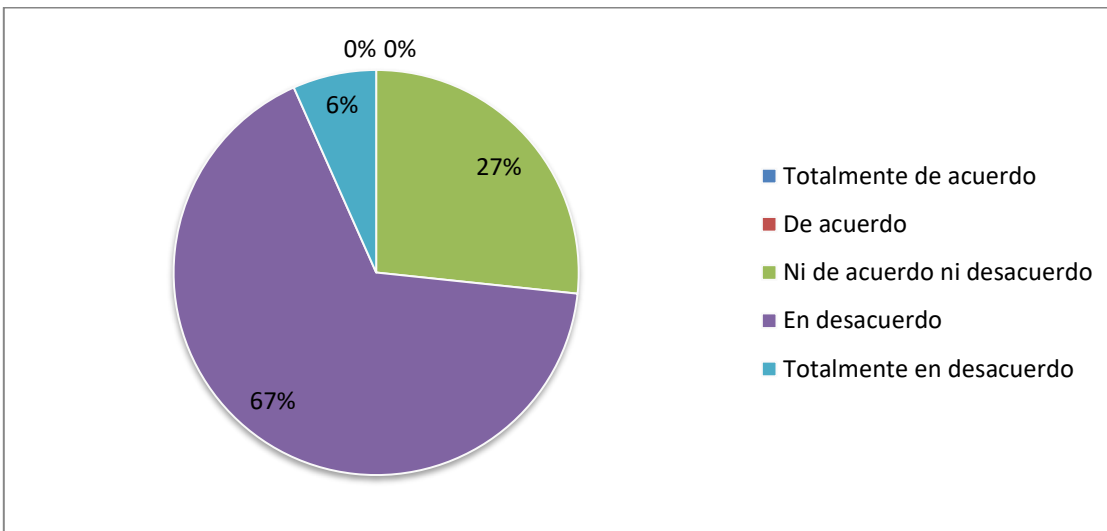
**Figura 29.** El comportamiento de los trabajadores influye en el rendimiento  
Fuente. Tabla 2



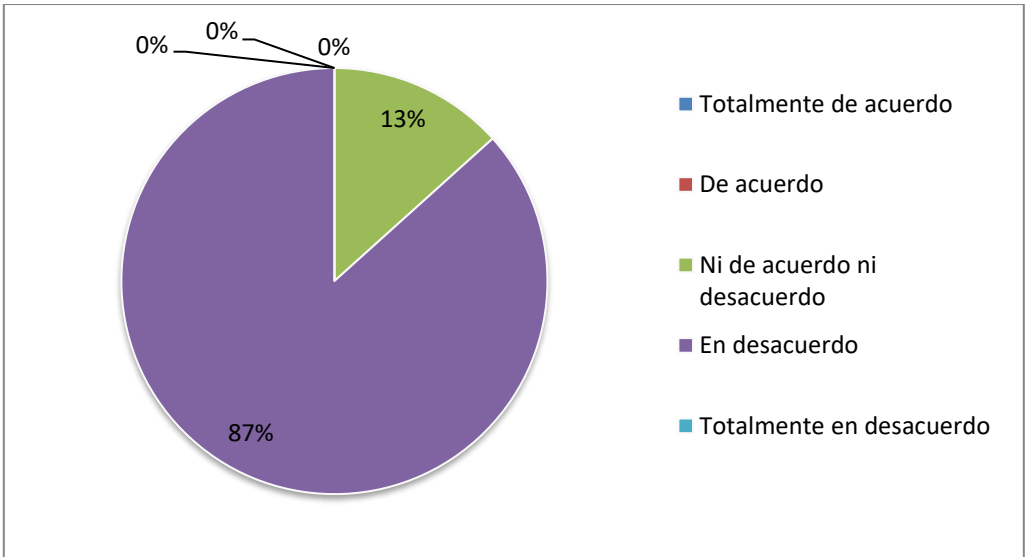
**Figura 30.** Se toma en cuenta al comportamiento de los trabajadores con los clientes  
Fuente. Tabla 2



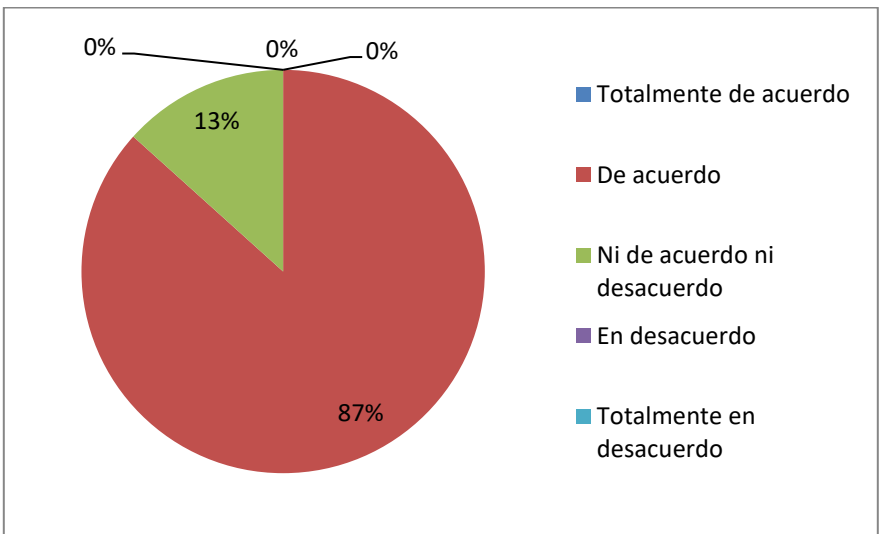
**Figura 31.** Se sanciona las conductas negativas  
Fuente. Tabla 2



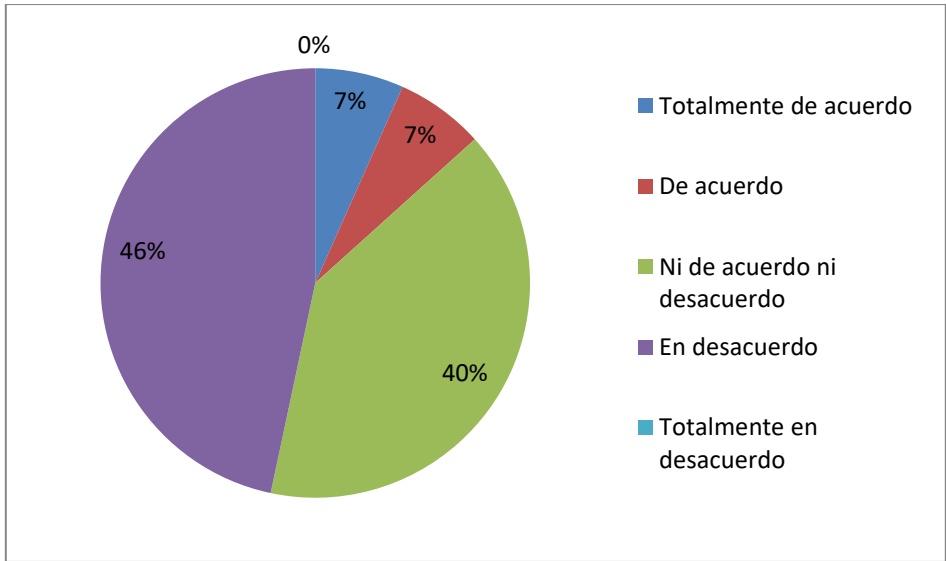
**Figura 32.** Se toleran algunas conductas negativas en la empresa  
Fuente. Tabla 2



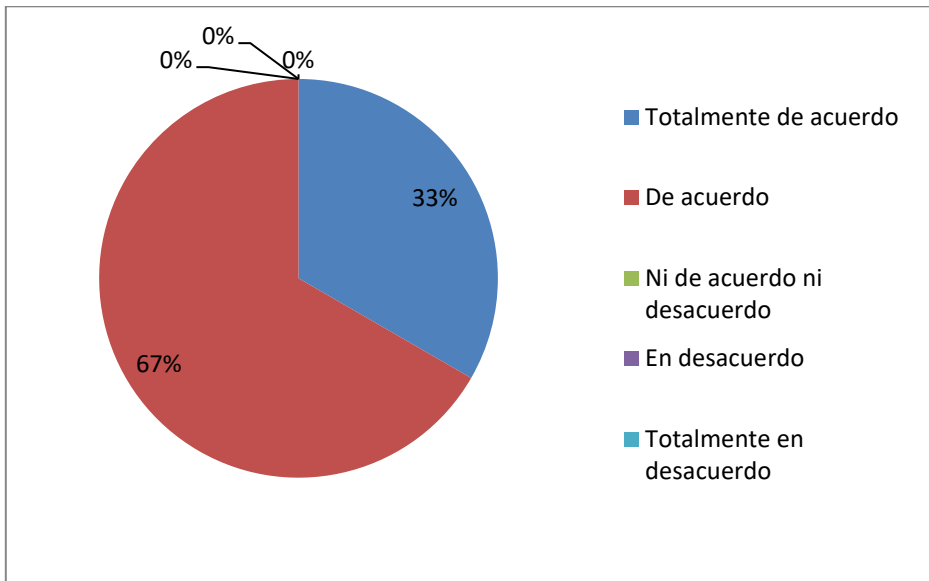
**Figura 33.** La empresa ha sufrido alguna vez daños por parte de los trabajadores  
Fuente. Tabla 2



**Figura 34.** La empresa cuenta con planes de contingencia para afrontar los daños por accidentes diversos  
Fuente. Tabla 2



**Figura 35.** La empresa ha sufrido pérdidas por robos  
Fuente. Tabla 2



**Figura 36.** La empresa cumple con pagar los beneficios sociales a los trabajadores  
Fuente. Tabla 2

## VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

### I. TITULO DE LA INVESTIGACION

Capacitación para mejorar el rendimiento de los trabajadores del spa Nire en la Provincia de Cañete, año 2022.

### II. TESISTA

Casas Marcelo Katherin Hilda

### III. DECISION

Después de haber revisado el cuestionario, SE PROCEDIÓ A VALIDARLO, teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

#### APROBADO:

Si  No

Fecha: 11 de enero 2023

Firma:



Nombre: Castillón Matos Ovidio Julián

DNI: 15421219

CLAD: 14243

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>VARIABLE 1: CAPACITACION</b>							
<b>Dimensión 1: Habilidades (Conocimientos, Hábitos, Capacidad)</b>							
1 ¿Los trabajadores conocen sus funciones en el puesto donde labora?	✓		✓		✓		
2 ¿Tener conocimiento de sus funciones les permite contar con mas habilidades?	✓		✓		✓		
3 ¿Los trabajadores cuenta con buenos hábitos que permite a la empresa ser eficiente?	✓		✓		✓		
4 ¿Se dá importancia en la empresa a los hábitos de los trabajadores?	✓		✓		✓		
5 ¿La empresa invierte en capacitación para mejorar la capacidad de los trabajadores?	✓		✓		✓		
6 ¿Se dá importancia a la capacidad de los trabajadores?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Conocimientos (Procedimientos, Ideas, Conceptos)</b>							
7 ¿Existe un manual de procedimientos que permita orientar y ordenar el trabajo?	✓		✓		✓		
8 ¿Se establecen procedimientos en el trabajo que realiza?	✓		✓		✓		
9 ¿Se motivan a las ideas creativas de los trabajadores?	✓		✓		✓		
10 ¿Las ideas innovadoras les permite incrementar su conocimiento?	✓		✓		✓		
11 ¿Cree Ud. que los clientes tienen buen concepto sobre la empresa?	✓		✓		✓		
12 ¿El administrador de la empresa tiene buen concepto sobre la eficiencia de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Aptitudes (Habilidades, Exigencias, Desafíos)</b>							
13 ¿Cuenta con habilidades necesarias para realizar tus labores?	✓		✓		✓		
14 ¿Cree Ud. que es necesario contar con habilidades para trabajar eficientemente?	✓		✓		✓		
15 ¿Ud. se exige para mejorar y realizar un trabajo cada vez más eficiente?	✓		✓		✓		
16 ¿La administración de la empresa son exigentes con cada trabajador?	✓		✓		✓		
17 ¿Cada trabajo que realiza es un desafío para Ud.?	✓		✓		✓		
18 ¿Los desafíos que enfrenta le permite contar con mejores aptitudes?	✓		✓		✓		



## Ítems correspondientes al Instrumento 2

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>VARIABLE 2: Rendimiento</b>							
<b>Dimensión 1: Rendimiento en las tareas (Estado de ánimo, Conocimiento, Capacidad)</b>							
19 ¿Su estado de ánimo en la empresa es buena?	✓		✓		✓		
20 ¿Cree Ud. que el estado de ánimo influye en el rendimiento diario?	✓		✓		✓		
21 ¿Cree Ud. que el conocimiento permite un mejor rendimiento?	✓		✓		✓		
22 ¿El conocimiento de su labor le ha permitido desarrollarse profesionalmente?	✓		✓		✓		
23 ¿Se siente con capacidad para ejercer adecuadamente su labor?	✓		✓		✓		
24 ¿Se evalúa constantemente la capacidad de los trabajadores?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Rendimiento en el contexto (Clima organizacional, Entorno laboral, Comportamiento)</b>							
25 ¿El clima organizacional es adecuado en la empresa?	✓		✓		✓		
26 ¿El clima organizacional es tomado en cuenta por la administración?	✓		✓		✓		
27 ¿Cree Ud. que el entorno laboral de la empresa permite un mejor rendimiento?	✓		✓		✓		
28 ¿La administración monitorea el entorno laboral para prevenir problemas diversos?	✓		✓		✓		
29 ¿El comportamiento de los trabajadores influye en el rendimiento?	✓		✓		✓		
30 ¿Se toma en cuenta al comportamiento de los trabajadores con los clientes?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Comportamientos laborales contraproducentes (Conductas negativas, Daños, Actividades premeditadas)</b>							
31 ¿Se sanciona las conductas negativas?	✓		✓		✓		
32 ¿Se toleran algunas conductas negativas en la empresa?	✓		✓		✓		
33 ¿La empresa ha sufrido alguna vez daños por parte de los trabajadores?	✓		✓		✓		
34 ¿La empresa cuenta con planes de contingencia para afrontar los daños por accidentes diversos?	✓		✓		✓		
35 ¿La empresa ha sufrido pérdidas por robos?	✓		✓		✓		
36 ¿La empresa cumple con pagar los beneficios sociales a los trabajadores?	✓		✓		✓		




Castillón Matos Ovidio Julián

DNI N° 15421219

## VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

### I. TITULO DE LA INVESTIGACION

Capacitación para mejorar el rendimiento de los trabajadores del spa Nire en la Provincia de Cañete, año 2022.

### II. TESISISTA

Casas Marcelo Katherin Hilda

### III. DECISION

Después de haber revisado el cuestionario, SE PROCEDIÓ A VALIDARLO, teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

#### APROBADO:

Si  No

Fecha: 11 de enero 2023

Firma:

   
Mg. Adm. MARIA BEATRIZ WONG PINCHEZ  
CLAD N° 538  
DECAÑA REGIONAL  
Colegio Regional de Licenciados en Administración  
CORLAD - CALLAO

Nombre: Wong Pinchez María Beatriz

DNI: 06069428

CLAD: 538

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>VARIABLE 1: CAPACITACION</b>							
<b>Dimensión 1: Habilidades (Conocimientos, Hábitos, Capacidad)</b>							
1 ¿Los trabajadores conocen sus funciones en el puesto donde labora?	✓		✓		✓		
2 ¿Tener conocimiento de sus funciones les permite contar con mas habilidades?	✓		✓		✓		
3 ¿Los trabajadores cuenta con buenos hábitos que permite a la empresa ser eficiente?	✓		✓		✓		
4 ¿Se dá importancia en la empresa a los hábitos de los trabajadores?	✓		✓		✓		
5 ¿La empresa invierte en capacitación para mejorar la capacidad de los trabajadores?	✓		✓		✓		
6 ¿Se dá importancia a la capacidad de los trabajadores?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Conocimientos (Procedimientos, Ideas, Conceptos)</b>							
7 ¿Existe un manual de procedimientos que permita orientar y ordenar el trabajo?	✓		✓		✓		
8 ¿Se establecen procedimientos en el trabajo que realiza?	✓		✓		✓		
9 ¿Se motivan a las ideas creativas de los trabajadores?	✓		✓		✓		
10 ¿Las ideas innovadoras les permite incrementar su conocimiento?	✓		✓		✓		
11 ¿Cree Ud. que los clientes tienen buen concepto sobre la empresa?	✓		✓		✓		
12 ¿El administrador de la empresa tiene buen concepto sobre la eficiencia de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Aptitudes (Habilidades, Exigencias, Desafíos)</b>							
13 ¿Cuenta con habilidades necesarias para realizar tus labores?	✓		✓		✓		
14 ¿Cree Ud. que es necesario contar con habilidades para trabajar eficientemente?	✓		✓		✓		
15 ¿Ud. se exige para mejorar y realizar un trabajo cada vez más eficiente?	✓		✓		✓		
16 ¿La administración de la empresa son exigentes con cada trabajador?	✓		✓		✓		
17 ¿Cada trabajo que realiza es un desafío para Ud.?	✓		✓		✓		
18 ¿Los desafíos que enfrenta le permite contar con mejores aptitudes?	✓		✓		✓		

## Ítems correspondientes al Instrumento 2

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>VARIABLE 2: Rendimiento</b>							
<b>Dimensión 1: Rendimiento en las tareas (Estado de ánimo, Conocimiento, Capacidad)</b>							
19 ¿Su estado de ánimo en la empresa es buena?	✓		✓		✓		
20 ¿Cree Ud. que el estado de ánimo influye en el rendimiento diario?	✓		✓		✓		
21 ¿Cree Ud. que el conocimiento permite un mejor rendimiento?	✓		✓		✓		
22 ¿El conocimiento de su labor le ha permitido desarrollarse profesionalmente?	✓		✓		✓		
23 ¿Se siente con capacidad para ejercer adecuadamente su labor?	✓		✓		✓		
24 ¿Se evalúa constantemente la capacidad de los trabajadores?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Rendimiento en el contexto (Clima organizacional, Entorno laboral, Comportamiento)</b>							
25 ¿El clima organizacional es adecuado en la empresa?	✓		✓		✓		
26 ¿El clima organizacional es tomado en cuenta por la administración?	✓		✓		✓		
27 ¿Cree Ud. que el entorno laboral de la empresa permite un mejor rendimiento?	✓		✓		✓		
28 ¿La administración monitorea el entorno laboral para prevenir problemas diversos?	✓		✓		✓		
29 ¿El comportamiento de los trabajadores influye en el rendimiento?	✓		✓		✓		
30 ¿Se toma en cuenta al comportamiento de los trabajadores con los clientes?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Comportamientos laborales contraproducentes (Conductas negativas, Daños, Actividades premeditadas)</b>							
31 ¿Se sanciona las conductas negativas?	✓		✓		✓		
32 ¿Se toleran algunas conductas negativas en la empresa?	✓		✓		✓		
33 ¿La empresa ha sufrido alguna vez daños por parte de los trabajadores?	✓		✓		✓		
34 ¿La empresa cuenta con planes de contingencia para afrontar los daños por accidentes diversos?	✓		✓		✓		
35 ¿La empresa ha sufrido pérdidas por robos?	✓		✓		✓		
36 ¿La empresa cumple con pagar los beneficios sociales a los trabajadores?	✓		✓		✓		

## VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

### I. TITULO DE LA INVESTIGACION

Capacitación para mejorar el rendimiento de los trabajadores del spa Nire en la Provincia de Cañete, año 2022.

### II. TESISTA

Casas Marcelo Katherin Hilda

### III. DECISION

Después de haber revisado el cuestionario, SE PROCEDIÓ A VALIDARLO, teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

#### APROBADO:

Si

No

Fecha: 11 de enero 2023

Firma:



Nombre: De la Cruz López Abel Jesús

DNI: 15429731

CLAD: 17438

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>VARIABLE 1: CAPACITACION</b>							
<b>Dimensión 1: Habilidades (Conocimientos, Hábitos, Capacidad)</b>							
1 ¿Los trabajadores conocen sus funciones en el puesto donde labora?	✓		✓		✓		
2 ¿Tener conocimiento de sus funciones les permite contar con más habilidades?	✓		✓		✓		
3 ¿Los trabajadores cuenta con buenos hábitos que permite a la empresa ser eficiente?	✓		✓		✓		
4 ¿Se dá importancia en la empresa a los hábitos de los trabajadores?	✓		✓		✓		
5 ¿La empresa invierte en capacitación para mejorar la capacidad de los trabajadores?	✓		✓		✓		
6 ¿Se dá importancia a la capacidad de los trabajadores?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Conocimientos (Procedimientos, Ideas, Conceptos)</b>							
7 ¿Existe un manual de procedimientos que permita orientar y ordenar el trabajo?	✓		✓		✓		
8 ¿Se establecen procedimientos en el trabajo que realiza?	✓		✓		✓		
9 ¿Se motivan a las ideas creativas de los trabajadores?	✓		✓		✓		
10 ¿Las ideas innovadoras les permite incrementar su conocimiento?	✓		✓		✓		
11 ¿Cree Ud. que los clientes tienen buen concepto sobre la empresa?	✓		✓		✓		
12 ¿El administrador de la empresa tiene buen concepto sobre la eficiencia de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Aptitudes (Habilidades, Exigencias, Desafíos)</b>							
13 ¿Cuenta con habilidades necesarias para realizar tus labores?	✓		✓		✓		
14 ¿Cree Ud. que es necesario contar con habilidades para trabajar eficientemente?	✓		✓		✓		
15 ¿Ud. se exige para mejorar y realizar un trabajo cada vez más eficiente?	✓		✓		✓		
16 ¿La administración de la empresa son exigentes con cada trabajador?	✓		✓		✓		
17 ¿Cada trabajo que realiza es un desafío para Ud.?	✓		✓		✓		
18 ¿Los desafíos que enfrenta le permite contar con mejores aptitudes?	✓		✓		✓		

## Ítems correspondientes al Instrumento 2

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>VARIABLE 2: Rendimiento</b>							
<b>Dimensión 1: Rendimiento en las tareas (Estado de ánimo, Conocimiento, Capacidad)</b>							
19 ¿Su estado de ánimo en la empresa es buena?	✓		✓		✓		
20 ¿Cree Ud. que el estado de ánimo influye en el rendimiento diario?	✓		✓		✓		
21 ¿Cree Ud. que el conocimiento permite un mejor rendimiento?	✓		✓		✓		
22 ¿El conocimiento de su labor le ha permitido desarrollarse profesionalmente?	✓		✓		✓		
23 ¿Se siente con capacidad para ejercer adecuadamente su labor?	✓		✓		✓		
24 ¿Se evalúa constantemente la capacidad de los trabajadores?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Rendimiento en el contexto (Clima organizacional, Entorno laboral, Comportamiento)</b>							
25 ¿El clima organizacional es adecuado en la empresa?	✓		✓		✓		
26 ¿El clima organizacional es tomado en cuenta por la administración?	✓		✓		✓		
27 ¿Cree Ud. que el entorno laboral de la empresa permite un mejor rendimiento?	✓		✓		✓		
28 ¿La administración monitorea el entorno laboral para prevenir problemas diversos?	✓		✓		✓		
29 ¿El comportamiento de los trabajadores influye en el rendimiento?	✓		✓		✓		
30 ¿Se toma en cuenta al comportamiento de los trabajadores con los clientes?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Comportamientos laborales contraproducentes (Conductas negativas, Daños, Actividades premeditadas)</b>							
31 ¿Se sanciona las conductas negativas?	✓		✓		✓		
32 ¿Se toleran algunas conductas negativas en la empresa?	✓		✓		✓		
33 ¿La empresa ha sufrido alguna vez daños por parte de los trabajadores?	✓		✓		✓		
34 ¿La empresa cuenta con planes de contingencia para afrontar los daños por accidentes diversos?	✓		✓		✓		
35 ¿La empresa ha sufrido pérdidas por robos?	✓		✓		✓		
36 ¿La empresa cumple con pagar los beneficios sociales a los trabajadores?	✓		✓		✓		



Nombre: De la Cruz López Abel Jesús  
DNI: 15429731

# TALTESIS 821 -KCASASM- TURNITIN- INFORME 2022-3

## INFORME DE ORIGINALIDAD

11%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.unsa.edu.pe](https://repositorio.unsa.edu.pe)

Fuente de Internet

8%

2

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo