

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
PRIVADA KHIPU**

**Programa de estudios Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras**



Trabajo de investigación

**Capacitación del Personal en la Empresa Comunal de Servicios
Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes de Occobamba-distrito
Marangani- Cusco 2024**

Línea de investigación:

Desarrollo social

Presentado por:

Analy Sara Puma Luque

Código ORCID: 0009-00078169-740X

Para optar al grado académico de Bachiller
en Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras

Asesor:

Dr. Rafael Aquize Estrada

Código ORCID:0000-0001-7103-7773

CUSCO – PERÚ

2024



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Jose Serna
Título del ejercicio:	Pruebas turnitin
Título de la entrega:	TRABAJO 1.docx
Nombre del archivo:	TRABAJO_1.docx
Tamaño del archivo:	284.88K
Total páginas:	60
Total de palabras:	13,228
Total de caracteres:	88,669
Fecha de entrega:	20-mar.-2025 09:52a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	2620088581



22% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.




Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Cited Text
- ▶ Small Matches (less than 12 words)

Exclusions

- ▶ 7 Excluded Sources

Top Sources

- 18%  Internet sources
- 1%  Publications
- 18%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

1 Integrity Flag for Review

-  **Hidden Text**
73 suspect characters on 1 page
Text is altered to blend into the white background of the document.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

EDICATORIA

Dedico este trabajo.

A Dios por darme la oportunidad de lograr mis objetivos.

A mis padres por su confianza y apoyo brindado para seguir creciendo y lograr mis objetivos profesionales y personales, quienes me formaron como una persona perseverante.

A mi orientador Dr. Rafael Aquize Estrada, por enseñarme a ser perseverante.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios a dios por haberme dado las fuerzas de continuar adelante.

a mis padres, por apoyarme en este proceso de cumplir mi objetivo

A mis docentes por haberme brindado su conocimiento y experiencia durante el transcurso de mi carrera.

Al Dr. Rafael Aquize Estrada por haberme brindado su comprensión, paciencia y conocimiento.

Atentamente la autora

Analy Sara Puma Luque

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS v

RESUMEN viii

CAPÍTULO PRIMERO 1

INTRODUCCIÓN 1

1.1. Descripción del Problema 1

1.2. Formulación del Problema 3

1.2.1. Problema General 4

1.2.2. Problemas Específicos 4

1.3. Justificación de la Investigación 5

1.3.1. Justificación Social 5

1.3.2. implicancias practicas 5

1.3.3. Valor Teórico 5

1.3.4. Valor Metodológica 5

1.3.5. Viabilidad 6

1.4. Objetivos de la Investigación 6

1.4.1. Objetivo General 6

1.4.2. Objetivos Específicos 6

1.5. Delimitación 6

1.5.1. Delimitación Temporal 6

1.5.2. Delimitación Espacial 7

1.5.3. Delimitación Conceptual 7

CAPITULO II 8

MARCO TEÓRICO 8

2.1. Antecedentes de estudios	8
2.1.1. Antecedentes internacionales	8
2.2. Bases teóricas.....	12
2.3. Marco conceptual.....	23
2.4. Categorías de estudio	¡Error! Marcador no definido.
2.4.1. Categorización	¡Error! Marcador no definido.
MÉTODO	27
3.1. Tipo de investigación	27
3.2. Alcance o nivel de la investigación	¡Error! Marcador no definido.
3.3. Enfoque de la investigación.....	28
3.4. Diseño de la investigación.....	28
3.5. Población.....	29
3.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.7. Técnica de procedimiento de datos	29
3.8. Plan de análisis de datos	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES TEÓRICAS	33
RECOMENDACIONES	34
Matriz de categorización.....	49
Matriz de consistencia	¡Error! Marcador no definido.
FICHA DE OBSERVACIÓN	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN

La presente investigación titulada capacitación del personal en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes de Occobamba-distrito Marangani-Cusco 2024, tiene como problema general. Cómo es la capacitación del personal en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes, Y como objetivo general es describir como es la capacitación en la empresa comunal de Servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes de Occobamba-distrito de Marangani- Cusco 2024, debido a que carece de información adecuada sobre la capacitación a los trabajadores. El tipo de metodología que se aplicó al estudio fue de enfoque cualitativo con diseño no experimental transversal nivel descriptivo y tipo básico, donde se utilizó como técnica la observación y la ficha de observación dirigida a los trabajadores de la empresa comunal de servicios Balnearios. En los resultados obtenidos de este estudio se encontró que en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes los trabajadores necesitan de una capacitación adecuada, por lo tanto, indica una ausencia de formación especializada y actualizada entre los comuneros lo que dificulta su capacidad para implementar y planificar programas de capacitación.

Palabras claves: capacitación del personal

CAPÍTULO PRIMERO

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del Problema

A nivel internacional, la mayoría de las empresas realizan inversiones significativas en la capacitación para mejorar habilidades de sus trabajadores. Según (Esan C. , 2016) la implementación de estas iniciativas a veces es deficiente porque no se aplica de manera efectiva, el cual genera resultados negativos para las empresas, esto se vuelve aún más relevante en una economía que ahora se basa en la demanda que en la oferta donde los gustos y preferencias de los clientes cambian constantemente. Sin embargo, aquellas empresas que no brindan una capacitación de calidad tampoco están actualizados con las tendencias nuevas, sus actividades corren el riesgo de desaparecer del mercado, asimismo la falta de formación limita la competitividad en el ámbito empresarial.

Un problema importante en la capacitación del personal en el sector turístico en el Perú es la deficiencia de programas de capacitación especializados y actualizados, esta deficiencia se ve exacerbada por la rápida transformación del turismo motivada por las nuevas tecnologías y demandas del mercado, varias empresas no cuentan con el apoyo adecuado de las instituciones que se dedican a ofrecer formación. Además, muchos empresarios se niegan a invertir en la capacitación continua de su personal, enfocándose solo en el entrenamiento inicial de sus colaboradores. Asimismo, la calidad del empleo en el sector turístico es muy importante. Si los trabajos son de baja calidad, eso significa que habrá pocas oportunidades para la mejora continua y aplicación de capacitación el cual se verá reflejado en el nivel de servicio que se va brindar a los turistas.

En el sector turístico de Cusco uno de los principales problemas que se observa es la inequidad en la capacitación. A menudo, las empresas se enfocan exclusivamente en capacitar al personal en cargos de jefatura y funcionarios, dejando de lado a los trabajadores sin responsabilidades jerárquicas, debido a ese problema los que tienen cargos de jefatura despiden a los trabajadores para contratar otros sin

darles la oportunidad de desarrollar sus habilidades. En algunas empresas el capacitador no cuenta con conocimientos sólidos y habilidades de comunicación efectiva para inspirar a los trabajadores eso puede desmotivar a los trabajadores, ya que el equilibrio entre carisma y competencia es clave para una capacitación exitosa.

A nivel local, uno de los principales problemas es la falta de desarrollo de capacitación tanto en los centros de la municipalidad de Marangani como en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes. Además, también se observa que no se brinda capacitación a emprendedores y a empresarios locales en temas de formalización empresarial e innovación usando un lenguaje simple y accesible. Por otro lado, los trabajadores no reciben los beneficios laborales que los corresponden, lo que puede desmotivar su desempeño y compromiso, tampoco implementan sistemas para recoger la opinión de los clientes como buzones de sugerencia o áreas de quejas, lo que impide la mejora continua del servicio brindado.

Pronóstico: La ausencia de capacitación profesional puede impactar negativamente la calidad del servicio ofrecido a los turistas, lo que podría resultar en un incumplimiento de las expectativas de los clientes.

La ausencia de un **diagnóstico adecuado de las necesidades de capacitación** es un problema fundamental, ya que este campo de conocimientos y habilidades es crucial para orientar los esfuerzos organizacionales y desarrollar programas de capacitación efectivos, con el objetivo de lograr los objetivos de toda la organización. En el caso específico de la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes, se menciona que cuando se incorpora un nuevo integrante al equipo o cuando algún miembro abandona la organización, los colaboradores pueden carecer de **conocimientos** sobre idiomas, funciones o procesos necesarios para un buen desempeño. Además, pueden desconocer los valores de la empresa y la meta a alcanzar, lo que puede generar conflictos internos y, en el peor de los casos, la salida de personal valioso. Por lo tanto, la capacitación es el punto de partida para planificar el desarrollo personal. Para ello, es crucial realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación que permita identificar las carencias y

brechas de conocimiento y **habilidades** que tienen los colaboradores. Esto evitará un **rendimiento** por debajo de lo esperado, lo cual puede afectar la productividad general de la empresa y el logro de los objetivos establecidos.

La insuficiencia del **diseño del programa de capacitación** puede no abordar las necesidades reales del personal, lo que puede resultar en una capacitación ineficaz y no contribuir al logro de los **objetivos** organizacionales. Los días de mayor afluencia de visitantes (sábados y domingos), el acceso al establecimiento se vuelve problemático debido a que la empresa solo dispone de un único acceso, lo que provoca largas e interminables esperas y colas dentro del establecimiento, la atención presenta problemas de rapidez debido a que los baños privados no tienen un horario establecido. Esto provoca que los visitantes tengan que esperar durante largas horas para acceder a este servicio. Además, el personal encargado de brindar atención es limitado en número y está compuesto por trabajadores locales que carecen de servicio al cliente adecuado para tratar con los turistas, la falta de control sobre los horarios y tiempos de servicio dentro del balneario, junto con la barrera del idioma debido a que el personal habla principalmente quechua, genera problemas en la comunicación con los visitantes. Además, la atención al cliente es deficiente debido a la forma rudimentaria en que se manejan las **actividades** como la venta de tickets y el alquiler de ropa de baño, lo que afecta la ausencia de una **planificación** adecuada en la propuesta de trabajo que son factores que afectan la eficacia dentro del balneario. La competencia también puede influir en cómo se abordan estos desafíos.

Los principales problemas en la **ejecución de un programa de capacitación** en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes de Occobamba están relacionados con el planeamiento deficiente de las actividades y la selección inadecuada del personal. Además, se observa una ausencia de ciertas características claves en el personal como la carencia de excelentes habilidades de relaciones interpersonales, conocimiento especializado y **habilidades** de comunicación efectiva durante la exposición y una amplia y avanzada variedad de **tecnologías** disponibles para la capacitación. El personal no está suficientemente **informado** para brindar una atención adecuada a los clientes, los servicios ofrecidos por la empresa como baños privados, saunas, duchas y piscinas privadas no satisfacen la demanda, ya

que la mayoría de los clientes prefieren infraestructuras. Es crucial abordar estos problemas mediante una gestión adecuada para garantizar la efectividad a través de un programa de capacitación para la satisfacción de los clientes.

El programa de capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes presenta deficiencias significativas en su sistema de evaluación. El análisis actual es un proceso único y no continuo, lo que impide realizar ajustes y mejoras a lo largo del programa. Además, en la piscina pública, no se cumplen las reglas debido a la falta de control permanente eso puede afectar negativamente a los **clientes**. La comunicación es insuficiente, y los compromisos de la **organización** son cuestionados debido a la publicidad que promete servicios que no se entregan durante la visita, eso puede perjudicar la **efectividad** en el trabajo. Por último, la insuficiencia de conocimiento del personal sobre prácticas saludables para prevenir enfermedades relacionadas con el uso incorrecto de los baños termales es un problema destacado. En resumen, es crucial evaluar si el programa de capacitación logro con sus objetivos y necesidades originales.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo es la capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes de Occobamba-districto Marangani- Cusco 2024?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo es el diagnóstico de las necesidades de capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Ecoturísticos de Aguas Calientes de Occobamba-districto Marangani-Cusco 2024?
- ¿Cómo es el diseño del programa de capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Ecoturísticos de Aguas Calientes de Occobamba-districto Marangani-Cusco 2024?

- ¿Cómo es la ejecución del programa de capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Ecoturísticos de Aguas Calientes de Occobamba-distrito Marangani-Cusco 2024?
- ¿Cómo es la evaluación del programa de capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Ecoturísticos de Aguas Calientes de Occobamba-distrito Marangani-Cusco 2024?

1.3. Justificación de la Investigación

1.3.1. Justificación Social

La presente investigación es importante debido a que beneficiara a la a los trabajadores y a la comunidad si se logra aplicar una capacitación adecuada tomando como referencia esta investigación para implementar programas de capacitación actualizado.

1.3.2. implicancias practicas

Mediante esta investigación se pretende sensibilizar a la comunidad de Occobamba acerca de lo importante que es la capacitación del personal en la empresa comunal de servicios Balnearios Ecoturísticos de Aguas Calientes, la investigación permitirá una mejor planeación e implementación de programas de capacitación mejorando los servicios ofrecidos y beneficiando económicamente a los comuneros.

1.3.3. Valor Teórico

Esta investigación presenta una contribución valiosa a la comunidad científica que pueden servir como fundamento y referencia para futuros estudios relacionados con la capacitación al personal

1.3.4. Valor Metodológica

En esta investigación se utilizará como herramienta la recolección de datos que se tomarán mediante una ficha de observación, con la cual se obtendrá información adecuada de los trabajadores.

1.3.5. Viabilidad

Para este estudio se cuenta con acceso directo a la empresa comunal de servicios Bañeros Ecoturísticos, también se cuenta con recursos tecnológicos, para lo cual se utilizará la técnica de la observación, y el instrumento ficha de observación para recolectar datos relevantes.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Describir cómo es la capacitación en la empresa comunal de servicios Bañeros Eco turísticos de Aguas Calientes de Occobamba-districto Marangani-Cusco 2024

1.4.2. Objetivos Específicos

- Describir como es el diagnóstico de la necesidad de capacitación en la empresa comunal de servicios Bañeros Eco turísticos de Aguas Calientes de Occobamba-districto Marangani-Cusco 2024.
- Describir como es el diseño de programa de capacitación en la empresa comunal de servicios Bañeros Eco Turísticos de Aguas Calientes de Occobamba-districto Marangani-Cusco 2024.
- Describir como es la ejecución del programa de capacitación en la empresa comunal de servicios Bañeros Eco Turísticos de Aguas Calientes de Occobamba-districto Marangani-Cusco 2024.
- Describir cómo es la evaluación del programa de capacitación en la empresa comunal de servicios Bañeros Eco Turísticos de Aguas Calientes de Occobamba-districto Marangani-Cusco 2024.

1.5. Delimitación

1.5.1. Delimitación Temporal

El presente trabajo de investigación se realizará en el periodo junio-noviembre 2024, tomando en cuenta únicamente los datos recolectados, brindados por los pobladores.

1.5.2. Delimitación Espacial

La presente investigación se llevará a cabo en la empresa comunal de servicios Balnearios Ecoturísticos de Aguas Calientes de Occobamba-districto de Marangani-Cusco 2024

1.5.3. Delimitación Conceptual

El presente estudio se delimitará en el desarrollo de la variable capacitación compuesto por sus dimensiones que son aspectos principales de la capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Ecoturísticos de Aguas Calientes.

1.5.4. Delimitación Social

El trabajo de investigación se delimita a los trabajadores de la empresa comunal de servicios Balnearios Ecoturísticos de Aguas Calientes de Occobamba-districto de Marangani-Cusco 2024.

CAPITULO SEGUNDO

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

2.1.1. Antecedentes internacionales

Antecedente 1

Según el autor (Gamarra B. J., 2021) en su tesis de investigación titulada, “capacitación laboral y competitividad de las microempresas del sector manufacturero” desarrollada en el Cantón Guayaquil, de la universidad estatal del sur de Manabí indico en su objetivo general de qué manera la capacitación laboral incide en la competitividad de las microempresas del sector manufacturero del cantón. Usando como estudio metodológico cualitativo y cuantitativo. El investigador selecciono como muestra a 253 propietarios o jefes de recursos humanos, que fueron encuestados utilizando instrumentos como encuestas y entrevistas, el cual le dio la facilidad de recolectar información al autor.

Primera: Para definir el problema que afecta en la poca implementación del cual se puede ver el resultado obtenido, son esenciales los elementos importantes en la capacitación laboral. Los resultados muestran que muchas microempresas no realizan una capacitación laboral adecuada debido a los costos excesivos; a menudo, prefieren contratar a alguien de bajo costo para que realice su capacitación; esto es una de las debilidades, ya que las decisiones que toman no se ajustan a los objetivos que desean alcanzar.

Segunda: Las capacidades competitivas son una gran ventaja para las microempresas, pero su gestión debe ser clara y enfocada. Las empresas son conscientes a cerca de sus fortalezas, es por eso que empezaron a ofrecer sus productos a precios bajos para poder fidelizar a sus clientes o consumidores acorde a sus situaciones económicas logrando obtener un impacto positivo y rentable en un mercado competitivo. Otra ventaja que les permite mantenerse competitivos entre las microempresas fabricantes es la celeridad con la que

atienden a sus clientes en la cotización y entrega de productos, esto hace que los clientes se sientan más interés, también complementan por una amplia gama de productos que les ayuda a destacarse en el mercado.

Tercero: A través de tres elementos fundamentales, la capacitación, los proyectos y la motivación, el sistema competitivo de las microempresas se fortalece mediante la capacitación laboral. Como resultado de esto, las microempresas se benefician al adaptar su enfoque a sus necesidades particulares. Entre los más reconocidos se encuentra el método kaizen que trabaja en realizar cambios internos en la empresa, esto no solo beneficia a la empresa sino también a los colaboradores con el fin de incentivar la competitividad de los trabajadores. La herramienta poka yoke, que ayuda en la competitividad de la microempresa, también está presente. Estos métodos son instruidos por el capacitador para que pueda capacitar al personal administrativo o a jefes de microempresas, debido a eso es que la información llega de manera inconsistente a los colaboradores debilitando el fortalecimiento del sistema competitivo.

2.1.2. Antecedente Nacional

Antecedente 2

Según la autora, (Banda, 2019) en su tesis de investigación titulada, “Relación entre la capacitación de personal y la calidad de atención al cliente en el complejo turístico Baños del Inca, Cajamarca, de la Universidad privada del Norte, su objetivo principal es demostrar la relación que existe entre la capacitación del personal y la calidad de atención al cliente en el complejo turístico Baños del Inca. Usando cómo tipo de investigación científica no experimental descriptiva transversal correlacional, para llevar a cabo este estudio se utilizó instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad, aplicando las técnicas de encuesta y entrevistas, donde se utilizó como muestra a 80 personas que estuvo conformada por trabajadores del complejo turístico Baños del Inca en Cajamarca.

Primera: En el complejo turístico Baños del Inca de la ciudad de Cajamarca en 2019, se ha llegado a la conclusión de que existe una conexión entre la

capacitación de personal y la calidad de atención al cliente. Se demuestra que brindan un servicio de baja calidad a los clientes sin satisfacer las necesidades; esto se debe a que algunos trabajadores no recibían capacitaciones continuas para mejorar la atención al cliente y carecían de los conocimientos necesarios para desempeñar su trabajo.

Segunda: Si existe una conexión entre la confiabilidad del trabajador y el consumidor en el complejo turístico Baños del Inca, se pudo observar que cuando las personas quieren entrar al servicio de manera precisa, desconfían mucho.

Tercera: La capacitación de personal está vinculada a la empatía de los colaboradores con el cliente en el complejo turístico Baños del Inca, ellos solamente se enfocan en su trabajo sin considerar la relación amistosa que deben tener con los clientes, además carecen de vocabulario fluido que les permita comunicarse de manera adecuada con ellos.

Cuarto: La capacitación de personal tiene relación con la seguridad del cliente en el complejo turístico Baños del Inca; ya que no cuentan con el conocimiento adecuado para prestar servicios ni transmitir confianza en los clientes. El personal trata de dar solución a los problemas de los usuarios, sin embargo, no puede realizarlo por falta de capacitación e información. Por lo tanto, es importante que reciban capacitaciones continuas y actualizadas.

2.1.3. Antecedentes Locales

Antecedente 3

Según el autor (Castillo, 2018) en su tesis titulada "La capacitación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo del gobierno regional del Cusco" de la Universidad Cesar Vallejo, en su objetivo general determina de qué manera la capacitación mejora el desempeño laboral del personal administrativo del gobierno regional del Cusco. Usando la metodología cuantitativa, para la aplicación del instrumento seleccionado se utilizó la encuesta, cuestionario, se determinó una muestra de tipo no probabilística por conveniencia de 101 trabajadores del Gobierno Regional del Cusco.

Primera: Los líderes y gerentes de una organización ya sea privada o pública deben darle más importancia al desempeño de sus colaboradores y estar al tanto de que necesitan para mejorar su rendimiento. Se llegó a la conclusión de que la capacitación del personal administrativo del gobierno regional del Cusco es regular. Esto se observa en la tabla que la mitad de los encuestados confirmaron que la capacitación es regular, mientras que una pequeña parte afirmó que no hay una buena capacitación y solo muy pocos de los encuestados indicaron que la capacitación si es muy buena.

Segunda: El esfuerzo y empeño que muestran los colaboradores de una entidad u organización son evaluados por parte de sus jefes y gerentes por diferentes indicadores para ver si el desempeño es satisfactorio o no. En este estudio se concluye que el desempeño laboral del Gobierno Regional de Cusco es regular. Se obtuvo que la mitad de los encuestados calificó su desempeño como regular, mientras que la otra parte pequeña estaba en desacuerdo y otra parte calificó como bueno y solo el 10% calificaron como muy bueno.

Tercera: Se determina que hay una relación significativa entre la capacitación y el rendimiento laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco. Esta conclusión se observa a través de datos presentados en la matriz de contingencia donde el coeficiente de correlación es de alta tensión además se demuestra que si la capacitación es regular el desempeño de colaboradores también lo será.

Cuarto: Se concluye que existe una relación entre la capacitación y la eficiencia laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco. Esta conclusión se basa en la tabla de contingencia, que muestra un alto coeficiente de compensación y una significancia estadística es destacada. Estas razones permitieron descartar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Además, la línea de regresión indica que, si la capacitación es regular, entonces la eficiencia laboral también será regular.

Quinto: Se concluye que hay relación entre la capacitación y la eficacia laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco. Esta conclusión se

respalda en la tabla de contingencia donde se ve un alto coeficiente de evaluación y una significancia estadística, estos resultados permitieron descartar la hipótesis nula y acercarse a la hipótesis alternativa.

Sexto: Se concluye que hay relación entre la capacitación y la economía laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco. Esta conclusión se fundamenta en la tabla de contingencia donde se encontró un coeficiente alto de compensación y una significancia estadística. Estos resultados llevaron a descartar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Además, la línea de regresión sugiere que, si la capacitación es regular, la economía laboral también será regular.

Séptimo: Se concluye que hay relación significativa entre la capacitación y la calidad del servicio del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco. Esta conclusión se fundamenta en la tabla de contingencia, donde se presenta un alto coeficiente de evaluación y una significancia estadística. Estas hipótesis llevaron a descartar la hipótesis nula y a considerar la hipótesis alternativa. Además, la línea de regresión indica que si la capacitación es regular afectará a la calidad de servicio que también será regular.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Capacitación

Según (Chiavenato, 2020, p. 371) la capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas.

Según (Bohórquez, 2020) la capacitación es un factor motivador y adquiere hoy un papel crucial para el éxito de las organizaciones al desempeñar una función fundamental en el sustento y el refuerzo de ella, por lo que se ha convertido en un elemento clave en la implementación de estrategias; además, el constante avance tecnológico requiere del hombre un mejoramiento continuo de sus conocimientos, aptitudes y habilidades, para poder gestionar los nuevos procesos y sistemas de manera efectiva.

Según (Susomrith, 2019) indican que la capacitación es un proceso a corto plazo y una inversión a largo plazo; los planes de capacitación bien implementados incrementan el conocimiento, sus competencias y su desempeño laboral, lo que contribuye a mejorar la calidad y la productividad de la organización. Indican que hay una relación positiva entre la capacitación y el rendimiento, indicando que mientras las capacitaciones sean constantes, se logra una mayor eficiencia en la calidad del trabajo y se optimizan las actividades del desempeño en la entidad.

La capacitación de personal crea un excelente clima laboral. Según los autores, (Manosalvas, 2015, p. 402) lo describen como una variable que refleja la cualidad del medio ambiente de una organización, enfocándose en las emociones que experimentan los colaboradores mientras realizan sus funciones. Por lo tanto, al implementar programas de capacitación se fomenta un excelente clima laboral que se encuentra vinculado con el eficiente desempeño laboral por que se centra en las percepciones que visualizan los colaboradores en sus funciones dentro del trabajo.

2.2.1.2. Desarrollo de la capacitación

La capacitación y el desarrollo se han convertido no sólo en una importante responsabilidad administrativa, sino también en una responsabilidad clave de la administración individual de cada persona de la organización. Hay una creciente conciencia de que cada individuo debe asumir la responsabilidad de su propio desarrollo y de solicitar a su gerente los recursos y herramientas necesarios que le debe proporcionar para lograr su desarrollo profesional. (Geysell, 2015, p. 59)

Se destacan los procesos de inducción y capacitación como factores que aportan al desarrollo integral de los colaboradores, así como estrategias para atraer y mantener personas competentes en la empresa; son importantes dentro de la gestión del talento humano ya que proporcionan información valiosa a los nuevos empleados y facilitan el aprendizaje de nuevos conocimientos que potencializan las habilidades de los mismos (Torres, 2016,

p. 2), para la ejecución de estos procesos es necesario contar con recursos que permitirán desarrollar adecuadamente cada uno de planes y programas de cada uno de ellos pues como señala (Frigo, 2015, p. 2), las organizaciones dirigen estos recursos con cada trabajador al capacitarlo, integrarlo y seleccionarlo.

2.2.1.3. Tipos de capacitación

Según (Navarrete, 2017, p. 21), existen diversos tipos de capacitación que se clasifican con criterios diversos:

- ✓ Capacitación informal: está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se imparten durante la operatividad de la empresa.
- ✓ Capacitación formal: Son programas planificados de acuerdo a necesidades de capacitación específica Pueden tener una duración desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc.
- ✓ Por su naturaleza: capacitación de orientación, para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización.

2.2.1.4. Medios de la capacitación

Según (Soto, 2023), Los talleres y entrenamientos constituyen formas organizativas fundamentales de la superación y la capacitación en la empresa. Se destacan las potencialidades por el carácter práctico, su naturaleza como espacios dinámicos e integradores de experiencias profesionales y el protagonismo que favorece en los capacitados, lo que permite realizar mejoras en el desempeño profesional, en términos relativamente cortos. Ambos generan conocimientos, habilidades, destrezas, experiencias y vivencias. Particularmente, el taller contribuye al desarrollo de un aprendizaje cooperativo y colaborativo, mientras que el entrenamiento ayuda la identificación de los problemas propios y el modo de resolverlos.

La capacitación en las organizaciones laborales es un medio para fortalecer a los profesionales en cuanto a competencia de estos se refiere; dígame polivalencia, integralidad, un perfil amplio y los valores. (Infante, 2017).

2.2.1.5 Importancia de capacitación del personal

Según (Jamaica, 2015) la capacitación es una importante y fundamental herramienta en el éxito de las organizaciones modernas, ya no se puede considerar tan solo un entrenamiento, puesto que la magnitud de la capacitación es tal que traspasa el concepto educación, con la firme función de mejorar el presente y ayudar a construir el futuro en lo que a fuerza de trabajo se refiere. Para que las organizaciones sean competitivas, la innovación y las herramientas son una necesidad fundamental, y esto se logra gracias al aporte intelectual de todos y cada uno de sus trabajadores. La capacitación es muy importante en las estrategias organizacionales para mantener un capital intelectual adecuado a las necesidades y desafíos reales de la sociedad actual, con el fin de que los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador cambien de acuerdo con lo que expresa.

Como menciona (Rodríguez, 2020, p. 400) la capacitación representa uno de los aspectos más fundamentales dentro de la organización ya que es un proceso continuo que trata de incrementar la productividad a través de la eficiencia, es decir que toda planificación de capacitaciones en una organización requiere tomar decisiones idóneas en áreas claves.

2.2.1.6 Etapas de capacitación del personal

Según Chiavenato la capacitación se dimensiona de la siguiente manera:

A) Diagnóstico de necesidades de capacitación

Según (academic_asist, 2018, p. 9) el diagnóstico de necesidades de capacitación es el proceso que permite identificar brechas medibles o cuantificables existentes entre las competencias establecidas en los objetivos de un puesto y las que una persona posee.

Según (Vilcacuri, 2017) El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) es un proceso sistemático de recolección e identificación de necesidades de **formación** que busca el fortalecimiento de los conocimientos y habilidades de los colaboradores. Estas

necesidades de capacitación deben estar alineadas a las funciones de los perfiles de puestos y/o a los objetivos estratégicos de la organización.

Según (–Morales, 2019, p. 2) El diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) es el proceso mediante el cual se obtiene información necesaria para desarrollar un programa de capacitación. El objetivo del DNC es identificar las diferencias entre lo que es y lo que debería de ser.

a) Conocimiento

Según (García A. M., 2024) El conocimiento se refiere a la información y las habilidades que obtenemos a través de nuestras capacidades mentales, Incluye reconocer, observar y examinar lo que nos rodea. Para comprenderlo y aplicarlo a nuestro beneficio, empleamos nuestras habilidades cognitivas. El conocimiento abarca diversas áreas y puede ser teórico o práctico.

Según (Mena, 2019), se contrastan los conocimientos adquiridos, con la realidad representada en los problemas profesionales concretos de la práctica, en un ciclo continuo de aprendizaje, en la acción-reflexión que permite la integración de los conocimientos y acelera la asimilación de los contenidos profesionales.

b) Rendimiento

El rendimiento laboral según (Kocarev, 2021, p. 9), es la totalidad de sumar la asignación de tareas asignadas que lleva a cabo el colaborador. Agrupar, asignar, analizar y evaluar el rendimiento laboral de un colaborador generalmente implica experiencia en recursos humanos.

El éxito de una empresa está directamente influenciado por el rendimiento laboral. Es un indicador del progreso profesional de los trabajadores, aumenta la captación de clientes y permite que la empresa se vuelva más rentable. Este factor está directamente

influenciado por la capacitación del personal, ya que los trabajadores pueden mejorar su experiencia, producir más y crecer a través del conocimiento y el aprendizaje de técnicas. (Esan C. , 2019).

c) Habilidad

Según (Faire, 2017, p. 92) señalan que: “las habilidades sociales se definen como un conjunto de conductas aprendidas, socialmente aceptadas y que, a su vez, permiten su interacción con las demás personas por tanto, dichas habilidades posibilitan que la persona logre alcanzar sus objetivos deseados, por lo que se debe observar su naturaleza cognitiva y afectiva no directamente observable por medio de un proceso de evaluación, interpretación y debido entrenamiento que debe estar en consonancia con el contexto social.

Según (Sánchez G. E., 2017, p. 91) como resultado de su investigación sobre habilidades sociales, sugiere que éstas deben considerarse como un grupo de estrategias o nociones sociales adquiridas por las personas para resolver situaciones de forma efectiva, eficiente y estructurada.

B) Diseño de programa de capacitación

La identificación de las necesidades en una organización es la base del programa. En particular, los profesionales tienen dificultades para comprender cuál es su función como responsable de equipo en su ámbito de actuación, no a nivel técnico, sino en relación a sus habilidades de gestión de equipos. Liderazgo, motivación, comunicación, dar feedback, gestión y resolución de conflictos, y el papel de gerente son las competencias que se buscan desarrollar. Son competencias que están incluidas en el perfil competencial, pero en la actualidad no se proporcionan en el nivel deseado para su desempeño profesional. Se elabora un plan de desarrollo una vez que se determina la distinción entre las competencias actuales y las deseadas. Para adaptar la propuesta

formativa a sus necesidades y características, se recopila más información sobre los destinatarios. (Garayoa Poyo et al., 2015).

Es como la tarea de planeamiento de la actividad de capacitación. Al igual que toda planificación, la elaboración de un diseño decide partir de una idea global, de una totalidad que, a medida que va construyéndose, se diferencia progresivamente. Un plan de capacitación no debe consistir en una yuxtaposición de partes (objetivos, contenidos, actividades, etc), sino en una combinación armónica de elementos que solo adquieren sentido en relación al conjunto. (Gore, 2015).

El diseño de un Programa de Capacitación efectivo es un elemento fundamental para el éxito de cualquier organización. No se limita solo de transmitir información, sino de asegurarse de que los participantes puedan aplicar lo aprendido en su trabajo diario. Para crear el contenido de capacitación, es crucial considerar ciertos puntos que son esenciales para el éxito de la capacitación. (Fernandez I. , 2023).

a) Planificación

Según (Sandra, 2018),La planificación, la planeación o el planeamiento, es el proceso sistemático diseñado para alcanzar un objetivo específico. En el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos a lograr junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente.

Según (Ginebra, 2016, p. 1), Planificar implica pensar y organizar las actividades requeridas para alcanzar un objetivo deseado. Para su negocio, planificar significa reflexionar y determinar qué acciones tomar en el futuro para mejorar su actividad comercial.

b) Objetivo

Según (Surface2Pro, 2017), un objetivo es un propósito, una misión para un período determinado, definido de tal forma que puede ser medido mediante parámetros cuantitativos (tiempo, dinero, unidades, porcentajes), que se pueda controlar para replantear las acciones de futuras metas, propósitos o misiones administrativas.

Según (López, 2020) Los objetivos de una empresa son resultados, situaciones o estados que una empresa busca alcanzar o a los que pretende llegar, en un periodo determinado y a través del uso de los recursos con los que dispone o planea disponer.

c) Actividad

Según (Merino J. P., 2023), Una actividad es una acción que desarrolla un individuo o una institución de manera cotidiana, como parte de sus obligaciones, tareas o funciones.

Según, (Tello, 2017) la actividad se refiere por laboral a todas aquellas situaciones o elementos relacionados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último se define como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de compensación o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social.

C) Ejecución del programa de capacitación

Se lleva a cabo la ejecución del plan establecido considerando la realización de actividades de inducción, capacitaciones, conversatorios y otras acciones programadas. Incluye también la difusión de las iniciativas que la universidad está impulsando para fomentar la formación del personal. (Chile, 2021).

Es la etapa en la que se implementa el plan de capacitación y desarrollo, específicamente en la **que** se organiza y se prepara el programa para llevar a cabo el evento, utilizando los trípticos y otro medio para difundir la realización del evento. (Sousa, 2021, p. 3).

La fase de ejecución incluye la selección de los proveedores de capacitación, así como la implementación, monitoreo y supervisión del proceso de capacitación y las acciones que aseguren la participación de los servidores. (Publica, 2021, p. 9).

a) Tecnología

La incorporación tecnológica en todas las entidades y organizaciones que conforman un destino turístico busca mejorar las experiencias turísticas mediante la explotación de las sinergias entre los usuarios y la tecnología. La base de esta perspectiva es garantizar la máxima conectividad máxima en los lugares a través de las aplicaciones tecnológicas más recientes. (Romero et all, 2020).

Según (Cuenca, 2016, p. 7) las tecnologías digitales y la democratización en el uso de Internet han llevado a que una gran parte de las actuaciones humanas se hayan visto, de una u otra manera, digitalizadas. En este contexto, la red de redes también ha impactado en los métodos de aprendizaje y, por lo tanto, en la manera de enseñar.

b) Habilidad

Las habilidades, hábitos y capacidades, constituyen parte de la dimensión practica o funcional de la personalidad, es decir, como ponemos en práctica nuestros conocimientos, motivaciones y rasgos de carácter. (Fuentes S. S., 2017).

Una habilidad es la capacidad de ejecutar una tarea o actividad específica de manera apropiada y fluida, ya sea física, mental o social. Por lo tanto, nos estaríamos refiriendo a una aptitud particular para una actividad determinada. ((RAE), 2020).

c) Información

Es el conjunto de datos que constituyen un mensaje enviado por un emisor con el objetivo de mantener informado. (Rosario, 2020).

la información es un recurso que proporciona significado o interpretación a la realidad, ya que, mediante códigos y conjuntos de datos, da origen a los modelos de pensamiento humano. (Gardey, 2021).

D) Evaluación del programa de capacitación

Según (Gutierrez, 2021), al esbozar que la evaluación del impacto de la capacitación para la organización permite determinar su efectividad durante su ejecución, definir las orientaciones y el seguimiento que debe darse a la capacitación y mejorar la calidad de las acciones futuras. En este contexto se argumenta que para comprender claramente el impacto de la capacitación es necesario realizar una adecuada selección y valoración continua de la información, así como asegurar la calidad en la evaluación de los resultados y la consistencia de los efectos. También es importante que las variables e indicadores elegidos sean relevantes para el sector o área de la organización, así como la calidad en el análisis integral.

Según (Yohana, 2020, p. 81) , Evaluar los resultados de la capacitación es esencial y fundamental para lograr el desarrollo del capital humano, ya que permite obtener una retroalimentación precisa y valiosa para alcanzar los objetivos de aprendizaje que deben estar diseñados para cada persona dentro de una organización. Siendo este nivel de evaluación en si el efecto de la capacitación en las funciones sociales de los capacitados, en su desempeño profesional, en su producción intelectual y su reputación profesional (crecimiento profesional).

Según (Barrios, 2016, p. 7), evaluar se define como un proceso de obtención de información, de diferentes fuentes, en el cual se valoran las diferentes cualidades de los profesionales, mediante el uso de parámetros estandarizados; este proceso busca documentar evidencias acerca del

desempeño del personal e identificar las competencias que necesitan ser tanto desarrolladas como fortalecidas.

a) Efectividad

Según, (Mayerly, 2017) la efectividad es un aptitud animal, especialmente humano, que le permite llegar a sus metas. Cuando un individuo se traza una meta, y utiliza las herramientas y capacidades a su disposición buscara la forma de lograrlo, cuando lo logra sin importar los recursos es eficaz claramente.

Según (Demelza Rodriguez, 2017, p. 11), se refiere a la manera en que las organizaciones operan, tomando en cuenta el medio ambiente externo así como las actividades internas de la organización. Es decir, la eficacia evalúa si la organización ha logrado cumplir con sus objetivos de manera exitosa.

b) Cliente

Cliente es la persona, empresa u organización que decide de manera voluntaria adquirir productos o servicios que necesita o desea ya sea para su propio uso, para otra persona o para una empresa u organización, por lo cual es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios. (Ivan, 2019, p. 1436).

Es toda persona física o jurídica que adquiere un producto o recibe un servicio y que establece una relación comercial con la empresa. (MTR, 2018, p. 206).

c) Organización

Un sistema socio técnico es un conjunto integrado de personas, recursos y tecnología que se organizan con el fin de lograr un objetivo. En él incluye recursos y tecnología que representan el componente técnico, como las personas que constituyen el aspecto social. En este contexto, la interacción entre los individuos y los

elementos técnicos es fundamental para el funcionamiento del sistema. (Demelza R. M., 2017, p. 11).

Las organizaciones son conjunto de personas o entidades sociales que colaboran para lograr metas específicas. Las organizaciones no operan de manera independiente requieren una gestión adecuada. Es fundamental saber cómo administrarla para aumentar su eficacia, es decir, que sean más exitosas en la labor para la cual han sido creadas. (Demelza R. M., 2017, p. 10).

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Actitud

Según (Alban, 2020, p. 18) La actitud se refiere a la ejecución de una intención o propósito. Según la psicología la actitud es el comportamiento habitual que se manifiesta en diversas situaciones, y las actitudes influyen en la vida emocional de cada persona que produce.

2.3.2 Aprendizaje colaborativo

Según, (Lizcano, 2019, p. 401), El Aprendizaje Colaborativo es una herramienta moderna que impulsa la innovación especialmente en enseñanzas apoyadas por tecnologías de la información y la correspondencia. Promueve una nueva enseñanza que construye y reconstruye los conocimientos mediante diversas perspectivas y ritmos de aprendizaje.

2.3.3 Aprendizaje Móvil

Según (Ledo, 2015, p. 670), El aprendizaje móvil es una metodología educativa que emplea la enseñanza y aprendizaje valiéndose de la utilización de los teléfonos móviles u otros dispositivos móviles, como son las agendas electrónicas y las tabletas o tablets, entre otros, con conectividad a Internet.

2.3.4 Compromiso

Según (Calle, 2021, p. 5).La relación entre la empresa y el colaborador debe ser mutuo. El compromiso actúa como motivación para contribuir a la

organización y ser parte de ella. Además, enfrentar nuevos retos exige actitudes y una colaboración positiva por parte de ambos.

2.3.5 Estabilidad Laboral

Según (Valdizón, 2015, p. 18) La estabilidad laboral favorece tanto al colaborador como al empleador. Promueve un entorno laboral grato, reduce la rotación, fortalece la lealtad y sentido de pertenencia del trabajador, lo que en conjunto se repercute en mayor productividad

2.3.6 Formación

Según (Grijalba&Mendoza, 2020) La formación tiene un carácter social constante con el objetivo de desarrollar individuos integrales y ciudadanos capaces de aportar a una mejor sociedad. Es objetivo acción y respuesta de un proceso que busca la humanización y desarrollo de ser humano.

2.3.7 Incidente critico

Según (Dessler, 2015, p. 8), Este tipo de evaluación analiza y evalúa las fortalezas y debilidades en el desempeño laboral tomando en cuenta situaciones extremas registradas. Permite un diálogo entre jefe y subordinado sobre elementos positivos y negativos, pero no permite comparaciones entre los colaboradores.

2.3.8. Innovación:

Según (García V. , 2019, p. 544), es un desarrollo inherente a cualquier organización que transforma ideas y conocimientos, disponibles tanto en el interior como en el exterior de la misma, en cambios que son conocidos por el mercado y la sociedad por el valor que producen.

2.3.8 Liderazgo

Según (Avila, 2022, p. 9), El liderazgo actual se basa en las habilidades de quienes están al mando, facilitando que las organizaciones alcancen sus objetivos con éxito. Por ello se ha transformado en un concepto relevante en los diversos contextos que enfrenta el mundo hoy.

2.3.9 Metodología

según (Ruíz, 2022). es un conjunto estructurado de pasos para modelar y solucionar un sistema, aunque se asemeja a la definición de un algoritmo conjunto finito, es más compleja, ya que cada paso implica diferentes acciones adecuadas a una etapa específica del proceso

2.3.10 Motivación

Según (Association, 2019, p. 8) motivación es el impulso que da un propósito o dirección al comportamiento funcionando a niveles conscientes o inconscientes. Es fundamental diferenciar entre las fuerzas motivadoras internos y los factores externos, como compensación o castigos que pueden influir en ciertos comportamientos.

2.3.11 Productividad

Según (Sevilla, 2015, p. 8), la productividad evalúa la eficiencia de producción deduciendo la cantidad de bienes económicas y servicios generados por cada factor utilizado, como colaborador, capital, costes o tiempo durante un periodo definido, buscando lograr el máximo rendimiento con el mínimo de recursos.

2.3.12 Reclutamiento del personal

Según (Crisón, 2018, p. 5), son un conjunto de técnicas y métodos diseñados que buscan atraer a los candidatos mejor calificados para ocupar posiciones dentro de la organización, mientras que la empresa brinda al mercado laboral las oportunidades de empleo disponibles que necesitan ser cubiertas.

2.3.13 Recursos Humanos

Según (Alles, 2016), es una disciplina correspondiente a la rama de la Administración, la expresión “recursos humanos”, no como disciplina, sino como tema, en general, nos involucra a todos, a los especialistas en el ámbito y a quienes se ocupan de otras áreas.

2.3.14 Talleres:

Según (Borile, 2020), El taller es una metodología de formación que permite abordar temáticas muy amplias y fomentar la participación, reflexión y comunicación, además reconoce el diálogo como una fuente de enriquecimiento y como un medio para construir conocimiento de manera conjunta.

CAPÍTULO TERCERO

MÉTODO

3.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación en ese estudio es de carácter básico en este caso no se va manipular la variable y la finalidad es aumentar conocimientos científicos, no llevarlos a la práctica.

Según (Ñaupas et al .. 2., 2018, p. 133) la investigación tipo básica es aquella que se viene realizando desde que surgió la curiosidad científica del hombre, por desentrañar los misterios del origen del universo, de la vida natural y de la vida humana. Los primeros investigadores fueron primero filósofos y luego científicos, el cual realizaron su trabajo porque amaban la ciencia y la sabiduría.

Según (Ñaupas et al., 2018, p. 134), La investigación pura, básica o sustantiva, se denomina pura porque no persigue objetivos económicos, sino que su motivación se basa en el inmerso gozo de descubrir nuevos conocimientos, otros lo describen como el amor por la ciencia. Se considera básica porque sirve de crecimiento a la investigación aplicada o tecnológica y crucial para el avance de la ciencia.

3.3 Enfoque de la investigación

La presente investigación tiene como enfoque el método cualitativo porque es un método adecuado para obtener y evaluar datos no estandarizados.

Según (Ñaupas e. a., 2018, p. 141) En este enfoque se utiliza la recolección y análisis de datos, sin preocuparse excesivamente de su cuantificación. La observación y descripción de los fenómenos se realizan sin dar mucha importancia a la medición. Las preguntas e hipótesis surgen como parte del proceso de investigación, no necesariamente al inicio. Su objetivo es reconstruir y descubrir la realidad, por lo tanto, el método no se basa en la verificación, contrastación o falsación popperiana, sino en la comprensión, interpretación, o hermenéutica.

La investigación cualitativa se fundamenta en diversas tradiciones metodológicas, tales como la fenomenología, la teoría fundamentada, la etnografía el estudio de casos, la investigación, acción entre otros. (Fuentes et al., 2020, p. 18).

3.4 Alcance o nivel de investigación

La presente investigación Es un estudio de tipo descriptivo, al respecto Escudero y Cortez (2018) mencionaron: Como su nombre los indica, este tipo de investigación se enfoca en describir la realidad de determinadas situaciones, objetos, individuos, grupos o comunidades que se pretende estudiar. (Suarez, 2018, p. 21).

La investigación descriptiva es de segundo nivel, inicial cuyo propósito fundamental es recopilar datos e información sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones y clasificación de objetos, personas, agentes o instituciones, o de los procesos naturales o sociales. (Ñaupas et al .. 2., 2018, p. 133)

3.5 Diseño de la investigación

Para la presente investigación, el diseño de la investigación es no experimental de tipo transversal. Esto implica que no se manipularán variables y que los datos se recolectarán en un único momento.

La investigación no experimental se caracteriza por llevarse a cabo sin la manipulación intencionada de variables. Lo que hace la investigación no experimental es observar fenómenos tales y como se dan en su contexto natural para luego proceder a su análisis. Los estudios no experimentales buscan examinar el problema en las condiciones reales del contexto, utilizando la observación o herramientas de medición. A través de este enfoque se analiza describe y compra el comportamiento de la variable dependiente con relación a la independiente. (Fuentes et al, 2020, p. 59).

Se trata de una investigación que se centra en hechos eventos, casos, situaciones ocurridas en el mundo social en la que se conoce el efecto, pero no se conoce las causas características o correlaciones con otros hechos o eventos, donde las variables independientes no se manipulan porque ya se realizaron. (Ñaupas et al .. , 2018, p. 152).

3.6 Población

Para la presente investigación se utilizará como fuente de información al Registro Nacional de la Empresa Comunal de Servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes, esta Empresa Comunal está constituida por 20 colaboradores.

3.7 Muestra

Población
<ul style="list-style-type: none">• 20 trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Balnearios Ecoturísticos de Aguas Calientes de Occobamba.

3.8 Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.8.1 Técnica

Para llevar a cabo esta investigación, se empleará la técnica de observación como herramienta principal para este trabajo de investigación. La observación es una técnica eficaz para obtener información directa y detallada sobre el entorno y las condiciones actuales de la capacitación en la Empresa Comunal de Servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes. A través de la observación

3.9 Instrumentos

Se utilizará ficha de observación para realizar las observaciones necesarias en este trabajo de investigación.

A. Aspectos operativos

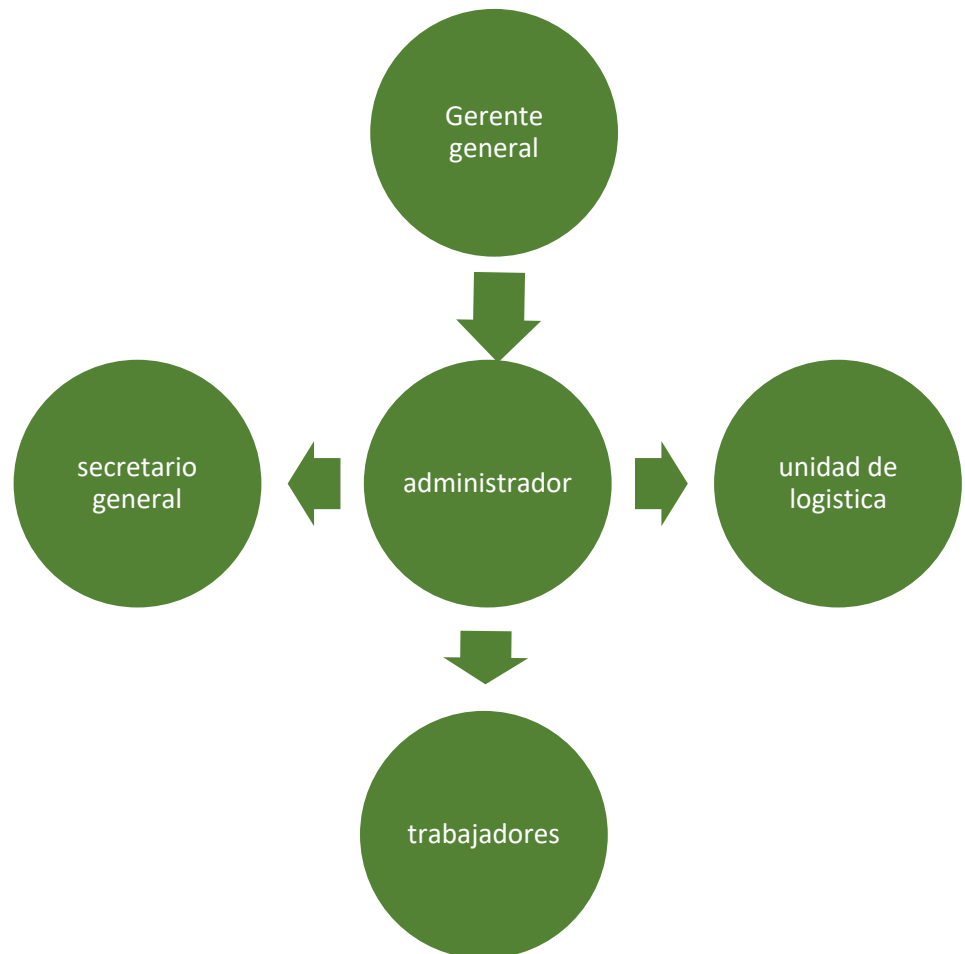
Cronograma de actividades																	
Nro.	Actividades	Meses															
		Jun 24		Jul 24		Agos24		Sep 24		Oct 24		Nov 24		Dic 24			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	elección del tema	X	X	X													
2	revisión bibliográfica				X	X	X										
3	planteamiento del problema							X	X								
4	formulación del problema									X							
5	diseño de la metodología										X						
6	elaboración de instrumentos de investigación										X						
7	aplicación de los instrumentos											X					
8	procesamiento y análisis de datos												X				
9	redacción del informe final													X	X		
10	revisión y ajustes del informe														X		
11	presentación del informe final															X	
12	sustentación del trabajo																X

B. Presupuesto y financiamiento

Presupuesto

RECURSOS	MONTO
1. BIENES	
Material de oficina	S/. 25.00
Material de impresión, procesamiento y anillados	S/. 50.00
Adquisición de libros especializados	S/. 45.00
2. SERVICIOS	
Viáticos	S/. 150.00
Servicio de comunicación	S/. 30.00
Servicio de internet	S/. 10.00
Tipeo y fotocopias	S/. 8.00
Estadista	S/. 800.00
TOTAL, DE EGRESOS	S/. 1,118

C. Organigrama de la empresa comunal de servicios Balnearios



CONCLUSIONES

Primero: La capacitación del personal en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes es viable, puesto que si se puede llevar a cabo la capacitación a los trabajadores, se describe que en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes, la capacitación es un aspecto fundamental que debería ser abordado, sin embargo los comuneros no lo ven como una prioridad por falta de conocimiento en capacitación especializada y continua y es por eso que es baja la calidad de los servicios que ofrecen.

Segundo: El diagnóstico de necesidades de capacitación a la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes se refiere a un proceso crucial para el desarrollo de programas de capacitación en la empresa comunal, donde los colaboradores requieren formación adicional, los colaboradores poseen un conocimiento muy básico sobre sus funciones y procesos necesarios para un buen desempeño laboral, y cuentan con pocas oportunidades para adquirir nuevas habilidades y conocimientos, es por ello que se muestra un rendimiento por debajo de lo esperado.

Tercero: El diseño de programa de capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes se describe que no se está llevando a cabo de manera óptima. Esto se refleja en que no está contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales, además la atención al cliente es deficiente debido a que las actividades se manejan de forma rudimentaria. La falta de metas y la ausencia de planificación adecuada en la propuesta del trabajo son factores que afectan la eficacia dentro de la empresa comunal de servicios de Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes.

Cuarto: En la ejecución del programa de capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios se describe que los colaboradores buscan adquirir nuevas habilidades, informarse y actualizarse en tecnología para aplicar estrategias de capacitación innovadoras para la Empresa Comunal de Servicios Balnearios, sin embargo no lo implementan debido a la falta de orientación profesional en temas de capacitación.

RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a las autoridades locales y a los comuneros implementar un programa estructurado de capacitación en temas relevantes al turismo en la empresa comunal de servicios Balnearios se debe realizar mediante un plan de capacitación y con la participación activa de los trabajadores, realizando orientaciones, charlas sobre la importancia de la capacitación y de cómo ejecutarlo.

Segundo: Se recomienda a la comunidad que en la empresa comunal de servicios Balnearios debe realizarse un diagnóstico exhaustivo de las necesidades de capacitación de su personal, para que así puedan identificar las brechas de conocimiento, destrezas y habilidades del personal y así puedan garantizar que los colaboradores adquieran competencias necesarias para brindar un servicio de excelencia a los visitantes, lo que a su vez mejorara el rendimiento de los colaboradores.

Tercero: Se recomienda a la comunidad que en la empresa comunal de servicios Balnearios debe implementarse un diseño de programa que planifique adecuadamente las actividades de capacitación, es importante establecer objetivos claros y medibles para la formación, fomentando la participación activa de los colaboradores mediante actividades como charlas videos y folletos.

Cuarto: Se sugiere a la comunidad que en la empresa comunal de servicios Balnearios que se aseguren de que la capacitación se ejecute a cabo de una manera efectiva enfocándose en el desarrollo de habilidades prácticas y relevantes para los participantes. Para lograr esto se recomienda lograr implementar un proceso adaptable contando con materiales de capacitación bien diseñados como guías, tutoriales, establecer cronogramas y recursos esto incluye materiales, tecnología y personal capacitado asegurando que la capacitación no solo sea informativa, sino que también que sea aplicable en el entorno laboral.

Quinto: se sugiere a la comunidad que en la empresa comunal de servicios Balnearios una evaluación continua de la eficacia del programa de capacitación dentro de la organización para identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias cuando sea necesario. Para evaluar el éxito de la capacitación y optimizar los resultados, se debe considerar tanto el rendimiento de los trabajadores como las opiniones de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (RAE), R. A. (2020). Habilidades y destrezas en el ámbito laboral. *Ecoembes*.
<https://ecoembesempleo.es/destrezas-habilidades/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20Real%20Academia%20Espa%C3%B1ola,espec%C3%ADfica%20para%20una%20actividad%20concreta>.
- Academic_asist. (2018). Plan DNC detección de necesidades de capacitación. *XI-4_25abril2018_PLAN_DNC.pdf*, 9.
https://cdn2.hubspot.net/hubfs/4362409/MaterialesCursos/XI-4_25abril2018_PLAN_DNC.pdf
- Alban. (2020). Gestión de talento humano para la eficiencia laboral. *Dialnet*, 18.
<file:///C:/Users/analy/Downloads/Dialnet-GestionDeTalentoHumanoParaLaEficienciaLaboralEnLas-8429006.pdf>
- Alejandra, S. N. (2019). SISTEMAS TURÍSTICOS. <https://turismo213410750.wordpress.com/wp-content/uploads/2019/06/sistema-turistico.pdf>
- Alles, M. (2016). Enfoque de sistemas en gestión de talento humano. *FAECO sapiens*.
http://portal.amelica.org/ameli/journal/221/2213255005/html/#redalyc_2213255005_ref2
- Alva, S. (2022). *Plan de Marketing para hotel Samay Glamping*. Cusco.
- Amador, A. A. (2018). desempeño laboral. 401.
- Arbaiza, L. (s.f.). *Capital humano: ¿por qué es importante invertir en capacitaciones?*
- Arenas, A. P. (2018). Significados del concepto medio ambiente en profesores que enseñan geografía en contextos rurales de Chile. *revista de geografía norte grande*.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34022018000200071
- Association, A. P. (2019). TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN. 8.
https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf
- Avila, R. B. (2022). Definiciones de liderazgo. *Definiciones, Teorías y Estilos de Liderazgo en las organizaciones*, 9.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/43934/Boyac%C3%A1AvilaRocio2022.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baigorria, G. A. (2021). *LAS CARAS DE LA SEQUÍA* (primera edición ed.).
<https://pachayatina.senamhi.gob.pe/storage/las-caras-de-la-sequia.pdf>
- Banda, M. d.-F. (2019). *“Relación entre la capacitación de personal y la calidad de atención al cliente en el Complejo turístico Baños del inca*. Universidad Privada del Norte. Cajamarca - Perú:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23769/Soto%20Chavez%20Milagros%20del%20Pilar%20-%20Terrones%20Banda%20Flor%20Cecilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Barañano, E. (2024). Competencias profesionales.

Barbosa, S. (11 de Noviembre de 2021). *www.paripassu.com.br*.
<https://www.paripassu.com.br/es/blog/conceptos-de-calidad>

Barra, C. L. (2021). *Relacion entre la capacitacion y desempeño laboral de los fiscalizadores contra la informalidad de una institucion publica*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima:
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/79923f3d-a4f0-41f3-bace-1c373915df1c/content>.

Barrios, M. &. (2016). Gestion del talento humano para la eficiencia laboral en las haciendas Bananeras de la provincia de los Rios. 7. file:///C:/Users/analy/Downloads/Dialnet-GestionDeTalentoHumanoParaLaEficienciaLaboralEnLas-8429006.pdf

Bayer, N. (2024). Guía práctica para realizar una evaluación de capacitación. *iseazi*.

Benitez, J. (2022). Agroturismo como estrategia para la valorizacion y consumo de productos agroecologicos. *maestria*. UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO MEXICO, Mexico.
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/138251/TTG%20%20JASIBE%20BENITEZ%20VALERIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bernal, C. A. (2010). *metodologias de la investigacion* (tercera edicion ed.). colombia.
<https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Bloom, E. (2024). *Evaluación de capacitación: cómo medir la eficacia de un programa*.
<https://www.ispring.es/blog/evaluacion-de-la-capacitacion>.

Bohórquez. (2020). El proceso de capacitación. Retos para lograr resultados superiores en una organización. *Scielo*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2023000200006#B20

Böhrt, R. (2020). *Capacitación y desarrollo de los recursos humanos*:. Bolivia :
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rcc/n8/a15.pdf>.

Borile, M. (2020). Qué es un taller. 1.
<http://www.codajic.org/sites/default/files/sites/www.codajic.org/files/Qu%C3%A9%20es%20un%20taller.pdf>

Briones, P. V. (2018). capacitacion del personal. 403.

Bueno. (2000). Concepto, tipos y dimensiones del conocimiento. *Dialnet*, 178.

Calle, I. M. (2021). Desarrollo Personal. *Formacion en Competencias Transversales*, 5.

Camacho, W. A., Barros, J. M., Crespo, N. M., & Teodoro, M. J. (2020). Medición de la productividad en la actividad agrícola. 5. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4725768>

- Castillo, A. I. (2018). *La capacitacion y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo del gobierno regional del Cusco*. Universidad Cesar Vallejo, Cusco.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33443/arias_ci.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cesar, P., Carlos, M., Beatriz, R., Francesco, M., Abel, C., & Maria, E. (2011). *biodiversidad* (primera edicion ed.). <https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4770/biodiversidad.pdf>
- Cesar, P., Carlos, M., Beatriz, R., Francesco, M., Abel, C., & Maria, E. (2011). *ECOLOGIA* (PRIMERA EDICION ed.). <https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4774/ecologia.pdf>
- Chiavenato. (2015). Enfoque de sistemas en gestion de talento humano. *FAECO sapiens*.
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/221/2213255005/html/>
- Chiavenato. (2020). *gestion del talento humano*. <https://www.libreriacentral.com/gestion-del-talento-humano-5-edicion-9781456272098.libro>
- Chiavenato, I. (2020). *gestion de talento humano*. <https://www.libreriacentral.com/gestion-del-talento-humano-5-edicion-9781456272098.libro>.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestion de Talento Humano*. <https://www.libreriacentral.com/gestion-del-talento-humano-5-edicion-9781456272098.libro>.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestion del Talento Humano* (1 ed.). Aravaca.
<https://www.libreriacentral.com/gestion-del-talento-humano-5-edicion-9781456272098.libro>
- Chile, U. d. (2021). *Desarrollo organizacional y capacitacion*. informe de gestion .
<https://uchile.cl/presentacion/vicerrectoria-de-asuntos-economicos-y-gestion-institucional/direccion-de-gestion-y-desarrollo-de-personas/desarrollo-organizacional-y-capacitacion/gestion-de-la-capacitacion/ciclo-de-la-capacitacion>
- Cibertec. (2022). Por qué tu equipo necesita capacitación en tecnología.
- Coll, M. f. (2021). *economipedia*. agroindustria:
<https://economipedia.com/definiciones/agroindustria.html>
- Cóndor Ingrid, D. V. (2019). *CONDICIONES TURÍSTICAS PARA LA PRÁCTICA DEL agroturismo en el distrito de san Pablo de Pillao*. UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, Huanuco.
<https://hdl.handle.net/20.500.13080/7300>
- Cortés Mura, H. G. (2015). *De la sostenibilidad a la sustentabilidad*.
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20640430004.pdf>
- Crisón. (2018). Gestion del talento humano para la eficiencia laboral en las haciendas Bbananeras de la provincia de los Rios. *Dialnet*, 5. file:///C:/Users/analy/Downloads/Dialnet-GestionDeTalentoHumanoParaLaEficienciaLaboralEnLas-8429006.pdf
- Cruz. (2020). *Metodología de la investigación científica: guía práctica*.
file:///C:/Users/analy/Downloads/7658-Texto%20del%20art%C3%ADculo-33560-1-10-20230927%20(1).pdf

- Cuenca, V. y. (2016). LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL COMO FUNDAMENTO DEL DESARROLLO. 7. file:///C:/Users/analy/Downloads/emelamed,+ART-2016-2+PADIE_Viviana_Cervantes%20(19).pdf
- Demelza Rodriguez, M. (2017). *Gestión Organizacional*. Fundación Universitaria del Área Andina, Bogotá. <https://core.ac.uk/download/pdf/326423934.pdf>
- Demelza, R. M. (2017). *Gestión Organizacional*. FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA. Bogotá: Areandino. <https://core.ac.uk/download/pdf/326423934.pdf>
- Demelza, R. M. (2017). *Gestión Organizacional*. Fundación Universitaria del Área Andina. Areandino. <https://core.ac.uk/download/pdf/326423934.pdf>
- Dessler. (2015). Gestion del talento humano para la eficiencia laboral. *Dialnet*, 8. file:///C:/Users/analy/Downloads/Dialnet-GestionDeTalentoHumanoParaLaEficienciaLaboralEnLas-8429006.pdf
- Dessler, G. (2006). <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/38396/DiazGranadosSalcedoFranciscoJose2021.pdf?sequence=1>.
- equipo, E. (2023). *Equipo de Enciclopedia Significados*. <https://www.significados.com/naturaleza/>
- Esan, C. (05 de agosto de 2016). La importancia de la capacitación en la empresa.
- Esan, C. (2019). *Capacitación de personal: estrategias claves para mejorar el rendimiento laboral*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/capacitacion-de-personal-estrategias-claves-para-mejorar-el-rendimiento-laboral>
- Escalante, E. (2017). *Potencial Agrícola para la práctica del agroturismo en el distrito de Marcavelica, Provincia Sullana, Piura*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40846/Escalante_CNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinosa, P. I. (2021). Necesidades, deseos y satisfacción. 31.
- Etece, E. (2021). *Concepto*. <https://doi.org/https://www.nestleporninossaludables.co/blog/articulo/que-es-la-coordinacion>
- Faire, C. y. (2017). Habilidades sociales como factor crítico en la satisfacción. *Dialnet-HabilidadesSocialesComoFactorCriticoEnLaSatisfaccionLaboral*, 92. file:///C:/Users/analy/Downloads/Dialnet-HabilidadesSocialesComoFactorCriticoEnLaSatisfacci-7291248.pdf
- Fernandez, G. (2015). capacitacion del personal.
- Fernandez, I. (2023). Diseño de un Programa de Capacitación. *capacitacion&formacion digital*. <https://www.linkedin.com/pulse/dise%C3%B1o-de-un-programa-capacitaci%C3%B3n-iv%C3%A1n-fern%C3%A1ndez-almaguer/>

- Ferrel, O. (2019). *Estrategia de Marketing*. Ciudad de México: Cengage Learning Editores.
- Flores et al, C. H. (2017). *PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A MICROEMPRESARIOS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO*. Ecuador. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202017000400009&script=sci_arttext
- Frigo. (2015). Induccion y capacitacion como factor de desarrollo de los centros medicos de Villavicencio. *Dialnet*, 2. file:///C:/Users/analy/Downloads/Dialnet-InduccionYCapitacionComoFactorDeDesarrolloDeLosI-7008904.pdf
- Fuentes et al, .. 2. (2020). *Metodología de la investigacion*. Medellin: Universidad Pontificia Bolivariana. https://www.researchgate.net/profile/Deivi-Fuentes-Doria-2/publication/346362692_Metodologia_de_la_investigacion_Conceptos_herramientas_y_ejercicios_practicos_en_las_ciencias_administrativas_y_contables/links/5fea405d45851553a00172c3/Metodologia-de-la-inv
- Fuentes et al., 2. (2020). *Metodologia de la investigacion*. Medellin: Universidad Pontificia Bolivariana. https://www.researchgate.net/profile/Deivi-Fuentes-Doria-2/publication/346362692_Metodologia_de_la_investigacion_Conceptos_herramientas_y_ejercicios_practicos_en_las_ciencias_administrativas_y_contables/links/5fea405d45851553a00172c3/Metodologia-de-la-inv
- Fuentes, D. T. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Medellin: Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
- Fuentes, S. S. (2017). Tendencias teóricas en la conceptualización de las habilidades. *Scielo*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942017000300020
- Gamarra, B. J. (2021). *"CAPACITACIÓN LABORAL Y COMPETITIVIDAD DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR MANUFACTURERO DEL CANTÓN. UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ, CANTÓN GUAYAQUIL*. <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4462/1/BORBOR%20GAMARRA%20JOS%C3%89%20LUIS.pdf>
- Gamarra, J. L. (2021). *CAPACITACIÓN LABORAL Y COMPETITIVIDAD DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR MANUFACTURERO DEL CANTÓN*. tesis, UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ, Canton Guayaquil. <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4462/1/BORBOR%20GAMARRA%20JOS%C3%89%20LUIS.pdf>
- Garayoa Poyo, M. L., López Martín, E., & Anaya Nieto, D. (2015). Diseño, aplicacion y evaluacion de un programa de desarrollo de competencias en gestion de equipos en E-learning. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 64. <https://www.redalyc.org/pdf/3382/338241632005.pdf>
- García, A. (2020). El sector agropecuario y el desarrollo económico: el caso cubano. *economia y desarrollo*, 146(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000200005

- García, A. M. (2024). Conocimiento: ¿Qué es y cuál es su importancia? *Economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/conocimiento.html>
- García, I. (2023). Qué es la organización empresarial. *EmprendePyme*.
- García, V. (2019). *Reflexiones sobre definiciones de innovación, importancia y tendencias*.
<https://www.redalyc.org/journal/6378/637869114011/637869114011.pdf>
- Gardey, J. P. (2021). Concepto de imformacion.
<https://definicion.de/informacion/#:~:text=desarrollo%20de%20Internet,-,La%20informaci%C3%B3n%20seg%C3%BAn%20distintos%20autores,quien%20se%20acerca%20a%20contemplarlos>.
- Garzon, B. (2023). *Una definición de aprendizaje*. Likendin : <https://es.linkedin.com/pulse/una-definici%C3%B3n-de-aprendizaje-borja-garz%C3%B3n-casado>
- German, P. (2024). *ecologia verde* . <https://www.ecologiaverde.com/agroturismo-que-es-caracteristicas-y-actividades-4793.html>
- Geysell, M. A. (2015). *Gestión de Recursos Humanos*. Managua.
<https://core.ac.uk/download/pdf/84460738.pdf>
- Ginebra, C.-1. (2016). Oficina Internacional del Trabajo. *Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2016*, 1.
- Gore, E. (2015). *Diseño de Programas de Capacitación*. <https://es.slideshare.net/slideshow/diseo-de-programas-de-capacitacin-237936597/237936597#3>
- Grijalba&Mendoza. (2020). La formación encuadres de un concepto, distintas miradas de un mismo fin. *scielo*.
- Guerra, M. P. (2021). *Desarrollo de la capacitación en México: algunas modalidad predominante*. Mexico : https://cee.edu.mx/rlee/revista/r1981_1990/r_texto/t_1990_2_06.pdf.
- Gutarate, T. (2023). percepción del agroturismo en los pobladores de HUarayo, Acobamba. *pregrado*. universidad Nacional del centro del Peru, Tarma, Huancayo . omo objetivo identificar la percepción del agroturismo en pobladores del Centro Poblado de Huaracayo, Acobamba, Tarma. El tipo de investigación según su propósito fue el
https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/10809/T010_70236523_T%20
- Gutierrez, O. (2021). El proceso de capacitación. Retos para lograr resultados superiores en una organización. *scielo*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2023000200006
- Hermógenes., M. R. (2017). Caracterización de la adaptabilidad mediante el análisis multivariado y su valor como predictor del rendimiento académico. *Scielo*.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW - HILL INTERAMERICANA.

- Hernández, M. (2018). *Metodología de investigación* (Vol. 3).
https://www.researchgate.net/publication/373185869_Resena_libro_de_texto_Hernandez-Sampieri_R_Mendoza_C_2018_Metodologia_de_la_investigacion_Las_rutas_cuantitativa_cualitativa_y_mixta
- Hernández, M. (2018). *Metodología de investigación*. 3(8).
https://www.researchgate.net/publication/373185869_Resena_libro_de_texto_Hernandez-Sampieri_R_Mendoza_C_2018_Metodologia_de_la_investigacion_Las_rutas_cuantitativa_cualitativa_y_mixta
- Hernandez, R. M. (2010). *Metodología de Investigación* (quinta edición ed.).
<https://www.smujerescoahuila.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Herrera Renato, M. D. (2024). *Explorando el agroturismo: un viaje a experiencias agrícolas sostenibles y gastronómicas*. CILADI. <https://ciladi.org/wp-content/uploads/Libro-Agricultura-V4.pdf>
- Idalberto, C. (2020). *Gestión del Talento Humano* (1 ed.). Aravaca.
<https://www.libreriacentral.com/gestion-del-talento-humano-5-edicion-9781456272098.libro>
- Infante, B. (2017). Turismo y capacitación. *Scielo*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322023000300011
- Ivan, T. (2019). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. *Dialnet*, 1436. [file:///C:/Users/analy/Downloads/Dialnet-LaCalidadDeLosServiciosYLaSatisfaccionDelClienteEs-8383980%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/analy/Downloads/Dialnet-LaCalidadDeLosServiciosYLaSatisfaccionDelClienteEs-8383980%20(1).pdf)
- Jaimes, M. (2017). *Efectividad*. <https://es.scribd.com/document/345740420/EFFECTIVIDAD>.
- Jaimes, M. (2017). *Efectividad*. <https://es.scribd.com/document/345740420/EFFECTIVIDAD>.
- Jaimes, M. (2017). *Efectividad*. <https://es.scribd.com/document/345740420/EFFECTIVIDAD>
- Jain, N. (2023). *innovacion* . <https://ideascale.com/es/blogs/que-es-la-innovacion/#:~:text=La%20innovaci%C3%B3n%20se%20define%20como,o%20respondan%20a%20necesidades%20insatisfechas>.
- Jain, N. (2023). *Que es la innovacion*. <https://ideascale.com/es/blogs/que-es-la-innovacion/#:~:text=La%20innovaci%C3%B3n%20se%20define%20como,o%20respondan%20a%20necesidades%20insatisfechas>.
- Jain, N. (2023). Qué es la innovación.
- Jain, N. (2023). *Qué es la innovación*. <https://ideascale.com/es/blogs/que-es-la-innovacion/#:~:text=La%20innovaci%C3%B3n%20se%20define%20como,o%20respondan%20a%20necesidades%20insatisfechas>.
- Jamaica. (2015). LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL COMO FUNDAMENTO DEL DESARROLLO HUMANO Y PRODUCTIVO EN LAS ORGANIZACIONES MODERNAS. *emelamed,+ART-2016-2+PADIE_Viviana_Cervantes*. [file:///C:/Users/analy/Downloads/emelamed,+ART-2016-2+PADIE_Viviana_Cervantes%20\(15\).pdf](file:///C:/Users/analy/Downloads/emelamed,+ART-2016-2+PADIE_Viviana_Cervantes%20(15).pdf)

- James, P. (2022). *capacitacion del personal*. <https://www.multiplicatalent.com/blog/gestion-talento/capacitacion-personal/>.
- Jiménez, P. M. (2018). La seguridad como componente esencial del concepto de calidad turística. *estudios y perspectivas en turismo*, 27(4). http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322018000400008&script=sci_arttext&tlng=en
- Kocarev, P. (2021). *Rendimiento laboral individual y productividad de los trabajadores en una empresa de confecciones, San Juan de Lurigancho, 2022*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104598/Paredes_SCM-Pascual_CJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kotler, P. (2011). *Marketing Turístico*. México: Pearson.
- La Cruz, J. (2021). *Plan de Marketing Mix para posicionamiento del hotel Costa del Sol*. Trujillo.
- Leclerc, C. (2023). La importancia de la capacitación en nuevas tecnologías.
- Ledo, M. J. (2015). Aprendizaje móvil. *Scielo*, 670. file:///C:/Users/analy/Downloads/4a00729a-debd-4731-b660-2bc4fd003007.pdf
- Leon Celina, L. N. (2022). Estudio situacional de la actividad ganadera en la parroquia Ayapamba, Cantón Atahualpa. *Revista científica Sociedad & Tecnología*, 5(s2).
- León, J. D. (2023). *researchgate*. Taller de Agricultura Urbana y Suburbana: https://www.researchgate.net/publication/359266818_Taller_de_Agricultura_Urbana_y_Suburbana
- Leyva, P. B. (2023). La equitación como atractivo turístico para favorecer el agroturismo en el municipio Calixto Garcia. 5(47). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9208882>
- Leyva-del Toro, d. M.-C. (2026). *La gestion del desempeño como herramienta de mejoramiento para el sector hotelero*. <http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v21n2/2539-0554-tend-21-02-85.pdf>.
- Lizcano, B. V. (2019). capacitacion del personal. 401.
- López, P. M. (2020). Objetivos de Negocio e Investigación. *objetivos_de_nego.pdf*, 4. https://www.anahuac.mx/mexico/biblioteca/sites/default/files/inline-files/objetivos_de_nego.pdf
- Lopez, Y. G. (2021). *Gestión de la capacitación en el desarrollo de competencias laborales en una unidad de gestion educativa local, Cusco*. Universidad Cesar Vallejo. Cusco: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69408/Lopez_GY-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y.
- Luaces, M. (2024). Rendimiento Laboral. *Specialist Recruitment*.
- Lugo, S. (2014). *zona rural,zona urbana*. <https://www.diferenciador.com/zona-rural-y-zona-urbana/>
- Manosalvas, N. (2015). Importancia y capacitación personal. *Digital Publisher*, 402. [file:///C:/Users/analy/Downloads/436-Art%C3%ADculo-3693-1-10-20201221%20\(12\).pdf](file:///C:/Users/analy/Downloads/436-Art%C3%ADculo-3693-1-10-20201221%20(12).pdf)

- Marianne9rivas. (2015). Concepto de Informacion. 1.
<https://es.scribd.com/document/252623116/Concepto-de-Informacion>
- Martínez, A. (2023). *concepto definicion* . <https://conceptodefinicion.de/fenomeno/>
- Mayerly, J. (2017). *Efectividad*. <https://es.scribd.com/document/345740420/EFFECTIVIDAD>
- Mena, L. (2019). Turismo y capacitación: dinámicas actuales. *Scielo*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322023000300011#B9
- Merino, J. P. (2023). definicion de actividad. <https://definicion.de/actividad/>
- Merino, J. P. (2024). Rendimiento laboral. *Copyright*.
- Mirabal. (2017). Capacitacion del personal. 400.
- Montañez, R. J. (2019). *Agroturismo: Una Alternativa de Desarrollo para la Zona Rural del Municipio de Pamplona*. Colombia.
<http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/2852>
- Morales, J. E. (2019). El diagnostico de necesidades de capacitacion. 2.
http://www.direcciondepersonal.com/diagnosticos_de_necesidades_de_capitacion.pdf
- MTR. (2018). *El cliente*. <https://es.scribd.com/document/374187112/cliente-pdf>
- Navarrete, M. A. (2017). *Recursos Humanos*. Managua.
<https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/8150/1/18290.pdf>
- Noblecilla, M. G. (2018). *El Marketing y su Aplicación en Distintas Areas del Conocimiento*. Machala: Ediciones UTMACH.
- Ñaupas. (2018). *Metodología de la investigación*. Bogota-Colombia.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Ñaupas et al, .. 2. (2018). Metodología de la investigación. 133.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Ñaupas et al, .. (2018). *Metodología de la investigación*. Bogota-Colombia.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Ñaupas et al., 2. (2018). Metodología de la investigación. 134.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Ñaupas Humberto, V. M. (2018). *Metodología de la Investigación* (5 Edición ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

- Ñaupas, e. a. (2018). Metodología de la investigación. 141.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Ñaupas, H. V. (2013). *Metodología de la Investigación Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- OMT. (2024). *La OMT advierte de una nueva 'pandemia' en el sector turístico: la crisis de mano de obra calificada*. <https://www.tourismandsocietytt.com/noticias-y-newsletter/2024/2024-junio/ultimas-noticias/la-omt-advierte-de-una-nueva-pandemia-en-el-sector-tur%C3%ADstico-la-crisis-d>.
- Ortega, E. &. (2017). Gestión del talento humano para la eficiencia laboral en las haciendas Bananeras de la provincia de los Ríos. *Dialnet*, 5. file:///C:/Users/analy/Downloads/Dialnet-GestionDeTalentoHumanoParaLaEficienciaLaboralEnLas-8429006.pdf
- Özkıvanç, S. (2024). Claves para una capacitación de personal exitosa: de la planificación a la implementación. *Easy Generator*.
- Palacios, D. (2022). ¿Qué son los objetivos de una empresa? Definición, tipos y ejemplos. *Hubspot*.
- Palomino, S. J. (s.f.). capacitación del personal y el desempeño;,,,,,,,,,,,,;,,,,;.
- Paredes, M. (2023). Qué es la información. *Ciberseguridad*.
<https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-la-informaci%C3%B3n-martha-paredes-ciberseguridad--heo9e/>
- Parra, A. (2021). *Plan de Marketing para el hotel Ecosostineble Riverso*. Soria.
- Patiño, J. (2022). *Propuesta de Plan de Mercadeo para hotel Park, Pereira*. Pereira.
- Peralta, L. (2017). *Agroturismo, una actividad que pone en valor el trabajo de las comunidades rurales*.
https://repositorio.inta.gob.ar/bitstream/handle/20.500.12123/13329/INTA_CRPatagoniaSur_EEAEsquel_Peralta,%20Juan%20Manuel.%20Agroturismo.pdf?sequence=1
- Pereira, C. A., Maycotte, C. C., Restrepo, B. E., Mauro, F., Calle, A., & Esthe, M. J. (2011). *ecología* (primera edición ed.). Espacio Gráfico Comunicaciones S.A.
<https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4774/ecologia.pdf>
- Perez, M. (2020). *Definicion.de*. <https://definicion.de/granja/>
- Pino, P. (2024). *Agrade grupo de desarrollo sostenible*. <https://www.grade.org.pe/areas-de-investigacion/desarrollo-rural-y-agricultura/>
- Publica, E. N. (2021). Gestión del Proceso de Capacitación en Entidades Públicas. *Servir*, 9.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679193/Gesti%C3%B3n%20del%20Proceso%20de%20Capacitaci%C3%B3n%20en%20las%20Entidades%20de%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABlica.pdf?v=1643415744>
- Quiroa, M. (2019). Cliente: Qué es y cuál es su importancia. *Economipedia*.

- Quiroga Flor, C. C. (2021). Identidad personal en niños y adolescentes: *ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA*, 19(2). <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v19n2/2027-7679-rlcs-19-02-320.pdf>
- Renato, H., Diego, M., & Ronald, Z. (2024). *explorando: El agroturismo un viaje a experiencias agricolas sostenibles y gastronomicas* (primera edicion ed.). cilade. <https://ciladi.org/wp-content/uploads/Libro-Agricultura-V4.pdf>
- Reyes, I. C. (2021). plan de capacitacion .
- Reyes, I. C. (2023). Evaluar el programa de capacitación: Guía práctica de cómo hacer una buena evaluación de capacitación.
- Rodriguez. (2020). importancia y capacitacion personal. *Dialnet*, 400. [file:///C:/Users/analy/Downloads/436-Art%C3%ADculo-3693-1-10-20201221%20\(9\).pdf](file:///C:/Users/analy/Downloads/436-Art%C3%ADculo-3693-1-10-20201221%20(9).pdf)
- Rodriguez, H. (2022). *Potencial del Agroturismo en el Distrito de Huayllabamba, Cusco*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93895/Rodr%c3%adguez_HH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodriguez, S. (2020). La agricultura como producto turístico en áreas rurales: Un debate abierto en la literatura. *Revista Investigaciones Turísticas*(20). https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/109746/1/Investigaciones-Turisticas_20_05.pdf
- Roldán, P. N. (2017). Organización: Qué es, tipos y ejemplos. *Economipedia*.
- Romero et all, P. G. (2020). *Sostenibilidad turística*:. Barcelona. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/109703/1/Martinez-Puche_etal_2020_Sostenibilidad-Turistica.pdf
- Rosario, P. (2020). *Imformacion*. economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/informacion-2.html>
- RSyS, E. (2023). *Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad*. <https://responsabilidadsocial.net/medio-ambiente-que-es-definicion-caracteristicas-cuidado-y-carteles/>
- Ruíz, C. E. (2022). Etapas de la metodología de solución de problemas. *Portal Académico del CCH, UNAM*. <https://portalacademico.cch.unam.mx/cibernetica1/metodologia-resolucion-problemas/etapas-solucion#:~:text=Una%20metodolog%C3%ADa%20es%20un%20conjunto,correspondientes%20a%20una%20etapa%20en>
- Ruiz, K. (2019). *Desarrollo del Plan de Marketing para hotel Van Gogh*. Lima.
- Sánchez, A. (2023). *Mezcla de Marketing en hotel Sonesta Posada del Inca Yucay*. Cusco.
- Sánchez, G. E. (2017). Habilidades sociales como factor crítico en la satisfacción. *Dialnet-HabilidadesSocialesComoFactorCriticoEnSatisfaccionLaboral*, 91. <file:///C:/Users/analy/Downloads/Dialnet-HabilidadesSocialesComoFactorCriticoEnLaSatisfacci-7291248.pdf>

- Sánchez, R. (2015). Agricultura sustentable y sus posibilidades en relacion con consumidores urbanos. *estudios sociales* 45, 23(45). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-45572015000100005&script=sci_arttext
- Sanchz&Garcia. (2017). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. 5.
- Sandra, C. (2018). Concepto Planificación 2018-II. 3. <https://es.scribd.com/document/389073072/Concepto-Planificacion-2018-II>
- Santoni, G. (2019). Actividad Laborales. *Legislacion Laboral*.
- Sanz, E. V. (2024). Competencias, capacidades y habilidades.
- Sergieieva, K. (2021). *eos data analytis* . <https://eos.com/es/blog/riego-de-precision/>
- Sevilla. (2015). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. 8. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Significados, E. d. (07 de Agosto de 2024). *www.significados.com*. <https://www.significados.com/calidad/>
- Silva, V. M. (2017). *Manual para el Productor: El Cultivo de las Hortalizas* (primera edicion ed.). PROYECTO JATUN SACH'A.
- Soriano, M. (2022). <https://m.riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/146446/Soriano%3BGarc%C3%ADa-Espa%C3%B1a%20-%20CONCEPTO%20DE%20CLIMATOLOGIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Soto, M. d. (2023). *Turismo y capacitación: dinámicas actuales*. Cuba. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322023000300011#B9
- Sousa, M. d. (2021). Ejecucion de la capacitacion. 3. <https://es.slideshare.net/slideshow/ejecucion-de-la-capacitacion/249018725>
- Stephanie, J. L. (2020). *capacitacion del personal y el desempeno laboral en la empresa papelera del Peru Sac*. Lima.
- Suarez, C. L.-L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica* . Ecuador: UTMACH, 2018. <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- Sunat. (07 de Agosto de 2024). *www.sunat.gob.pe*. Retrieved 07 de Agosto de 2024, from <https://orientacion.sunat.gob.pe/3045-medios-de-pago-bancarizacion>
- Surface2Pro. (2017). Administración por objetivos. *Historia del pensamiento administrativo*, 1. http://ual.dyndns.org/Biblioteca/Historia_Pensamiento_Administrativo_2017/pdf/S07.pdf
- Susomrith. (2019). El proceso de capacitación. Retos para lograr resultados superiores en una organización. *Scielo*.

- Tello, A. L. (2017). Definición de Actividad Laboral.
<https://es.scribd.com/document/365451548/Definicion-de-Actividad-Laboral-1>
- Thompson, I. (2023). Definición del cliente. *portal de mercadotecnia con artículos y foros*.
- Torres, A. (2016). Inducción y capacitación como factor de desarrollo de los centros médicos de Villavicencio. *Dialnet*, 2. file:///C:/Users/analy/Downloads/Dialnet-InduccionYCapitacionComoFactorDeDesarrolloDeLosI-7008904.pdf
- Universidades, S. (2021). *Investigación cualitativa y cuantitativa: características, ventajas y limitaciones*. <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/cualitativa-y-cuantitativa.html>
- Usuarios, M. d. (2014). PRODUCCIÓN DE CULTIVOS.
<https://openknowledge.fao.org/server/api/core/bitstreams/71b63652-704d-49df-8747-ce287e42b8e5/content>
- Valdés García, C., Triana Velásquez, Y., & Boza Valle, J. A. (2019). *Reflexiones sobre definiciones de innovación, importancia y tendencias*.
<https://www.redalyc.org/journal/6378/637869114011/637869114011.pdf>.
- Valdés García, C., Triana Velásquez, Y., & Boza Valle, J. A. (2019). *Reflexiones sobre definiciones de innovación, importancia y tendencias*.
<https://www.redalyc.org/journal/6378/637869114011/637869114011.pdf>
- Valdizón. (2015). Gestión del talento humano para la eficiencia laboral. *Dialnet*, 18.
file:///C:/Users/analy/Downloads/Dialnet-GestionDeTalentoHumanoParaLaEficienciaLaboralEnLas-8429006.pdf
- Vanzandt, P. (2022). ¿Qué es un taller? Definición, ejercicio y buenas prácticas.
- Vega, V. (2019). *Marketing de Empresas y Servicios Turísticos*. Quito: Editorial Jurídica del Ecuador.
- Vidal, S. (2024). *Agroturismo, una experiencia más allá del turismo rural*. iLERNA:
<https://www.ilerna.es/blog/que-es-el-agroturismo>
- Vilcacuri, I. R. (2017). Desarrollo del diagnóstico de necesidades de capacitación.
Pautas para el desarrollo del DNC.pdf, 1.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3027945/Pautas%20para%20el%20desarrollo%20del%20DNC.pdf>
- Villasante, V. (2021). *Relación entre el agroturismo y el desarrollo sostenible dentro del marco legal del Procompite*. cusco.
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4244/Vanessa_Tesis_bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villota, M. J. (2018). *Capacitación del personal y desempeño laboral*. Universidad técnica de Ambato. Ambato-Ecuador:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28329/1/49%20GTH.pdf>.

Yohana, P. H. (2020). Indicadores para evaluar el impacto de la capacitación en el trabajo. pág. 81.
<https://www.redalyc.org/journal/1815/181562407006/181562407006.pdf>

Zapopan, J. (2010). practicas de reforestacion.
https://www.conafor.gob.mx/BIBLIOTECA/MANUAL_PRACTICAS_DE_REFORESTACION.PDF

a) Matriz de categorización

Categorías	Sub categorías	Ítems
<p>Capacitación: Es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas. (Chiavenato I. , Gestion de Talento Humano, 2020)</p>	<p>Diagnóstico de las necesidades de capacitación: Es un campo de conocimientos o habilidades que una persona o un grupo deben adquirir para mejorar su rendimiento y aumentar su efectividad y productividad en el trabajo. (Chiavenato I. , Gestion de Talento Humano, 2020)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Rendimiento - Habilidad
	<p>Diseño del programa de capacitación: Se refiere a la planificación de las actividades de capacitación y debe contar con un objetivo claro. Una vez identificadas las necesidades de formación, o las brechas entre las competencias actuales y las requeridas, es esencial diseñar un programa integral y cohesionado para abordar estas necesidades. (Chiavenato I. , Gestion de Talento Humano, 2020)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Objetivo - Actividades
	<p>Ejecución del programa de capacitación: Trata de la dirección, implementación y realización del programa de capacitación. Hay una amplia y avanzada variedad de tecnologías disponibles para la capacitación, así como diversas técnicas para impartir la información necesaria y desarrollar las habilidades requeridas en el programa. (Chiavenato I. , Gestion de Talento Humano, 2020) .</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnología - Habilidad - Información
	<p>Evaluación del programa de capacitación: Es la evaluación que se lleva a cabo para determinar su efectividad, es decir, para verificar si la capacitación cumplió con las necesidades de la organización, los empleados y los clientes. (chiavenato, 2020).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad - Cliente - Organización

Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Variables y dimensiones	Método	Población y muestra	Técnicas e instrum.
¿Cómo es la capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco turísticos de Aguas Calientes de Occobamba. distrito Marangani- Cusco 2024 ?	Describir como es la capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco turísticos de Aguas Calientes de Occobamba. distrito Marangani- Cusco 2024	Capacitación ✓ Diagnóstico de las necesidades de capacitación. ✓ Diseño del programa de capacitación. ✓ Aplicación del programa de capacitación. ✓ Evaluación del programa de capacitación.	Tipo: Básico Enfoque Cualitativo Diseño No experimental- Transversal Alcance: Descriptiva	Población: 20 trabajadores Muestra: 20 trabajadores	Técnicas: - observación Instrumentos: - ficha de observación
Problemas específicos	Objetivos específicos				
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es el diagnóstico de las necesidades de capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco turísticos de Aguas Calientes de Occobamba distrito Marangani- Cusco 2024? • ¿Cómo es el diseño de programa de capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco turísticos de Aguas Calientes de Occobamba distrito Marangani- Cusco 2024? • ¿Cómo es la ejecución del programa de capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco turísticos de Aguas Calientes de Occobamba distrito Marangani- Cusco 2024? • ¿Cómo es la evaluación del programa de capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco turísticos de Aguas Calientes de Occobamba distrito Marangani- Cusco 2024? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Describir cómo es el diagnóstico de la necesidad de capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco turísticos de Aguas Calientes de Occobamba distrito Marangani- Cusco 2024 • ¿Describir cómo es el diseño de programa de capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco turísticos de Aguas Calientes de Occobamba distrito Marangani- Cusco 2024 • ¿Describir cómo es la ejecución del programa de capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco turísticos de Aguas Calientes de Occobamba distrito Marangani- Cusco 2024? • ¿Describir cómo es la evaluación del programa de capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco turísticos de Aguas Calientes de Occobamba distrito Marangani- Cusco 2024 				

C. Ficha de observación

Categorías	Sub categorías
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo veo la capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes? • ¿Que percibo de la capacitación del personal en la empresa comunal de servicios Balnearios Ecoturísticos de Aguas Calientes? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Observo diagnóstico de necesidades de capacitación en los colaboradores? • ¿Observo conocimiento de los colaboradores a cerca de su función en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes? • Observo el rendimiento de los colaboradores en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes?
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se cuenta con diseño de programa de capacitación la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes? • ¿Observo planificación en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes?
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Observo si hay ejecución del programa de capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco turísticos de Aguas Calientes? • ¿Observo tecnología en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes? • ¿Observo si tienen habilidad para relacionarse con los clientes?
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Observo si existe la evaluación del programa de capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco turístico de Aguas Calientes? • ¿Observo si hay efectividad en capacitación del personal? • ¿Observo si los clientes están satisfechos con la atención por parte de los colaboradores?

- **¿Cómo veo la capacitación del personal en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes?**

Se observa que la capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes no lo ven como una prioridad, debido a eso no hay una buena atención al cliente por parte de los colaboradores.

- **¿Que percibo de la capacitación del personal en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco turísticos de Aguas Calientes?**

Se percibe que si se mejoran e implementan programas de capacitación actualizado se verá como una oportunidad para desarrollar y potenciar las habilidades y conocimientos de los colaboradores y de la comunidad, también se generará una mayor estabilidad en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes.

- **¿Observo diagnóstico de necesidades de capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes?**

Se ha observado la falta de diagnóstico de capacitación, debido a eso hay bajos niveles de ingresos y satisfacciones de los visitantes, es por eso que deberían implementar programas de capacitación para diagnosticar las necesidades que requiere la capacitación e incrementar la rentabilidad de la empresa comunal de servicios Balnearios.

- **¿Observo conocimiento de los colaboradores a cerca de su función en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes?**

Tienen un entendimiento básico de sus funciones, pero carecen de conocimientos más profundos sobre cómo abordar los problemas que surgen en la empresa comunal de servicios Balnearios o sobre como satisfacer adecuadamente las necesidades de los visitantes.

- **¿Observo el rendimiento de los colaboradores en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes?**

El rendimiento de los colaboradores en la empresa comunal de servicios Balnearios es generalmente regular debido a la falta de motivación, reconocimiento y tareas monótonas que no estimulan el interés.

- **¿cuenta con diseño de programa de capacitación la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes?**

La empresa comunal de servicios Balnearios no cuenta con un diseño de programa de capacitación estructurado. Lo que se atribuye a la ausencia de una definición clara de sus objetivos. Además, no existe una motivación interna para mejorar el Complejo y se siente la falta de un especialista en capacitación que pueda guiar el proceso.

• **¿Observo planificación en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes?**

Observo que la planificación en la empresa comunal de servicios Balnearios se lleva a cabo de manera parcial, ya que aún les falta mejorar en este aspecto. Esto incluye la necesidad de optimizar la capacitación, el servicio y, al mismo tiempo encontrar formas de generar beneficios a partir de su atractivo y como pueden lograrlo.

• **¿Observo si hay ejecución del programa de capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes?**

Observo que no hay ejecución de programa de capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios por falta de recursos e interés.

• **¿Observo tecnología en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes?**

Si cuentan con tecnologías muy básicas debido a que no disponen de personal capacitado para implementar y gestionar nuevas tecnologías más avanzadas. La falta de conocimiento adecuado presenta un obstáculo importante, también otro obstáculo es que no cuentan con recursos suficientes.

• **¿Observo si tienen habilidad para relacionarse con los clientes?**

La limitada comunicación entre el administrador y sus empleados se origina en que su trabajo se enfoca mayormente en tareas de oficina, mientras que el resto del equipo se ocupa de sus actividades. Debido a esto se crea un ambiente organizacional marcado por la escasa interacción y un clima laboral que resulta frío y distante afectando también la relación con los clientes.

• **¿Observo si existe la evaluación del programa de capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios Eco Turísticos de Aguas Calientes?**

En la empresa comunal de servicios Balnearios no disponen de conocimiento ni herramientas necesarias para llevar a cabo una evaluación efectiva de sus programas. La falta de carencia de experiencia en diseño de evaluaciones puede conducir a resultados de evaluación poco profundos.

- **¿Observo si hay efectividad en capacitación del personal?**

No presenta efectividad la capacitación en la empresa comunal de servicios Balnearios por falta de interés en capacitación continua y también por falta de conocimiento de la organización para brindarla.

- **¿Observo si los clientes están satisfechos con la atención por parte de los colaboradores?**

Observo que algunos clientes no están satisfechos porque los colaboradores no están capacitados para cumplir con sus expectativas del cliente