

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**TESIS**

---

**“Desempeño laboral de los trabajadores de la Cámara de Comercio  
e Industrias, Huánuco - 2023”**

---

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: Castillo Koller, Nuria Michelle

ASESOR: López Sánchez, Jorge Luis

HUÁNUCO – PERÚ

2024

# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión administrativa  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( x )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 74121460

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 06180806

Grado/Título: Doctor en gestión empresarial

Código ORCID: 0000-0002-0520-8586

### DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Anibal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737
2	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
3	Callan Bacilio, Richard	Maestro en educación, mención: investigación y docencia superior	46825060	0000-0001-7959-403X

# D

# H



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **08:30 horas del día 14 del mes de octubre del año 2024**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero  
Mtro. William Giovanni Linares Beraún  
Mtro. Richard Callan Bacilio

**Presidente**  
**Secretario**  
**Vocal**

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 385-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS, HUANUCO 2023**", presentado por la Bachiller, **CASTILLO KOLLER, Nuria Michelle**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA con el calificativo cuantitativo de 15 (QUINCE) y cualitativo de Bueno (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 09:10 horas del día **14 del mes de octubre del año 2024**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero  
DNI: 41693326  
Código ORCID: 0000-0003-1423-2737  
**PRESIDENTE**

Mtro. William Giovanni Linares Beraún  
N° DNI 07750878  
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758  
**SECRETARIO**

Mtro. Richard Callan Bacilio  
DNI: 46825060  
Código ORCID: 0000-0001-7959-403X  
**VOCAL**



# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: NURIA MICHELLE CASTILLO KOLLER, de la investigación titulada "Desempeño laboral de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023", con asesor JORGE LUIS LÓPEZ SÁNCHEZ, designado mediante documento: RESOLUCIÓN N° 819-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 21 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 17 de octubre de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

# 1. NURIA CASTILLO KOLLER - INFORME FINAL.docx

## INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.udh.edu.pe](http://repositorio.udh.edu.pe)

Fuente de Internet

8%

2

[hdl.handle.net](http://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

4%

3

[repositorio.una.ac.cr](http://repositorio.una.ac.cr)

Fuente de Internet

1%

4

[repositorio.autonoma.edu.pe](http://repositorio.autonoma.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

5

[core.ac.uk](http://core.ac.uk)

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO

D.N.I.: 40618286

cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

## **DEDICATORIA**

Al mayor tesoro de mi vida, motivación y fuente de más pura inspiración. Agradecer cada momento de plena felicidad con el que colmas mi vida, por el sentido que le das a mi vida y por permitirme ser cada día mejor junto a ti. Hijito mío.

A mis padres, por ser fuente de inspiración y motivación constante.

## **AGRADECIMIENTO**

A los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, por su colaboración en el desarrollo de los instrumentos de investigación.

A los directivos de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, por su venia para continuar con el trabajo de investigación.

A mi docente asesor, y todos los docentes de la Universidad quienes han sido parte de esta etapa formativa.

A mis familiares, por inculcarme el respeto y la responsabilidad, principios que motivaron la conclusión de la presente investigación.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	16
1.3. OBJETIVOS.....	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	16
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	16
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	17
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
1.5. LIMITACIONES.....	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	18
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	20
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	22
2.2. BASES TEÓRICAS.....	23
2.2.1. DESEMPEÑO LABORAL.....	23
2.2.2. OBJETIVOS DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	25
2.2.3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	26

2.2.4. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	29
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	35
2.4. VARIABLES .....	36
2.4.1. VARIABLE UNICA .....	36
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	37
CAPÍTULO III.....	38
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.1.1. ENFOQUE .....	38
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	38
3.1.3. DISEÑO .....	38
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.2.1. POBLACIÓN .....	39
3.2.2. MUESTRA .....	39
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS...	40
3.4. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	40
3.5. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	40
3.6. ASPECTOS ÉTICOS .....	41
CAPÍTULO IV.....	42
RESULTADOS.....	42
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS .....	42
CAPÍTULO V.....	54
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	54
CONCLUSIONES .....	56
RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
ANEXOS.....	69

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	37
Tabla 2 ¿Usted cree que el personal de la CCIH debe tener la capacidad de aprender y progresar constantemente, escuchando e interaccionando con los demás?.....	42
Tabla 3 ¿Usted cree que los trabajadores de la CCIH muestran iniciativa activa y espontánea para la realización del trabajo, llevándolo mejor de lo que formalmente se requiere? .....	43
Tabla 4 ¿Usted cree que el personal de la CCIH, al desarrollar sus labores, cuentan con motivación y el comportamiento adecuado, además de los conocimientos, las destrezas manuales, mentales y cognitivas? .....	44
Tabla 5 ¿Usted cree que los trabajadores de la CCIH laboran intensamente en un objetivo común y específico, usando su sinergia positiva, responsabilidad individual, mutua y destrezas complementarias?.....	45
Tabla 6 ¿Usted cree que los trabajadores de la CCIH muestran una comunicación interpersonal que permite el intercambio de información? ....	46
Tabla 7 ¿Usted cree que el personal de la CCIH busca solucionar problemas de forma rápida y adecuada? .....	47
Tabla 8 ¿Usted cree que los trabajadores de la CCIH, al efectuar sus labores desarrollan todas sus capacidades con el fin de obtener mejores resultados? .....	48
Tabla 9 ¿Usted cree que el personal de la CCIH maneja adecuadamente el uso del tiempo, logrando realizar tareas y cumplir sus metas de manera eficaz? .....	49
Tabla 10 ¿Consideras que los trabajadores de la CCIH programan, asignan y planifican los recursos y actividades de su equipo para aumentar la eficacia?.....	50
Tabla 11 ¿Usted cree que el personal de la CCIH cuentan con un ambiente laboral que facilita su desempeño, propiciando su bienestar y teniendo las condiciones apropiadas para mejorar su rendimiento?.....	51
Tabla 12 ¿Usted cree que la infraestructura y el equipamiento de oficina de los trabajadores de la CCIH, les proporcionan comodidad y les permiten realizar eficazmente sus labores?.....	52

Tabla 13 ¿Usted cree que el personal de la CCIH cuenta con flexibilidad horaria para elegir sus horas de inicio y fin, sin dejar de ser productivos al realizar sus labores? ..... 53

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Usted cree que el personal de la CCIH debe tener la capacidad de aprender y progresar constantemente, escuchando e interaccionando con los demás?.....	42
Figura 2 ¿Usted cree que los trabajado de la CCIH muestran iniciativa activa y espontánea para la realización del trabajo, llevándolo mejor de lo que formalmente se requiere? .....	43
Figura 3 ¿Usted cree el personal de la CCIH, al desarrollar sus labores, cuentan con motivación y el comportamiento adecuado, además de los conocimientos, las destrezas manuales, mentales y cognitivas? .....	44
Figura 4 ¿Usted cree que los trabajadores de la CCIH laboran intensamente en un objetivo común y específico, usando su sinergia positiva, responsabilidad individual, mutua y destrezas complementarias?.....	45
Figura 5 ¿Usted cree que los trabajadores de la CCIH muestran una comunicación interpersonal que permite el intercambio de información?....	46
Figura 6 ¿Usted cree que el personal de la CCIH busca solucionar problemas de forma rápida y adecuada?.....	47
Figura 7 ¿Usted cree que los trabajadores de la CCIH, al efectuar sus labores desarrollan todas sus capacidades con el fin de obtener mejores resultados? .....	48
Figura 8 ¿Usted cree que el personal de la CCIH maneja adecuadamente el uso del tiempo, logrando realizar tareas y cumplir sus metas de manera eficaz? .....	49
Figura 9 ¿Consideras que tus compañeros de trabajo de la CCIH programan, asignan y planifican los recursos y actividades de su equipo para aumentar la eficacia? .....	50
Figura 10 ¿Usted cree que los trabajadores de la CCIH cuentan con un ambiente laboral que facilita su desempeño, propiciando su bienestar y teniendo las condiciones apropiadas para mejorar su rendimiento? .....	51
Figura 11 ¿Usted cree que la infraestructura y el equipamiento de oficina de los trabajadores de la CCIH, les proporcionan comodidad y les permiten realizar eficazmente sus labores?.....	52

Figura 12 ¿Usted cree que el personal de la CCIH cuenta con flexibilidad horaria para elegir sus horas de inicio y fin, sin dejar de ser productivos al realizar sus labores? ..... 53

## RESUMEN

El presente trabajo se titula: Desempeño laboral de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023, tuvo por objetivo determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023. El trabajo de investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y diseño no experimental. La población, estuvo conformada por 20 trabajadores que laboran en dicha entidad y la muestra de estudio estuvo conformada por la misma cantidad debido a un muestreo no probabilístico por accesibilidad, a los cuales se les aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Como resultado de la encuesta realizada se determinó el nivel del desempeño que estos están teniendo. Respecto a las habilidades en promedio el 90% de los trabajadores encuestados respondieron que casi siempre tienen capacidad de aprendizaje, consideran que los colegas de trabajo muestran iniciativa activa y espontánea para la realización del trabajo, llevándolo mejor de lo que formalmente se requiere, los trabajadores se sienten motivados. En conclusión, el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco – 2023 es alto, evidenciándose en las respuestas de siempre y casi siempre, cuyo porcentaje supera mayoritariamente el 90% en cada una de las interrogantes que componen las dimensiones de habilidades, las relaciones interpersonales, la gestión de tareas y las condiciones laborales.

**Palabras claves:** Desempeño, habilidades, gestión, labores, relaciones interpersonales.

## ABSTRACT

The present work is entitled: Labour performance of the workers of the workers of the Chamber of commerce and Industries, Huánuco - 2023, its objective is to determine the level of labour performance of the workers of the Chamber of Commerce and Industries, Huánuco - 2023. The research work was applied, with a quantitative approach, descriptive scope and non-experimental design. The population is made up of 20 workers who work in this entity and the study sample was made up of the same number due to a non-probabilistic sampling by accessibility, to which the survey technique and the questionnaire instrument were applied. As a result of the survey, the level of their performance was determined, with regard to skills, on average 90% of the workers surveyed responded that they almost always have the capacity to learn, they consider that their work colleagues show active and spontaneous initiative in carrying out their work, and that they do it better than what is formally required, and the workers feel motivated. In conclusion, the level of job performance of the workers of the Chamber of Commerce and Industry, Huánuco - 2023 is high, as evidenced by the answers of always and almost always, whose percentage is mostly over 90% in each of the questions that make up the dimensions of skills, interpersonal relations, task management and working conditions.

**Keywords:** Performance, skills, management, task management, interpersonal relations.

## INTRODUCCIÓN

La tesis toma en cuenta la necesidad de conocer el comportamiento de la variable desempeño laboral en torno a las actividades de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, un gremio que representa a la actividad privada. Al respecto la presente investigación ha sido desarrollada tomando en cuenta los lineamientos básicos de la ciencia para poder recoger información y explicarla convenientemente.

En tal sentido, el presente estudio lleva por título: Desempeño laboral de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco – 2023, por lo cual tuvo como problema general: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023? cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023.

En el primer capítulo, la tesis como contenido plantea las razones del porqué de la investigación, así mismo, expone de la misma manera los objetivos, los cuales han sido planteados en función a la necesidad de resolver los problemas identificados. Las justificaciones fueron hechas en ámbitos teóricos, prácticos, metodológicos.

En el segundo capítulo, la tesis expone las principales teorías de estudio, los cuales sirven como marco para entender como la variable de estudio se comporta en situaciones normales. Los antecedentes convenientemente seleccionados han sido planteados en el ámbito internacional, nacional y local.

En el tercer capítulo, la tesis expone la metodología de estudio, el cual plantea el tipo de investigación básica, siendo de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo. De igual manera en este apartado se diseña los instrumentos de investigación, los cuales han sido validados para su aplicación.

En el cuarto capítulo, se realiza una presentación de los resultados, a través de tablas y gráficos, el cual recoge información tras la aplicación de

los instrumentos aprobados, los cuales se plantean en términos porcentuales.

En el quinto capítulo, la tesis hace una discusión de los resultados, en el marco de la información obtenida en el acápite anterior, de esta manera la tesis tiene argumentos para establecer posterior a este capítulo, conclusiones y recomendaciones de índoles científico que puede ayudar al gremio empresarial tomar decisiones en torno al desempeño laboral de sus trabajadores.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

A nivel internacional, las sociedades necesitan que las oficinas públicas trabajen con transparencia y rapidez, y que ejecuten su trabajo con una administración que practique el valor de la responsabilidad. En España, la realidad es diferente a los países de gran potencia, debido a que se espera que los servidores públicos hagan un mejor trabajo para que puedan satisfacer las necesidades sociales. Asimismo, que identifiquen correctamente los problemas o situaciones para que las soluciones sean más eficientes y eficaces (Alfaro y Gómez, 2016).

Actualmente, se espera que en las evaluaciones del desempeño laboral de los empleados de las instituciones públicas respondan a indicadores como: altamente calificados, eficientes y motivados, para que así la institución pueda alcanzar sus metas. En Ecuador, por ejemplo, los servidores públicos son vistos como deshonestos, incompetentes e ineficaces, por lo que necesitan mejorar sus competencias para que puedan hacer bien su trabajo (Álvarez et al., 2018).

De acuerdo con la revista Conexión Esan, en el Perú, a la hora de buscar el éxito en el sector público, es importante tener en cuenta los principales problemas en el ámbito de los recursos humanos. Estos problemas son causados por la escasez de instrucción profesional o técnica, la ausencia de interés en arreglar rápidamente los problemas burocráticos por el bien de la gente, la escasez de recursos económicos que dificultan la contratación de más personas o el aumento de salarios, la alta tasa de rotación causada por los cambios de los altos mando y el alto nivel de corrupción causado por intereses políticos, que es utilizado por los altos funcionarios para mantener sus puestos de trabajo (Sandoval, 2015).

También, a nivel nacional, hay indicios de que los trabajadores administrativos nombrados en el sector público no están haciendo bien su trabajo. Además, los recursos humanos no tienen una organización productiva, lo que dificulta la contratación de personas. Esto, a su vez,

impide que los individuos adquieran las habilidades, capacidades y motivación que necesitan para realizar su trabajo en las instituciones públicas, donde podría verse que la forma en que se contrata a los trabajadores afecta a la forma en que desempeñan su trabajo (Marín y Delgado, 2020).

La Cámara de Comercio e Industria de Huánuco es una agrupación cívica sin fines de lucro que une y representa a los diversos sectores económicos, orientando esfuerzos para apoyar el real crecimiento económico y social de la zona. El directorio, la gerencia y la administración de la Cámara de Comercio e Industria de Huánuco lideran un equipo humano que debe cumplir con las metas y los retos pertinentes para avanzar en el progreso social y económico de la zona de Huánuco. Teniendo en cuenta elementos como el fomento de la libre empresa, facilitar la conexión de las perspectivas empresariales con sus socios, ofrecer servicios empresariales especializados y apoyo mediante iniciativas de formación, e impulsar la competitividad en un mercado cada vez más globalizado.

La Cámara de Comercio e Industria de Huánuco es una institución de representación gremial que cuenta con 100 años de vida institucional en el mercado. En los últimos 15 años, gracias a su directorio, ha consolidado un equipo de trabajo en diferentes áreas, las cuales vienen cumpliendo metas que son evaluadas de manera anual. Los ingresos de la Cámara de Comercio e Industria de Huánuco en el año 2023 fueron de 1,200,000.00 soles, 400,000.00 soles más que en el año 2022. Sin embargo, lo que la Cámara de Comercio e Industria de Huánuco no ha realizado hasta la fecha es un diagnóstico sobre el desempeño laboral de sus trabajadores. En ese sentido, esta tesis se plantea para conocer cuál es el diagnóstico o cuáles son las características del desempeño laboral, a partir de la opinión de quienes dirigen a los trabajadores en la Cámara de Comercio e Industria de Huánuco, es decir, los directivos, la gerencia y los jefes de área.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cuál es el nivel de habilidades de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023?
- ¿Cuál es el nivel de relaciones interpersonales de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023?
- ¿Cuál es el nivel de gestión de tareas de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023?
- ¿Cuál es el nivel de condiciones laborales de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar el nivel de habilidades de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023.
- Determinar el nivel de relaciones interpersonales de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023.
- Identificar el nivel de gestión de tareas de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023.
- Describir el nivel de condiciones laborales de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN**

### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

Presentar aspectos específicos del tema a estudiar, asimismo teorías que aporten al desempeño laboral de los trabajadores de la

Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco, por el cual la justificación de este estudio se basó en consideraciones teóricas.

#### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Nos permitió conocer e identificar soluciones prácticas y fundamentales que nos orienten hacia adecuadas estrategias del desempeño laboral de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023.

#### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Se aplicó técnicas e instrumentos de investigación necesarias para la recaudación de datos que medirán el desempeño laboral de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023; logrando medir el nivel de la variable mencionada.

#### **1.5. LIMITACIONES**

Las limitaciones de tiempo fueron superadas con constancia del investigador.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Álvarez (2022), en su investigación: “Evaluación del desempeño de los obreros del departamento de obras públicas del GAD Municipal del Canton Sucúa”, presentado a la Universidad del Azuay, Ecuador; tuvo como propósito realizar la evaluación del desempeño del personal obrero del departamento de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Sucúa. En el estudio se utilizó una metodología cuantitativa de tipo transversal, orientada a la investigación observacional, no experimental, en una muestra intencional de 55 colaboradores de la institución. Como las conclusiones más importantes según Álvarez (2022) tenemos:

Los factores Conocimiento del trabajo, Producto y Calidad han arrojado los resultados más altos, lo que demuestra que los empleados tienen una buena relación con sus supervisores y entre sí, un entorno de trabajo dedicado y la capacidad de trabajar en equipo para resolver los problemas cuando surgen, todo ello mientras posee conocimientos suficientes para realizar las tareas que se les asignan (p. 36).

El elemento con los resultados más bajos fue la creatividad, que indica que los empleados no están motivados para aportar mejores ideas, ver su trabajo desde una perspectiva más amplia o sugerir formas de aumentar la productividad de la organización en el área en la que trabajan (p. 36 - 37).

Barrantes et al. (2021) en su investigación titulada “Factores que inciden en el desempeño laboral de la empresa Alimentos Bermúdez S.A., para el periodo 2020-2021”, presentado a la Universidad Nacional de Costa Rica. Tuvo como objetivo analizar los factores que influyen en el desempeño laboral de la empresa anteriormente mencionada, mediante un diagnóstico del rendimiento actual. Se trabajó con un método descriptivo y explicativo, de carácter cuantitativo; como

técnicas se utilizaron la encuesta y como instrumento el cuestionario dirigido al personal. La población y muestra está conformada por 53 colaboradores. Como conclusión tenemos:

La mayoría de los empleados afirmaron que, aunque la organización reconoce el buen rendimiento, obtener ese reconocimiento implica una cantidad significativa de trabajo físico, que consideran agotador y poco estimulante. Cabe destacar que el aspecto verbal es el enfoque que más utiliza la empresa y que menos atrae a los empleados (p. 128).

Se centra en identificar los factores externos clave que afectan al rendimiento de los empleados en el trabajo. En primer lugar, la salud física y mental de los miembros del equipo es el principal factor externo. Esto se debe a que un miembro con problemas de salud o sentimentales puede no producir los mejores resultados. Luego están los conflictos familiares a los que se enfrenta cada miembro del equipo (p. 128 – 129).

Se demostró que, si bien la remuneración tiene un impacto significativo en los empleados de la organización, la motivación y la comunicación eficaz son las que más efectos tienen en el trabajo (p. 129).

Alvarado y Pinduisaca (2019) realizaron una investigación que lleva como título “Factores que inciden en el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas de hospitalización del hospital materno infantil Dra. Matilde Hidalgo De Procel del periodo Mayo – Agosto, 2019”, presentado a la Universidad de Guayaquil del Ecuador. Tuvo como objetivo determinar los factores que están incidiendo directamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería. La metodología empleada fue de tipo transversal con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo. Para obtener los datos se empleó el método de encuesta. Para procesar los datos se utilizaron estadísticas descriptivas. La población y muestra estuvo conformado por 50 profesionales. Se concluyó que:

El rendimiento del personal de enfermería se vio afectado principalmente por cuatro factores: el escaso reconocimiento (40%), la elevada sobrecarga de trabajo experimentada (52%) y las limitaciones de formación (52%) derivadas de la falta de apoyo por parte de la alta dirección de la entidad. Los aspectos positivos fueron la adaptación al entorno laboral (88%), la puntualidad y la familiaridad con las políticas y manuales de procedimiento del hospital (70%). En conclusión, el rendimiento laboral de los profesionales de enfermería se ve gravemente afectado por la sobrecarga de trabajo, las restricciones del plan de capacitación y los factores motivacionales (p. 64).

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Quintana (2021) en su estudio titulado “Factores asociados al bajo desempeño laboral del profesional de Enfermería – Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – 2019”, presentado a la Universidad Nacional Mayor de San Marco. Tuvo como objetivo determinar la prevalencia y factores asociados al bajo desempeño del profesional de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal. El enfoque fue descriptivo y el diseño transversal no experimental. Se utilizó la encuesta para recabar información y como instrumento el cuestionario aplicado a 208 profesionales. Como conclusión Quintana (2021) determinó:

El bajo rendimiento laboral de las enfermeras del HNASS está vinculado a varios factores, entre ellos: menos de cinco años de servicio; falta de título de especialidad; falta de equipamiento para trabajar con los pacientes; exceso de trabajo; falta de motivación; no estar asignadas a un puesto que se corresponda con su área de especialización; falta de formación institucional; presión del jefe de enfermería; y falta de facilidades en el horario. La falta de título de especialista, el exceso de trabajo y la presión del jefe del servicio fueron los factores que más se asociaron al bajo desempeño del profesional de enfermería (p. 46).

Torres (2020) llevo a cabo un estudio titulado “Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la gerencia regional de educación Lambayeque, 2019”, perteneciente a la Universidad Señor de Sipán. El objetivo trazado fue determinar el nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación, 2019. Se utilizaron métodos cuantitativos, descriptivos, no experimentales y transversales, con un cuestionario como principal herramienta de recogida de datos que se emplearon a 82 colaboradores. Dentro de las conclusiones podemos decir que:

Los hallazgos indican que el 78% de los colaboradores encuestados están en desacuerdo con la afirmación realizada porque se sienten insatisfechos con el trabajo que realizan, lo que los lleva a presentar ciertos inconvenientes que impiden el desarrollo de sus actividades. Sólo el 22% de los colaboradores considera que está de acuerdo con la función que tiene asignada (p. 56).

Ayala (2019) en su estudio titulado “Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad de Ate – Agencia de Huaycan y su impacto interno, Lima, 2019”, presentada a la Universidad Peruana Unión. Se trazó como objetivo determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Ate – Agencia de Huaycan. El estudio utilizó una metodología cuantitativa transversal, no experimental, y el tamaño de la muestra fue de 50 colaboradores. De acuerdo con los resultados, se concluye en lo siguiente:

Existe una percepción moderada del rendimiento en el puesto de trabajo (58,0%). Percepciones similares de nivel moderado se encontraron para el desempeño de la tarea (66,0%), el comportamiento contraproducente (80,0%), y el desempeño en el contexto (60,0%) (p. 12).

En cuanto al grado de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Ate - Agencia de Huaycán, se descubrió que el comportamiento improductivo es el que más influye, seguido del desempeño en la tarea y el comportamiento en el contexto (p. 12).

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Simón (2021) en su estudio titulado “El desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud de ACLAS – Matihuaca 2021”. Se plantearon como objetivo determinar el desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud en mención. La metodología se llevó a cabo de forma cuantitativa, a nivel descriptivo, cuyo diseño fue el no experimental, de tipo transversal, utilizando la técnica de encuesta con su correspondiente cuestionario para la recogida de datos de 20 empleados. En el puesto de salud de ACLAS - Matihuaca, los métodos para un buen proceso de desarrollo del trabajo son cruciales para mejorar el rendimiento laboral. De los resultados, el hallazgo más significativo fue que el 90% de los encuestados dijo que siempre o casi siempre utiliza métodos adecuados para este fin, mientras que sólo el 10% dijo que ocasionalmente utiliza métodos adecuados para la utilización de los recursos. Sin embargo, se concluyó que es fundamental fortalecer la evaluación de conocimientos para el desempeño de las personas que laboran en el puesto de salud.

Pérez (2021) tituló a su estudio “Diferencias de capacitación para el desempeño laboral entre una cooperativa y una caja municipal de ahorro y crédito de la ciudad de Aucayacu, 2020”. Esta tuvo propósito comparar las diferencias de capacitación para el Desempeño laboral entre una caja municipal y una cooperativa de ahorro y crédito. Se incluyeron en el estudio un total de 21 personas, 11 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andrelí y 10 de la Cooperativa Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, empleando una estrategia cuantitativa junto con un nivel comparativo descriptivo y un diseño transversal no experimental. El principal resultado fue que los trabajadores de Caja Municipalidad Maynas se sienten más seguros de su capacidad para hacer frente a cualquier problema que pueda surgir en su región (12,50), mientras que los de la Cooperativa siguen teniendo dificultades ante escenarios desconocidos, asimismo a diferencia de la Cooperativa (10,09), donde muchos trabajadores son incapaces de cultivar un comportamiento

cooperativo, los empleados de la Caja Municipal (12,00) pueden ayudar a mejorar las situaciones de rendimiento de sus compañeros demostrando un comportamiento asertivo. Como conclusión se determinó que en comparación con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andrelí, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas de la ciudad de Aucayacu ofrece una capacitación muy superior para el desempeño laboral.

Argandoña (2022) en su estudio “Análisis de la calidad de vida laboral en los trabajadores de la E.P.S. Seda Huánuco S.A. 2022”. El cual tuvo como objetivo general analizar la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa en mención. La metodología empleada fue cuantitativa, de carácter descriptivo, no experimental, cuya población y muestra estuvo conformada por 130 trabajadores, para ello se utilizó un cuestionario como instrumento. Los principales resultados indican que el 52,3% de los empleados no trabajan en equipo juntos con el fin de cumplir un objetivo. El 49% piensa que las políticas claras y la gestión competente de la empresa pasan desapercibidas para el público en general. Dado que más de la mitad de los clientes internos de la empresa están descontentos con sus salarios, condiciones de trabajo, formación, oportunidades de promoción profesional, interacciones interpersonales, trabajo en equipo, privacidad, imagen institucional y compromiso cívico, se concluye que E.P.S. Seda Huánuco S.A. no ofrece una calidad de vida laboral adecuada.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. DESEMPEÑO LABORAL**

Bautista et al. (2020) afirman que el desempeño laboral es la conducta de los empleados en la persecución de objetivos que supone la amalgama de diversas tácticas personales encaminadas a alcanzar las metas fijadas por la organización.

Chiavenato (2017) en su teoría expresa que es la agrupación de aptitudes y habilidades innatas de un individuo, grupo o empresa que contribuyen al éxito de la institución (p. 206).

En otro contexto Chiavenato (2017), señala que el desempeño laboral es la base de la excelencia, porque permite el seguimiento sistemático de las tareas y actividades de los empleados, ambos factores son esenciales para evaluar los avances hacia los objetivos y si promueven excelentes resultados (p.206).

En otras palabras, Chiavenato (2017), explica: Que es el crecimiento del colaborador en busca de los objetivos propuestos en la empresa, este rendimiento puede ser pobre, medio, bueno o excelente y esta herramienta ofrece información sobre sus logros, productividad y resultados. Además, exige a la empresa a mejorar sus términos de competitividad y sustentabilidad (p. 206).

De acuerdo a Chiavenato (2017) el desempeño del colaborador es la evaluación de su eficacia, gracias a una medida, métrica que estima las acciones que realiza, sus resultados, las expectativas que se esperaba del personal y observar si se alcanzaron o tuvieron deficiencias (p.206).

Según Chacin (2007) el desempeño laboral es un aspecto crucial de la administración de los recursos humanos en las entidades, ya que es esencial para garantizar un funcionamiento eficaz y mejorar el disfrute de las personas con su trabajo. Desde esta perspectiva, el rendimiento de un individuo es la amalgama de su conducta y sus logros.

Al respecto Palaci (2005) afirma que el desempeño laboral se refiere a la aportación prevista a la organización resultante de diversos episodios de comportamiento ejecutados por un individuo durante un período específico.

Por su parte Robbins (2004) afirma que el rendimiento en el trabajo engloba la eficacia del personal que opera dentro de una

organización, un elemento crucial tanto para la organización como para la satisfacción y el rendimiento laboral del individuo.

Así, se puede decir que el desempeño laboral consiste en los hechos y acciones de los colaboradores de la entidad y la evaluación en función a sus competencias, habilidades y contribución a la empresa.

### **2.2.2. OBJETIVOS DEL DESEMPEÑO LABORAL**

Es importante contar con un sistema de evaluación del rendimiento laboral ya que gracias a esto mejora la productividad del recurso humano. En las entidades, los profesionales del departamento de personas se enfrentan a la presión constante de mejorar sus organizaciones de todas las maneras posibles y una forma de hacerlo es mediante las evaluaciones del rendimiento.

Entonces, se supone que los objetivos de rendimiento, según Chiavenato (2017) mejoran las siguientes áreas:

- **Calidad:** Es un objetivo primordial para mejorar los servicios que la empresa presta al público, debe estar exento de errores y juntamente a ello el trabajo del colaborador debe coincidir exactamente con las especificaciones deseadas del producto o servicio.
- **Rapidez:** Es un factor esencial que representa la capacidad y prontitud para satisfacer las necesidades del cliente. Lo ideal es entregar el bien o servicio en un tiempo reducido de lo que se ofreció.
- **Fiabilidad:** Consiste en garantizar la producción de los bienes solicitados o la prestación de los servicios deseados, además de realizar la entrega de manera confiable.
- **Flexibilidad:** Depende de la flexibilidad de los miembros para conformar un grupo con un perfil que mejore constantemente buscando la innovación de servicios o productos, así como dar a conocer a los clientes las habilidades necesarias para crear procesos y procedimientos eficaces.

- Costes: Se puede conseguir un alto margen de beneficios manteniendo bajos los costes de producción, lo que permite establecer un precio de mercado competitivo para el producto o servicio.

### **2.2.3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL**

Para Chiavenato (2017) lo define como: Una evaluación del desempeño es una valoración sistemática del rendimiento laboral de un empleado y de su potencial de crecimiento. El valor, la calidad y la clase de una persona pueden fomentarse o juzgarse mediante cualquier crítica o evaluación y para evaluar a las personas empleadas por una organización se utilizan varios procedimientos con diversas denominaciones, como evaluación del rendimiento, evaluación de los méritos y evaluación de la eficacia de las funciones.

Dado que las empresas suelen realizar revisiones oficiales e informales de su personal, la gestión del rendimiento es una noción fluida, por lo tanto, la evaluación del rendimiento es una técnica de gestión esencial en el liderazgo, así como un instrumento para detectar problemas en la supervisión del personal y en la inserción del trabajador en la organización o en el puesto que ocupa, así como las dificultades, perder personal con grandes potenciales, falta de motivación, entre otros. La evaluación del rendimiento es necesaria para establecer y perfeccionar una estrategia organizativa de recursos humanos (p. 211).

La política de recursos humanos de la organización asigna a varias personas el deber de realizar evaluaciones del rendimiento, estos son:

- El jefe: Los directivos y supervisores suelen encargarse de realizar las evaluaciones de los empleados, que incluyen la valoración del rendimiento laboral. Sin embargo, los gerentes de línea carecen de la experiencia necesaria para diseñar, mantener y mejorar un plan de evaluación del rendimiento de los empleados. Cada jefe es responsable de aplicar y

desarrollar el plan dentro de su propia esfera de influencia, pero el personal de gestión de recursos humanos es responsable de diseñar, preparar, supervisar y controlar el sistema en su conjunto. Por lo tanto, el jefe sostiene su autoridad de línea juzgando el rendimiento de sus colaboradores de acuerdo con el marco del plan, y la unidad de gestión de recursos humanos mantiene su autoridad de personal proporcionando a todos los jefes el asesoramiento y las instrucciones que necesitan para llevar a cabo el plan con eficacia.

- El colaborador: La autoevaluación se utiliza en algunas empresas como un tipo de evaluación del rendimiento del personal, esto se trata de algo bastante singular, ya que solo puede aplicarse en entornos en los que el equipo está formado por personas muy cultas, un elevado coeficiente intelectual, estabilidad emocional y capacidad para autoevaluarse de forma objetiva y sin subjetivismos ni prejuicios personales.
- El colaborador y el jefe: Se aplica la Administración por objetivos, como APO, con un aspecto renovado y sin los defectos típicos asociados a las aplicaciones anteriores en las empresas (como la toma de decisiones arbitraria, el gobierno autocrático y el estrés y sufrimiento que conlleva para los empleados). Actualmente, además de orientar la evaluación del rendimiento de las siguientes maneras, la APO es democratizada, inclusiva, participativa y altamente motivadora:
  - Formulación de objetivos por consenso: Los objetivos los formulan el evaluado y sus directivos en un espíritu de auténtico diálogo. En lugar de imponer objetivos, todos los implicados deben colaborar para fijarlos
  - Dedicación personal a la consecución de objetivos mutuamente acordados: En determinadas circunstancias, el acuerdo está representado por un contrato legal o psicológico con respecto a los objetivos.

- Entendimiento mutuo y negociación con la alta dirección sobre la asignación de medios y recursos para alcanzar los objetivos: Una vez alcanzados un acuerdo sobre los objetivos y el compromiso de trabajar para conseguirlos, la siguiente etapa consiste en reunir los recursos necesarios para ponerlos en práctica. Los objetivos seguirán siendo una aspiración sin recursos y métodos suficientes.
- Rendimiento: Se refiere a las acciones del individuo evaluado en la consecución de sus objetivos. Este punto representa el componente principal del sistema.
- Los resultados se controlan y comparan periódicamente con los objetivos: Esto verificará la rentabilidad del procedimiento. Medir el rendimiento requiere una base estable y cuantificable, al igual que establecer objetivos y proporcionar una imagen objetiva y clara de cómo se están desarrollando las cosas y de cómo está rindiendo la persona evaluada.
- Retroalimentación intensiva y evaluación conjunta continua: Para alcanzar estos objetivos de reducir los desacuerdos y aumentar la uniformidad, se necesita una gran información y, lo que es más esencial, una gran ayuda en la comunicación.
- Equipo de trabajo: Otro enfoque consistiría en que los miembros del equipo evaluaran la ética de trabajo de los demás y trataran de mejorarla individual y colectivamente.
- Área de Recursos Humanos: Este enfoque de los RRHH es habitual en las empresas más tradicionales, pero está cayendo en desgracia por ser demasiado burocrático y centralizado. En esta situación, corresponde a la directiva de recursos humanos evaluar la dedicación de cada empleado a la misión de la empresa. Los datos de cada directivo sobre su rendimiento anterior se evalúan e interpretan para crear informes o planes de acciones futuras. Las reglas y convenciones que restringen la agencia de los miembros del sistema son necesarias para

cualquier proceso centralizado. Además, se cuenta con la ventaja de evaluar el uso de promedios y porcentajes.

- La comisión de Evaluación: En algunas instituciones, un comité de evaluación se encarga de administrar las evaluaciones del rendimiento. Es una recopilación de las opiniones de diversas personas, el comité está compuesto por miembros permanentes y temporales de numerosas disciplinas y divisiones, los que realizan tareas como la evaluación y revisión del personal, entre ellos el presidente o su representante, el director del departamento encargado de la administración de los recursos humanos y el experto en evaluación del rendimiento velan por la imparcialidad, la conformidad con las normas y la sostenibilidad del sistema a largo plazo.
- Evaluación 360°: Evaluación desde todas las direcciones; a veces se conoce como evaluación global. Es una revisión que da vueltas y vueltas, teniendo en cuenta todo lo que repercute en la persona examinada. Se incluye a todas las personas del círculo del evaluador, desde el supervisor directo hasta los compañeros y/o trabajadores, pasando por los subordinados, los clientes y los proveedores. Es una forma de evaluación más completa porque proporciona información desde múltiples perspectivas, este permite al directivo adaptarse y modificarse a las demandas tan variadas que recibe de su entorno laboral o de sus distintos colaboradores. Sin embargo, el evaluado está al aire libre en una pasarela, lo que no es óptimo, debido que puede ser especialmente vulnerable si no está bien preparado o no la afronta con una actitud abierta y receptiva.

#### **2.2.4. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL**

Gómez et al. (2016) indica que el siguiente criterio que debe cumplirse para evaluar el rendimiento laboral son las competencias; dado que los atributos observables que los empleados aportan para

ejecutar el trabajo con eficacia se están convirtiendo en una técnica cada vez más común para determinar las dimensiones del rendimiento. Por consiguiente, se evalúa las siguientes dimensiones del colaborador:

### **Dimensión 1: Habilidades**

Son las facultades de una persona que le permiten llevar a cabo diversas tareas con éxito y eficacia. Estas facultades consisten en un conjunto de conocimientos y talentos adquiridos en el momento oportuno. Los empleados de una empresa necesitan tener unas facultades específicas, y éstas se reconocen si tienen un impacto positivo en la empresa a través de su propia iniciativa. Los autores Gómez et al. (2016) por su parte mencionan que las habilidades y cualidades del colaborador son esenciales para que un trabajador desempeñe sus funciones. Asimismo, Alles (2005) expresa que la habilidad es la facultad de aprendizaje para realizar cierta tarea física o mental para lo cual es necesario que el colaborador tenga la iniciativa de capacitarse con la finalidad de optimizar la realización de nuevas funciones (p. 80).

- **Capacidad de aprendizaje:** Para Quetglas (2020) la capacidad para el aprendizaje es la capacidad de los expertos para captar nueva información, avanzar continuamente, comunicarse y escuchar a los demás. Los profesionales más valiosos del mercado laboral actual son los que están dispuestos a no dejar nunca de aprender y crecer, independientemente del éxito que consigan. Disposición a adquirir nuevas habilidades y a desarrollarse mediante métodos de formación adaptables.
- **Iniciativa:** Comportamiento que se manifiesta como una actitud entusiasta e improvisada ante el trabajo, realizándolo a un nivel superior al legalmente necesario (Frese et al., 1996).
- **Capacidad laboral:** Para Spencer y Spencer (1993) se definen por atributos como el auto concepto, las pautas de comportamiento, la motivación, las características psicofísicas, los conocimientos, las habilidades manuales y las capacidades

mentales o cognitivas. En general, la comunidad científica ha adoptado esta idea, ya que contiene las características que los criterios psicológicos suelen dividir.

### **Dimensión 2: Relaciones interpersonales**

Es la capacidad para adquirir nuevas habilidades y perfeccionar las existentes; esto es crucial cuando se espera que los empleados tomen la iniciativa de formarse para nuevos puestos. También, se les conoce como las interacciones entre individuos que comparten en un mismo entorno. En este entorno se fomentan las habilidades de resolución cooperativa de problemas, comprensión mutua y expresión abierta entre los empleados. Los autores Gómez et al. (2016) mencionan que: Se recomienda prestar mucha atención a la forma de relacionarse con los compañeros de trabajo y los clientes internos. La eficacia interpersonal es una parte esencial del éxito de todo equipo.

Chiavenato (2017) se refiere al grado de autonomía que tienen los empleados dentro de la empresa, tanto si están obligados a trabajar solos como si lo hacen muy cerca unos de otros (p. 91). Un lugar de trabajo aceptable y satisfactorio es el resultado de la colaboración en la resolución de problemas entre los empleados de un equipo, así como del intercambio, la comunicación y la expresión de ideas entre los compañeros de la región. Asimismo, Alles (2005) expresa que es la clave para llevarse bien con los compañeros de trabajo e informar a un frente unificado en tiempos de crisis (p. 86).

- **Trabajo en equipo:** Para Robbins y Coulter (2005) es un conjunto de sinergia, miembros que utilizan su sinergia positiva, su responsabilidad individual y mutua y sus capacidades complementarias para trabajar intensamente en un objetivo común y definido. Cuando los miembros de un equipo de trabajo combinan sus esfuerzos por separado, el equipo rinde a un nivel superior al de la suma de sus contribuciones individuales.
- **Comunicación interpersonal:** Se describe como una reunión en persona entre dos individuos que mantienen una conexión de

confianza mutua mediante el intercambio de señales tanto verbales como no verbales (Rizo, 2008).

Hernández y De la Rosa (2017) apuntan que la Comunicación Interpersonal es un proceso de intercambio de información, interactivo, intencional, multidimensional, con consecuencias en las relaciones y que se da en el contexto de una relación concreta (p. 94).

- **Solución de problemas:** Encontrar una solución a un problema o desacuerdo concreto se conoce como resolución de problemas. Un problema puede tener muchas respuestas diferentes, por lo que es fundamental utilizar un enfoque de resolución de problemas que nos ayude a identificar la respuesta óptima de forma rápida y eficaz.

### **Dimensión 3: Gestión de tareas**

Es un principio que es inherente a la persona capaz, y consiste en la autogestión de establecer prioridades en base a los criterios, teniendo responsabilidad y conocimiento para desarrollarse en todo lo que se deba realizar. Los autores Gómez et al. (2016) lo definen así: El asociado muestra grandes habilidades en la calidad de su trabajo, lo que incluye la gestión y el uso del tiempo, así como el consumo y la distribución de los recursos. Se trata de una dimensión que evalúa cómo el empleado intenta llevar a cabo sus tareas, anticipando y utilizando los instrumentos que necesitará para realizar una tarea que le ha sido asignada con responsabilidad.

Chiavenato (2017) demuestra que la habilidad es la capacidad de llevar a cabo una actividad con el resultado deseado de forma eficiencia y eficacia, es decir, en la utilización de los recursos en el tiempo especificado, demostrada por la autogestión de las actividades asignadas para el cumplimiento de un trabajo de calidad y el desarrollo de dicha capacidad mediante el análisis crítico para la toma de decisiones. Asimismo, Alles (2005) manifiesta que es la orientación a los resultados, el cuidado de la calidad y la precisión tanto con el tiempo como con los recursos.

- **Calidad de trabajo:** Todo lo que tiene que ver con el trabajo de las personas que les ayuda a crecer como individuos, a aumentar sus posibilidades de lo que pueden lograr con sus vidas y a conseguir más libertad. Es posible evaluar facetas poco estudiadas de las interacciones profesionales que van más allá del simple dualismo entre componentes objetivos y subjetivos centrándose en el desarrollo de capacidades. (Pineda y Acosta, 2011).
- **Uso del tiempo:** El proceso por el cual un individuo logra realizar más eficazmente las tareas y metas, un proceso por el cual una persona obtiene el control del momento y del contenido de su actividad (Claessens et. al, 2007).  
Para Aponte y Pujol (2012) es un procedimiento que consiste en fijar metas u objetivos específicos, elegir herramientas que faciliten la gestión del tiempo, contabilizar el tiempo disponible y verificar cómo se utiliza el tiempo, es decir, cuánto control siente uno que tiene sobre cómo utiliza su propio tiempo.
- **Uso de recursos:** El procedimiento para organizar, asignar y planificar los recursos y actividades de su equipo con el fin de maximizar su eficacia. Cuando hablamos de recursos, nos referimos a una amplia gama de cosas, desde herramientas y dinero en efectivo hasta mano de obra y equipos.

#### **Dimensión 4: Condiciones laborales**

Es un recuento de métricas que la empresa dice cuidar. Incluye la percepción que tienen los empleados del lugar de trabajo, la facilidad con la que pueden desempeñar sus funciones y la sensación de calma que tienen mientras trabajan. Los autores Gómez et al. (2016) indican que es un indicador de la seguridad en el lugar de trabajo y de la satisfacción de los empleados.

Chiavenato (2017) hace hincapié en la importancia de establecer, mantener y mejorar un lugar de trabajo agradable para los empleados. Tanto el entorno físico (higiene y seguridad) como la disponibilidad de

equipos adecuados son fundamentales para que un empleado desempeñe con éxito sus responsabilidades.

La gestión de los recursos humanos incluye operaciones como dotar de personal a los puestos necesarios, fomentar una cultura positiva y saludable en el trabajo y hacer los preparativos para disponer de los equipos e instalaciones necesarios. Para establecer, cultivar y mantener actitudes que se traduzcan en aptitudes que garanticen la eficiencia y eficacia de la organización, todas estas tareas son cruciales en el marco de la organización. Estos procesos deben evolucionar en tándem y sin interrupción. Además, otras actividades paralelas, como los programas destinados a promover la salud, la seguridad en el trabajo y la flexibilidad horaria, son necesarias para garantizar la presencia de estas actitudes y competencias en la mano de obra (Chiavenato, 2017).

- **Ambiente adecuado:** Un entorno de trabajo positivo es aquel que fomenta la productividad, favorece el bienestar de los empleados y proporciona un espacio de trabajo tranquilo y sin distracciones, con una iluminación y un control de la temperatura adecuados. También minimiza el número de posibles distracciones para aumentar el rendimiento.
- **Materiales a disposición:** En el entorno de la oficina influyen no sólo los requisitos de la empresa y la dinámica interpersonal entre los empleados, sino también la infraestructura y el equipamiento de la oficina que facilitan su trabajo y su rendimiento laboral, que desempeñan un papel crucial. La importancia de estos materiales radica en su capacidad para proporcionar comodidad y permitir que las personas realicen eficazmente sus respectivos trabajos.
- **Horarios flexibles:** Este tipo de horario permite a los empleados elegir sus propias horas de inicio y fin, siempre que completen el número de horas requeridas por día/semana. Esta adaptabilidad acoge la idea de que los compañeros pueden ser productivos independientemente de dónde o cuándo trabajen. La flexibilidad en el lugar de trabajo fomenta un mejor equilibrio entre la vida

laboral y personal, el bienestar de los empleados y el reconocimiento de las necesidades individuales, frente a la imposición de horarios o entornos de trabajo estrictos.

### 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. **Beneficio:** Es un elemento beneficioso que se obtiene. Independientemente de que un beneficio sea la consecuencia de una actividad o la recompensa por completar una acción, se suele estar de acuerdo en que es beneficioso y tiene el potencial de ayudar a muchas personas (Ponte, 2021).
2. **Confiabilidad:** La probabilidad de que un producto o servicio funcione según lo previsto durante cierto tiempo y en determinadas circunstancias como parte de un equipo o sistema más amplio (Goirán, 2016).
3. **Marca:** Una marca es cualquier etiqueta distintiva adherida a un producto o servicio que indica su procedencia y lo diferencia de los de la competencia (Alba, 2021).
4. **Mezcla de marketing:** Puede conseguir la reacción necesaria de su mercado objetivo utilizando una combinación de herramientas, métodos y estrategias de marketing para los artículos, precios, ubicaciones y promociones (Conrad, 2014).
5. **Plaza:** Es el lugar de entrega y la posición geográfica en el mercado, que son factores que entran en juego cuando se habla de distribución. (Acosta, 2017).
6. **Posicionamiento:** Es la posición en la mente de los clientes en comparación con otras alternativas, determinada por la percepción que esos consumidores tienen del producto (Coca, 2017).
7. **Precio:** Significa la suma que supone adquirir un servicio, producto o resultado deseado. Suele referirse a una cuestión monetaria (Cuadros, et al., 2012).
8. **Producto:** Es el bien presente en el mercado y es todo lo que se puede comprar, vender, utilizar o consumir para satisfacer la demanda de los consumidores (Giraldo, 2023).

9. **Promoción:** Es una estrategia que se compone de publicidad, ventas, relaciones públicas y marketing directo (Socatelli, 2011).
10. **Servicio:** A diferencia de los bienes tangibles, que pueden poseerse físicamente, los servicios son intangibles y pueden alquilarse o comprarse (Thompson, 2011).

## 2.4. VARIABLES

### 2.4.1. VARIABLE UNICA

Desempeño laboral

**Dimensiones:**

- Habilidades
- Relaciones interpersonales
- Gestión de tareas
- Condiciones laborales

## 2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	Escala de medición	Instrumento
Desempeño laboral	Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de aprendizaje</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Capacidad de realización de trabajo.</li> </ul>	1 al 3		Cuestionario del desempeño laboral
	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• comunicación interpersonal</li> <li>• solución de problemas</li> </ul>	4 al 6	1: nunca 2: casi nunca 3: a veces 4: casi siempre 5: siempre	
	Gestión de tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Uso de tiempo</li> <li>• Uso de recursos</li> </ul>	7 al 9		
	Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente adecuado</li> <li>• Materiales a disposición</li> <li>• Horarios flexibles</li> </ul>	10 al 12		

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Al centrarse en la aplicación de conocimientos y situaciones reales, este estudio se clasificó como investigación aplicada. Una característica definitoria de esta corriente de pensamiento es que se basa en estudios previos y en el conocimiento acumulado. Según Muñoz (2011) el propósito de este tipo de estudio es proporcionar respuestas a preguntas sobre el mundo real basándose en desarrollos teóricos y hallazgos empíricos. Por tal razón, Arbaiza (2019) sostiene que una forma aplicada de trabajo es una investigación práctica o empírica que tiene como objetivo la aplicación o el uso del conocimiento que se ha aprendido, y también está enfocada a resolver problemas.

##### **3.1.1. ENFOQUE**

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, según Hernández y Mendoza (2018) este enfoque tiene como objetivo la recolección de datos para poder comprobar hipótesis por medio de procesos estadísticos, cuantificando el grado de influencia.

##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

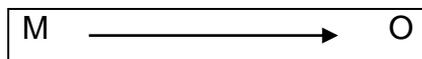
Dado que este estudio pretendió hacer tanto un análisis situacional como un análisis de relaciones, aplicó un nivel de análisis descriptivo. Al respecto Carrasco (2019) establece que los estudios de naturaleza descriptiva ayudan a descubrir fenómenos y perspectivas desconocidos hasta ahora.

##### **3.1.3. DISEÑO**

El diseño de investigación no experimental es habitual en el ámbito de los estudios empresariales, por lo que éste es el camino que se tomó. En ese sentido, solo se observó cómo se comporta la variable de estudio en un momento controlado con sólo los datos obtenidos y los hallazgos expuestos ante nosotros. Valderrama (2019)

manifiesta que en este tipo de diseños no se manipula la variable de estudio, sino se expresa tal cual se comporta en su contexto natural.

El esquema de la investigación descriptivo es el siguiente:



Donde:

M: Muestra en la que se realiza la investigación.

O: Información relevante.

## **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.2.1. POBLACIÓN**

De acuerdo con Valderrama (2019) la población es un conjunto de valores y piezas, pequeñas o grandes, que comparten una propiedad que ayuda a la indagación.

En la presente investigación, la población estuvo conformada por los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023, la misma que según registros estuvo conformada por 20 empleados que laboran en el local institucional de dicha entidad, según lo indica la propia institución.

### **3.2.2. MUESTRA**

Según Hernández et al. (2014) las muestras probabilísticas y no probabilísticas son dos categorías que describen la muestra, que es un subconjunto de la población. Las muestras probabilísticas implican un proceso de selección aleatorio o mecánico en el que cada elemento tiene las mismas posibilidades de ser elegido. En cambio, las muestras no probabilísticas se seleccionan en función de los criterios del investigador y no están determinadas por el azar.

El presente estudio empleó una técnica de muestreo no probabilístico por accesibilidad, mediante la cual se obtuvo la muestra de estudio de 20 trabajadores.

### **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Las técnicas constituyen un componente integral del marco metodológico y abarcan una serie de mecanismos que facilitan la adquisición, organización y difusión de datos relativos al fenómeno investigado.

El presente estudio empleo como técnica a la encuesta para la recolección de datos que estuvo dirigidas al cuerpo laboral de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco -2023. La finalidad de la técnica de encuesta fue recopilar datos para comprobar las hipótesis planteadas mediante la presentación de una colección de preguntas pertinentes para las variables de esta investigación (Ñaupas et. al, 2014). Este método utilizo preguntas de opción múltiple para llegar rápidamente a un público amplio.

Como instrumento se empleó al cuestionario, herramienta muy empleada para la recogida y documentación de datos en el ámbito de las ciencias sociales y empresariales, como afirma García et al. (2003) Se trata de una técnica de evaluación que puede aplicarse tanto a medidas cuantitativas como cualitativas. Para el presente trabajo se empleó 1 cuestionarios enfocada en una variable de estudio que contuvo 12 preguntas, con opciones de respuesta con escala Likert.

### **3.4. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

En primer lugar, se utilizó Microsoft Excel para organizar y clasificar los datos obtenidos a través del cuestionario. Esta herramienta proporcionó una plataforma eficaz para gestionar grandes cantidades de información, facilitando la creación de tablas y gráficos que permitieron una comprensión inicial de los datos recolectados. Luego, se utilizó Microsoft Word para redactar los resultados y hallazgos del estudio en forma de informes escritos.

### **3.5. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

Tras la recogida de datos mediante las herramientas mencionadas, se utilizaron los siguientes procedimientos para obtener los resultados finales del estudio:

Método descriptivo: Para responder a las preguntas de la investigación, se utilizó un enfoque descriptivo. Este enfoque incluyó la representación de las variables en cuestión en forma de tablas de frecuencias y porcentajes.

### **3.6. ASPECTOS ÉTICOS**

Sánchez et al. (2018) sostienen que la ética en el ámbito científico conlleva seguir un conjunto de comportamientos apropiados al emplear el conocimiento científico. En este sentido, los aspectos éticos de la investigación abarcan la promoción del respeto a la dignidad humana y la protección del derecho al anonimato y a la confidencialidad.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

**Tabla 2**

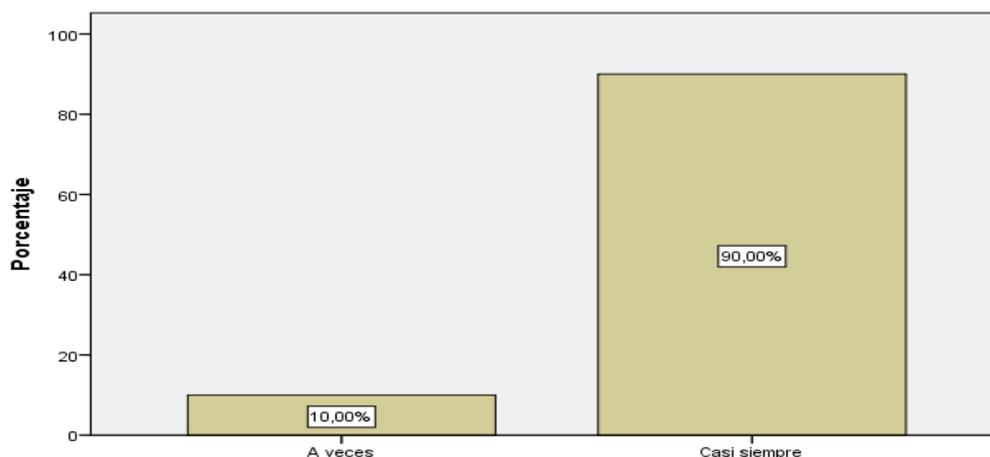
*¿Usted cree que el personal de la CCIH debe tener la capacidad de aprender y progresar constantemente, escuchando e interactuando con los demás?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	10,0	10,0	10,0
	Casi siempre	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota.* Encuestas aplicadas

**Figura 1**

*¿Usted cree que el personal de la CCIH debe tener la capacidad de aprender y progresar constantemente, escuchando e interactuando con los demás?*



*Nota:* Representación gráfica de los datos porcentuales de la tabla 2.

**Análisis e interpretación:** en función a la encuesta aplicada a los directivos, gerencia y la administración de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco se obtuvieron el siguiente resultado, que el 90% de los encuestados casi siempre creen que el personal de la CCIH debe tener la capacidad de aprender y progresar constantemente, escuchando e interactuando con los demás; y el 10% de los encuestados a veces creen que el personal de la CCIH debe tener la capacidad de aprender y progresar constantemente, escuchando e interactuando con los demás.

**Tabla 3**

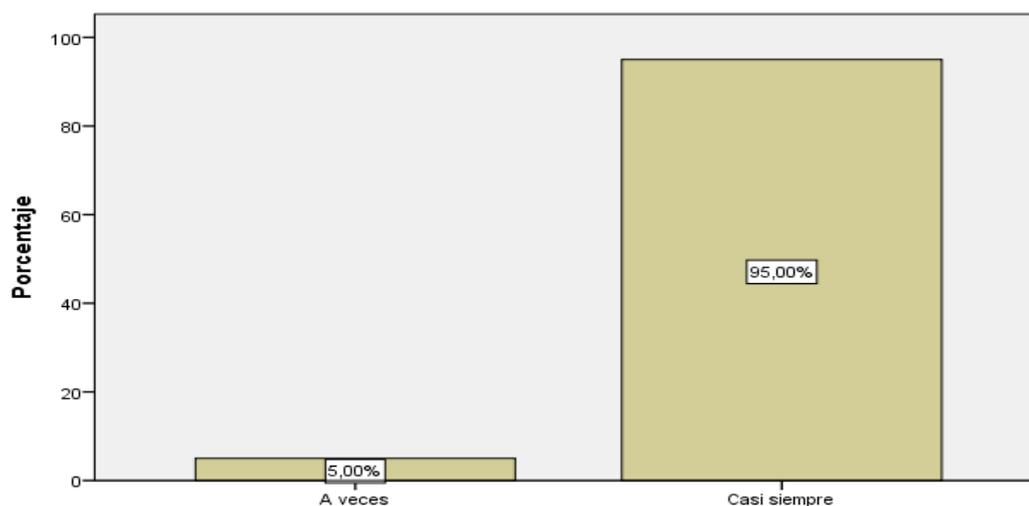
*¿Usted cree que los trabajadores de la CCIH muestran iniciativa activa y espontánea para la realización del trabajo, llevándolo mejor de lo que formalmente se requiere?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	19	95,0	95,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas

**Figura 2**

*¿Usted cree que los trabajadores de la CCIH muestran iniciativa activa y espontánea para la realización del trabajo, llevándolo mejor de lo que formalmente se requiere?*



Nota: Representación gráfica de los datos porcentuales de la tabla 3.

**Análisis e interpretación:** en función a la encuesta aplicada a los directivos, gerencia y la administración de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco se obtuvieron el siguiente resultado, que el 95% de los encuestados respondieron que casi siempre creen que los trabajadores de la CCIH muestran iniciativa activa y espontánea para la realización del trabajo, llevándolo mejor de lo que formalmente se requiere; y el 5% de los encuestados respondieron que a veces creen que los trabajadores de la CCIH muestran iniciativa activa y espontánea para la realización del trabajo, llevándolo mejor de lo que formalmente se requiere.

**Tabla 4**

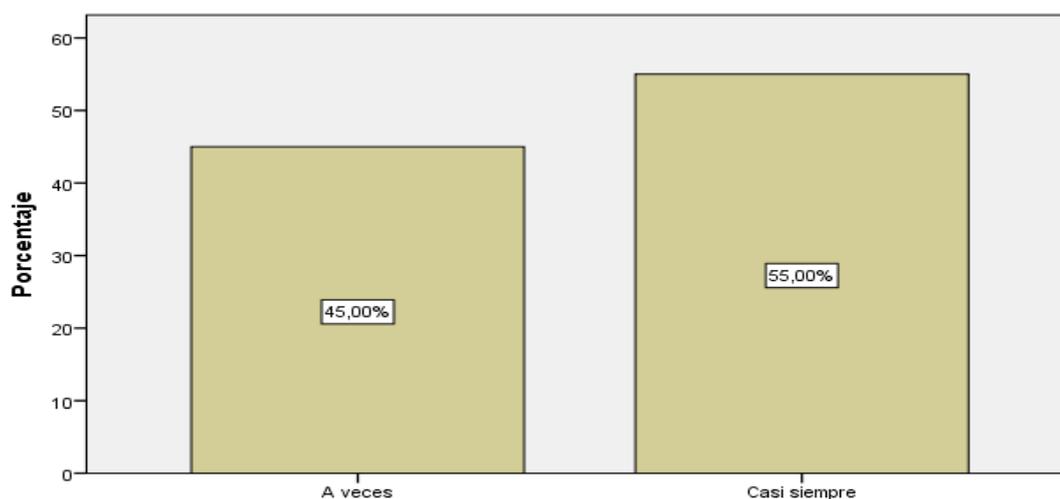
*¿Usted cree que el personal de la CCIH, al desarrollar sus labores, cuentan con motivación y el comportamiento adecuado, además de los conocimientos, las destrezas manuales, mentales y cognitivas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	45,0	45,0	45,0
	Casi siempre	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota:* encuestas realizadas

**Figura 3**

*¿ Usted cree que el personal de la CCIH, al desarrollar sus labores, cuentan con motivación y el comportamiento adecuado, además de los conocimientos, las destrezas manuales, mentales y cognitivas?*



*Nota:* Representación gráfica de los datos porcentuales de la tabla 4.

**Análisis e interpretación:** en función a la encuesta aplicada a los directivos, gerencia y la administración de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco se obtuvieron el siguiente resultado, que el 55% de los encuestados respondieron que casi siempre creen que los trabajadores de la CCIH, al desarrollar sus labores, cuentan con motivación y el comportamiento adecuado, además de los conocimientos, las destrezas manuales, mentales y cognitivas; y el 45% de los encuestados respondieron que a veces creen que los trabajadores de la CCIH, al desarrollar sus labores, cuentan con motivación y el comportamiento adecuado, además de los conocimientos, las destrezas manuales, mentales y cognitivas.

**Tabla 5**

*¿Usted cree que los trabajadores de la CCIH laboran intensamente en un objetivo común y específico, usando su sinergia positiva, responsabilidad individual, mutua y destrezas complementarias?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi siempre	20	100,0	100,0	100,0

Nota: encuestas realizadas

**Figura 4**

*¿Usted cree que los trabajadores de la CCIH laboran intensamente en un objetivo común y específico, usando su sinergia positiva, responsabilidad individual, mutua y destrezas complementarias?*



Nota: Representación gráfica de los datos porcentuales de la tabla 5.

**Análisis e interpretación:** en función a la encuesta aplicada a los directivos, gerencia y la administración de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco se obtuvieron el siguiente resultado, que el 100% de los trabajadores encuestados respondieron que casi siempre creen que sus compañeros de trabajo de la CCIH laboran intensamente en un objetivo común y específico, usando su sinergia positiva, responsabilidad individual, mutua y destrezas complementarias.

**Tabla 6**

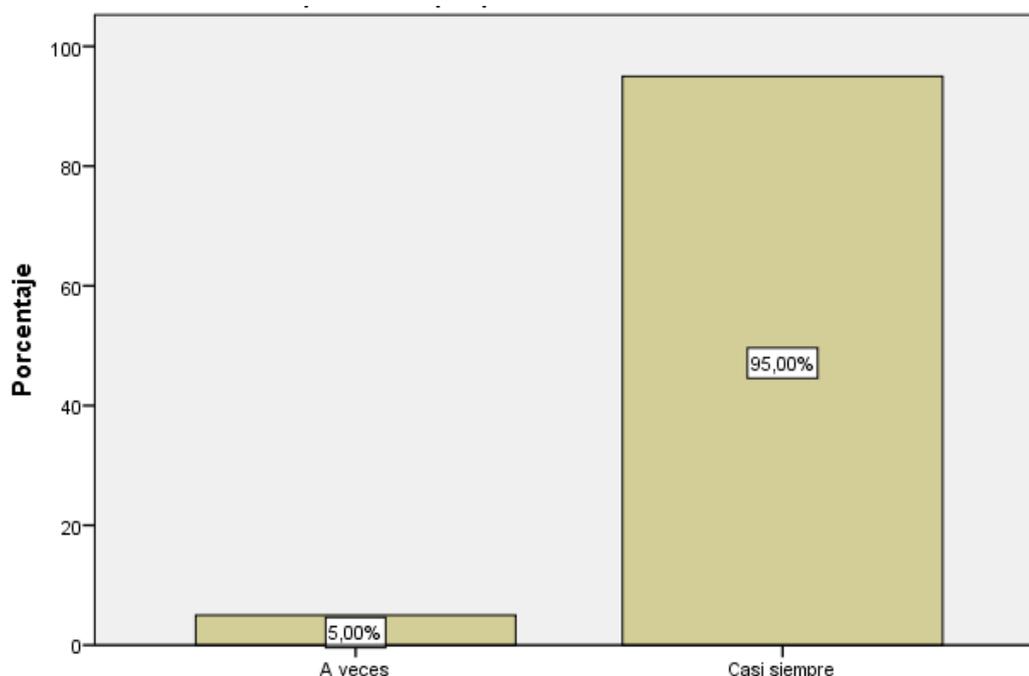
*¿Usted cree que los trabajadores de la CCIH muestran una comunicación interpersonal que permite el intercambio de información?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	19	95,0	95,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

**Figura 5**

*¿Usted cree que los trabajadores de la CCIH muestran una comunicación interpersonal que permite el intercambio de información?*



Nota: Representación gráfica de los datos porcentuales de la tabla 6.

**Análisis e interpretación:** en función a la encuesta aplicada a los directivos, gerencia y la administración de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco se obtuvieron el siguiente resultado, que el 95% de los trabajadores encuestados respondieron que casi siempre creen que sus compañeros de trabajo de la CCIH muestran una comunicación interpersonal que permite el intercambio de información; y el 5% de los trabajadores encuestados respondieron que a veces creen que sus compañeros de trabajo de la CCIH muestran una comunicación interpersonal que permite el intercambio de información.

**Tabla 7**

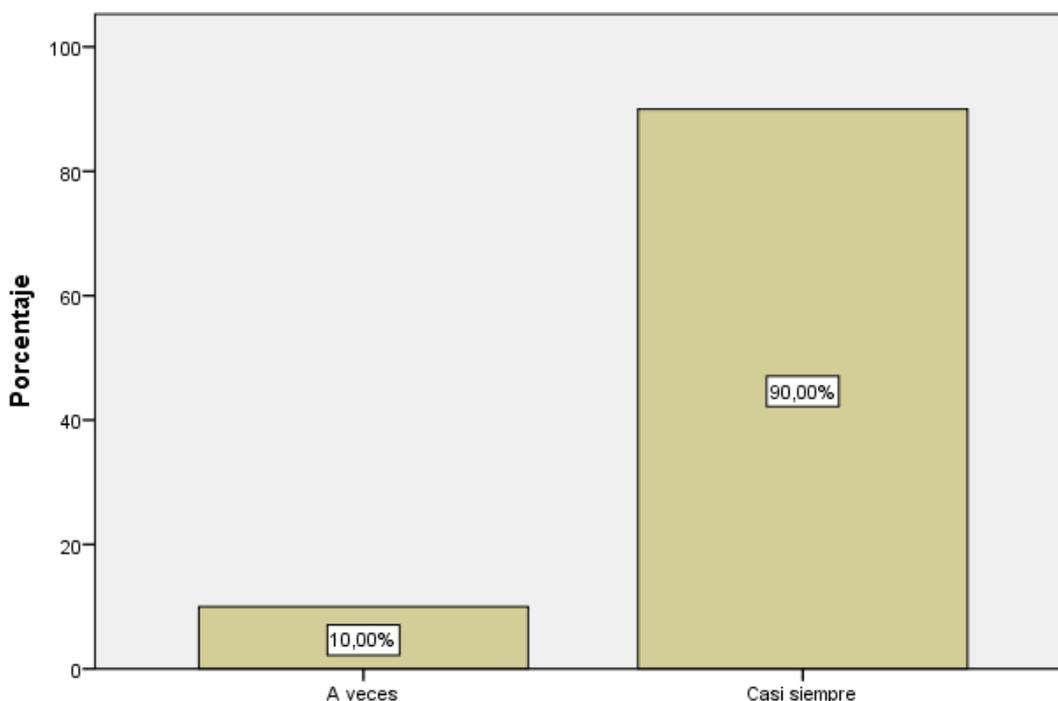
*¿Usted cree que el personal de la CCIH busca solucionar problemas de forma rápida y adecuada?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	10,0	10,0	10,0
	Casi siempre	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

**Figura 6**

*¿Usted cree que el personal de la CCIH busca solucionar problemas de forma rápida y adecuada?*



Nota: Representación gráfica de los datos porcentuales de la tabla 7.

**Análisis e interpretación:** en función a la encuesta aplicada a los directivos, gerencia y la administración de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco se obtuvieron el siguiente resultado, que el 90% de los trabajadores encuestados respondieron que casi siempre creen que el personal de la CCIH busca solucionar problemas de forma rápida y adecuada; y el 10% de los trabajadores encuestados respondieron que a veces creen que el personal de la CCIH busca solucionar problemas de forma rápida y adecuada.

**Tabla 8**

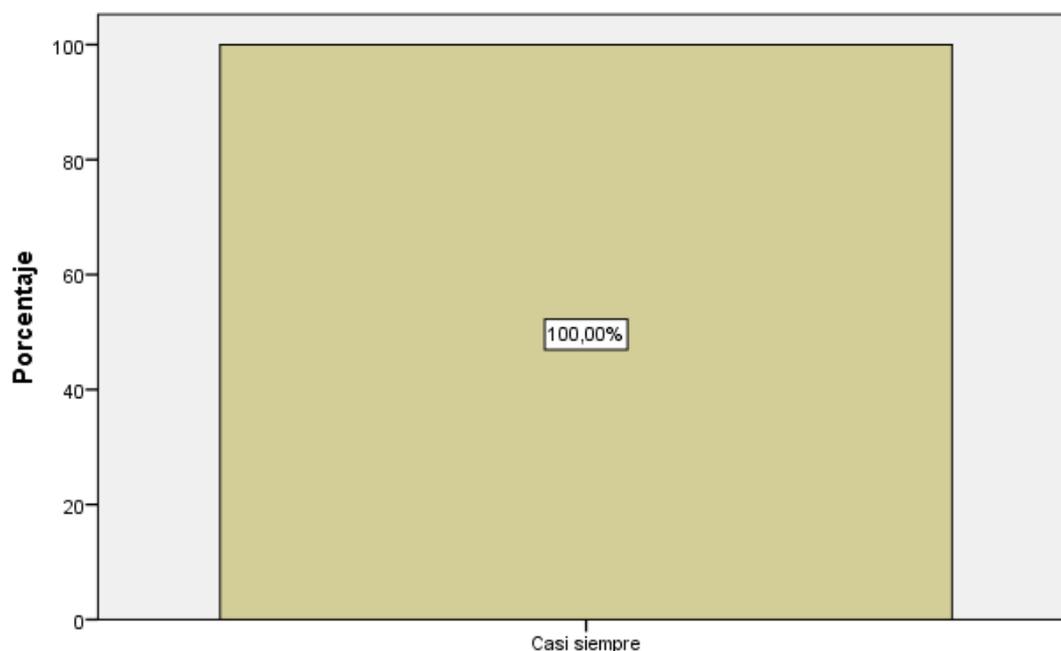
*¿Usted cree que los trabajadores de la CCIH, al efectuar sus labores desarrollan todas sus capacidades con el fin de obtener mejores resultados?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	20	100,0	100,0	100,0

Nota: encuestas realizadas

**Figura 7**

*¿Usted cree que los trabajadores de la CCIH, al efectuar sus labores desarrollan todas sus capacidades con el fin de obtener mejores resultados?*



Nota: Representación gráfica de los datos porcentuales de la tabla 8.

**Análisis e interpretación:** en función a la encuesta aplicada a los directivos, gerencia y la administración de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco se obtuvieron el siguiente resultado, que el 100% de los trabajadores encuestados respondieron que casi siempre creen que sus compañeros de la CCIH, al efectuar sus labores desarrollan todas sus capacidades con el fin de obtener mejores resultados.

**Tabla 9**

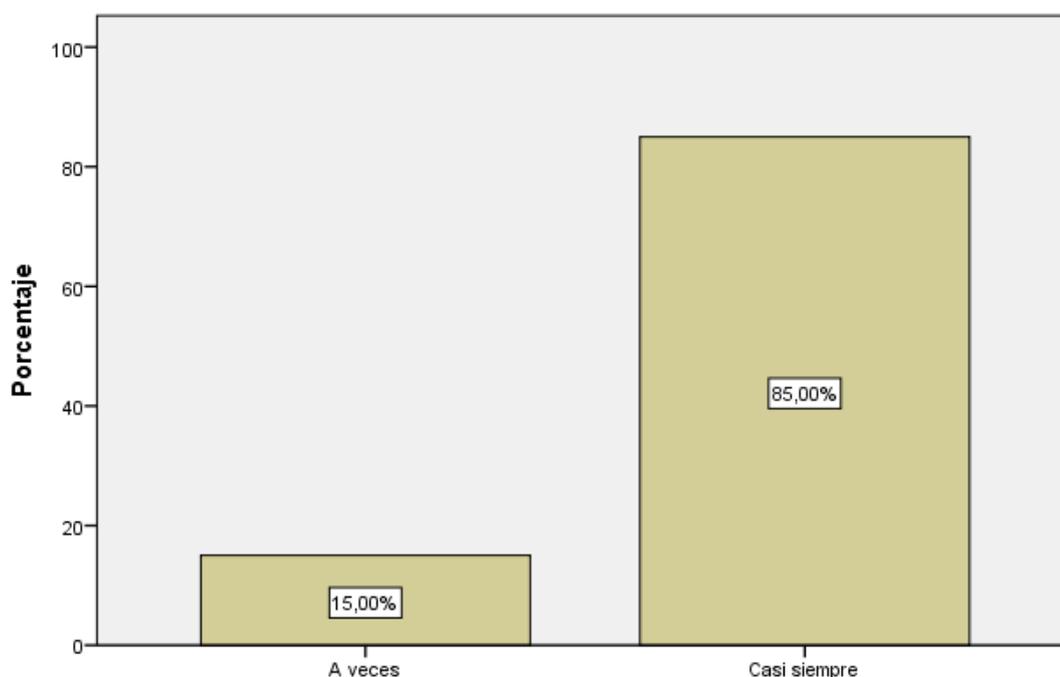
*¿Usted cree que el personal de la CCIH maneja adecuadamente el uso del tiempo, logrando realizar tareas y cumplir sus metas de manera eficaz?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	15,0	15,0	15,0
	Casi siempre	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

**Figura 8**

*¿Usted cree que el personal de la CCIH maneja adecuadamente el uso del tiempo, logrando realizar tareas y cumplir sus metas de manera eficaz?*



Nota: Representación gráfica de los datos porcentuales de la tabla 9.

**Análisis e interpretación:** en función a la encuesta aplicada a los directivos, gerencia y la administración de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco se obtuvieron el siguiente resultado, que el 85% de los trabajadores encuestados respondieron que casi siempre creen que el personal de la CCIH maneja adecuadamente el uso del tiempo, logrando realizar tareas y cumplir sus metas de manera eficaz; y el 15% de los trabajadores encuestados respondieron que a veces creen que el personal de la CCIH maneja adecuadamente el uso del tiempo, logrando realizar tareas y cumplir sus metas de manera eficaz.

**Tabla 10**

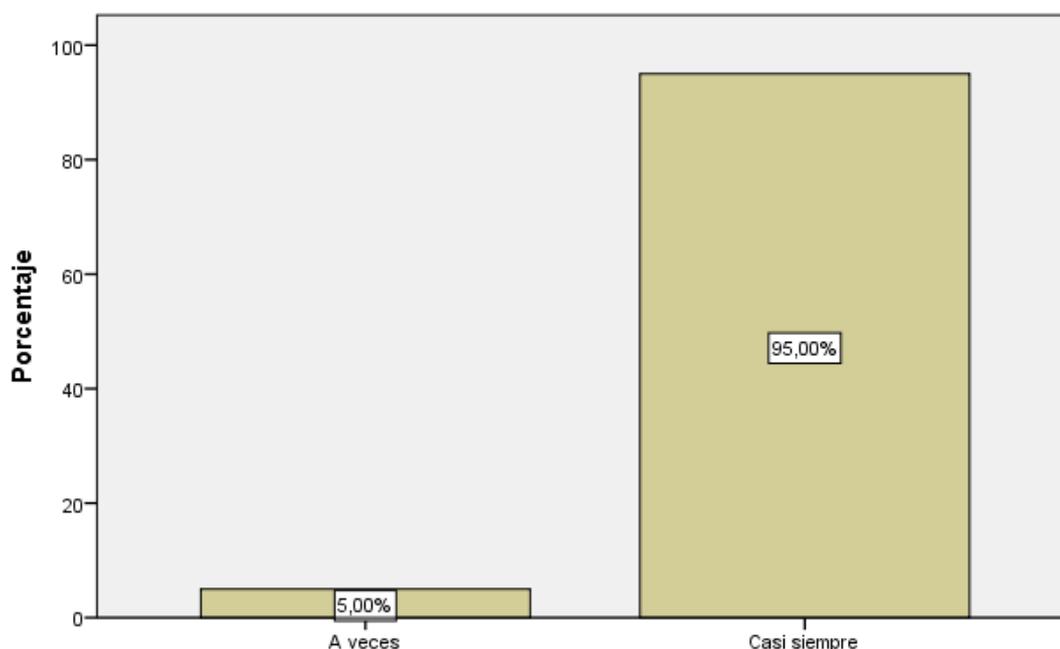
*¿Consideras que los trabajadores de la CCIH programan, asignan y planifican los recursos y actividades de su equipo para aumentar la eficacia?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	19	95,0	95,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

**Figura 9**

*¿Consideras que los trabajadores de la CCIH programan, asignan y planifican los recursos y actividades de su equipo para aumentar la eficacia?*



Nota: Representación gráfica de los datos porcentuales de la tabla 10.

**Análisis e interpretación:** en función a la encuesta aplicada a los directivos, gerencia y la administración de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco se obtuvieron el siguiente resultado, que el 95% de los trabajadores encuestados respondieron que casi siempre consideran que sus compañeros de trabajo de la CCIH programan, asignan y planifican los recursos y actividades de su equipo para aumentar la eficacia; y el 5% de los trabajadores encuestados respondieron que a veces consideran que sus compañeros de trabajo de la CCIH programan, asignan y planifican los recursos y actividades de su equipo para aumentar la eficacia.

**Tabla 11**

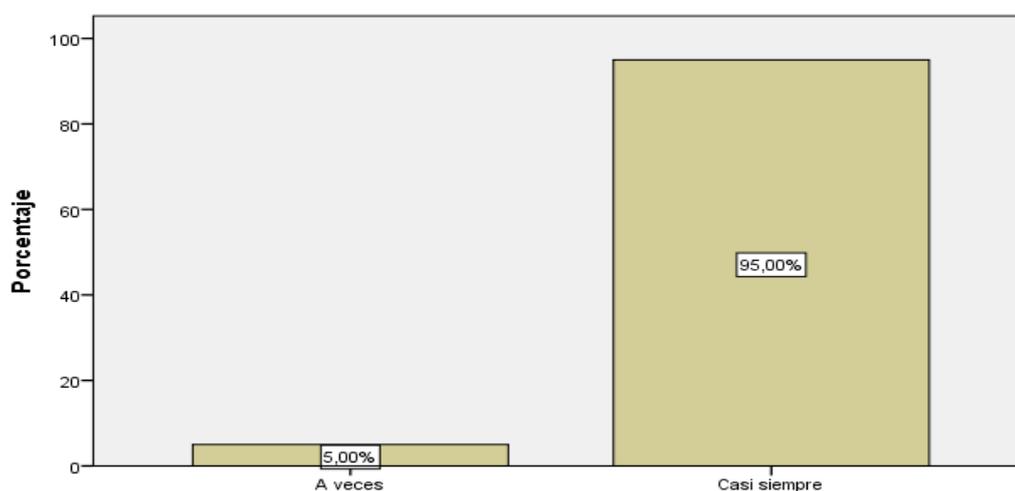
*¿Usted cree que el personal de la CCIH cuentan con un ambiente laboral que facilita su desempeño, propiciando su bienestar y teniendo las condiciones apropiadas para mejorar su rendimiento?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	19	95,0	95,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota:* encuestas realizadas

**Figura 10**

*¿Usted cree que el personal de la CCIH cuentan con un ambiente laboral que facilita su desempeño, propiciando su bienestar y teniendo las condiciones apropiadas para mejorar su rendimiento?*



*Nota:* Representación gráfica de los datos porcentuales de la tabla 11.

**Análisis e interpretación:** en función a la encuesta aplicada a los directivos, gerencia y la administración de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco se obtuvieron el siguiente resultado, que el 95% de los trabajadores encuestados respondieron que casi siempre creen que sus compañeros de trabajo de la CCIH cuentan con un ambiente laboral que facilita su desempeño, propiciando su bienestar y teniendo las condiciones apropiadas para mejorar su rendimiento; y el 5% de los trabajadores encuestados respondieron que a veces creen que sus compañeros de trabajo de la CCIH cuentan con un ambiente laboral que facilita su desempeño, propiciando su bienestar y teniendo las condiciones apropiadas para mejorar su rendimiento.

**Tabla 12**

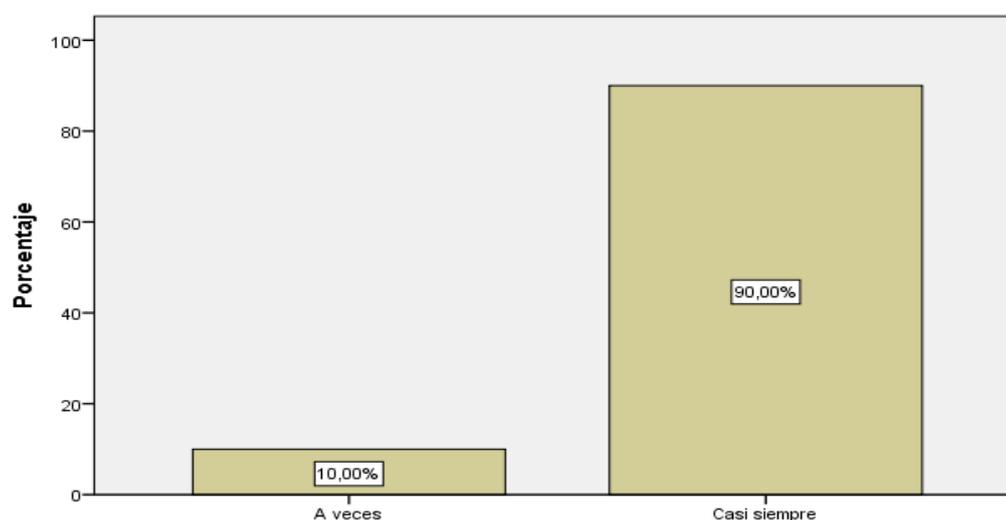
*¿Usted cree que la infraestructura y el equipamiento de oficina de los trabajadores de la CCIH, les proporcionan comodidad y les permiten realizar eficazmente sus labores?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	10,0	10,0	10,0
	Casi siempre	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

**Figura 11**

*¿Usted cree que la infraestructura y el equipamiento de oficina de los trabajadores de la CCIH, les proporcionan comodidad y les permiten realizar eficazmente sus labores?*



Nota: Representación gráfica de los datos porcentuales de la tabla 12.

**Análisis e interpretación:** en función a la encuesta aplicada a los directivos, gerencia y la administración de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco se obtuvieron el siguiente resultado, que el creen que la infraestructura y el equipamiento de oficina de sus compañeros de trabajo de la CCIH, les proporcionan comodidad y les permiten realizar eficazmente sus labores 90% de los trabajadores encuestados respondieron que casi siempre; y el 10% de los trabajadores encuestados respondieron que a veces creen que la infraestructura y el equipamiento de oficina de sus compañeros de trabajo de la CCIH, les proporcionan comodidad y les permiten realizar eficazmente sus labores.

**Tabla 13**

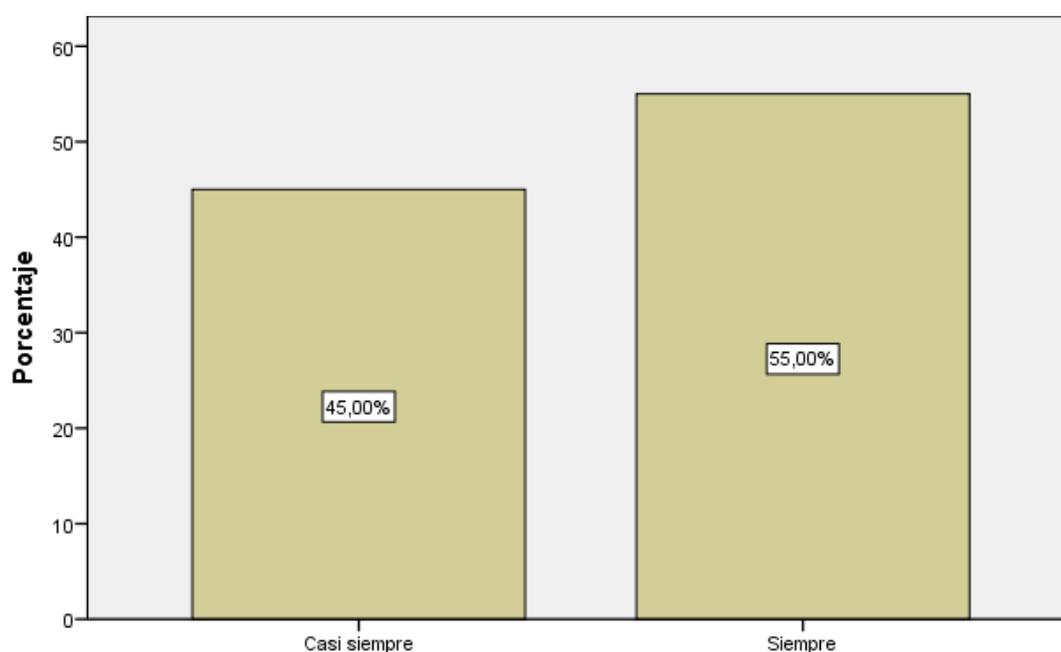
*¿Usted cree que el personal de la CCIH cuenta con flexibilidad horaria para elegir sus horas de inicio y fin, sin dejar de ser productivos al realizar sus labores?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	9	45,0	45,0	45,0
	Siempre	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

**Figura 12**

*¿Usted cree que el personal de la CCIH cuenta con flexibilidad horaria para elegir sus horas de inicio y fin, sin dejar de ser productivos al realizar sus labores?*



Nota: Representación gráfica de los datos porcentuales de la tabla 13.

**Análisis e interpretación:** en función a la encuesta aplicada a los directivos, gerencia y la administración de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco se obtuvieron el siguiente resultado, que el 55% de los trabajadores encuestados respondieron que casi siempre creen que el personal de la CCIH cuenta con flexibilidad horaria para elegir sus horas de inicio y fin, sin dejar de ser productivos al realizar sus labores; y el 45% de los trabajadores encuestados respondieron que a veces creen que el personal de la CCIH cuenta con flexibilidad horaria para elegir sus horas de inicio y fin, sin dejar de ser productivos al realizar sus labores.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

La presente investigación busca determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023. Los resultados obtenidos productos de la encuesta realizada determinando el nivel del desempeño que estos están teniendo, respecto a las habilidades en promedio, el 90% de los encuestados respondieron que casi siempre tienen capacidad de aprendizaje, donde consideran que los trabajadores muestran iniciativa activa y espontánea para la realización del trabajo. Asimismo, se manifestó que el 55% de los encuestados respondieron que casi siempre creen que los trabajadores de la CCIH, al desarrollar sus labores, cuentan con motivación y el comportamiento adecuado, además de los conocimientos, las destrezas manuales, mentales y cognitivas.

Resultados que pueden ser contrastados con los obtenidos Barrantes et al. (2021) donde indica que la mayoría del personal menciona la existencia de un reconocimiento al buen desempeño por parte de la empresa, para conseguir tal reconocimiento se requiere un alto grado de esfuerzo físico, el cual les resulta desgastante y poco motivador. Asimismo, se logró determinar que a pesar de que la remuneración es un factor muy influyente para los colaboradores de la empresa, el factor con mayor peso influencia laboral es la motivación seguido por una buena comunicación.

Es importante mencionar que el factor verbal es el método mayor utilizado por la empresa y el menos atractivo para el colaborador. El autor Chiavenato (2017), señala las empresas suelen realizar revisiones oficiales e informales de su personal, la evaluación del desempeño es una técnica de gestión esencial en el liderazgo, así como un instrumento para detectar problemas como las dificultades, perder personal con grandes potenciales, falta de motivación, entre otros.

En la tabla 4, se manifiesta que el 100% de los encuestados respondieron que casi siempre creen que los trabajadores de la CCIH laboran intensamente en un objetivo común y específico, usando su sinergia

positiva, responsabilidad individual, mutua y destrezas complementarias. Resultados que no coinciden con los manifestados por Torres (2020) donde manifiesta que el 78% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo con el desempeño laboral, ya que no se sienten satisfechos con la labor que desempeñan, esto hace que presenten ciertos inconvenientes que dificultan el desarrollo de sus actividades. Respecto a la gestión de tareas al efectuar sus labores desarrollan todas sus capacidades con el fin de obtener mejores resultados y el personal de la CCIHCO maneja adecuadamente el uso del tiempo, logrando realizar tareas y cumplir sus metas de manera eficaz.

En la tabla 9, se evidencia que el 95% de los encuestados respondieron que casi siempre consideran que los trabajadores de la CCIH programan, asignan y planifican los recursos y actividades de su equipo para aumentar la eficacia. Al respecto en la investigación de Simón (2021) manifestó que el 90% de las personas encuestadas consideran que siempre o casi siempre utilizan métodos adecuados para un buen proceso del desarrollo de su trabajo, y solo el 10 % algunas veces utilizan métodos adecuados para el uso de recursos, lo cual indico la importancia que se tienen en utilizar métodos para el buen proceso de desarrollar el trabajo en el puesto de salud de ACLAS - Matihuaca, por lo que se podría mejorar el desempeño laboral.

En la tabla 10, respecto a las condiciones, el 95% de los encuestados manifiestan que cuentan con un ambiente laboral que facilita su desempeño, propiciando su bienestar y teniendo las condiciones apropiadas para mejorar su rendimiento, la infraestructura y el equipamiento de oficina de los trabajadores de la CCIH, les proporcionan comodidad y les permiten realizar eficazmente sus labores. Tal como menciona Chiavenato (2017), señala que el desempeño laboral es la base de la excelencia, porque permite el seguimiento sistemático de las tareas y actividades de los empleados, ambos factores son esenciales para evaluar los avances hacia los objetivos y si promueven excelentes resultados.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco – 2023 es alto, evidenciándose en las respuestas de siempre y casi siempre, cuyo porcentaje supera mayoritariamente el 90% en cada una de las interrogantes, como en la tabla 1, 2, 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 11 que componen las dimensiones de habilidades, las relaciones interpersonales, la gestión de tareas y las condiciones laborales.
2. Se identificó que el nivel de habilidades de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco – 2023, es alto, ya que los encuestados consideran que el 90% posee la capacidad de aprender y progresar continuamente, asimismo el 95% considera que casi siempre muestran iniciativa activa y espontánea para la realización del trabajo, por último, el 55% manifiesta que los trabajadores casi siempre cuentan con motivación y comportamiento adecuado, lo cual refleja la capacidad para la realización de sus labores.
3. Se determinó que el nivel de relaciones interpersonales de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco – 2023, es alto, ya que el trabajo equipo es el óptimo, donde el 100% de los colaboradores manifiesta que laboran intensamente en un objetivo común y específico, asimismo el 95% casi siempre muestran comunicación interpersonal el cual permite el intercambio de información, por último, el 90% casi siempre busca solucionar problemas de forma rápida y adecuada.
4. Se identificó el nivel de gestión de tareas de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco – 2023 es alto, ya que el 100% considera que casi siempre los trabajadores desarrollan todas sus capacidades con el fin de obtener mejores resultados, lo cual incrementa la calidad de su trabajo, asimismo, el 85% casi siempre logra realizar sus tareas cumpliendo sus metas de manera eficaz, por

último, el 95% casi siempre planifica, programan y asignan los recursos y actividades para aumentar su eficacia.

5. Se logró describir que el nivel de condiciones laborales de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco – 2023, es elevada, ya que el 95% considera que casi siempre cuentan con un ambiente laboral que facilita su desempeño, lo cual promueve su bienestar, asimismo, el 90% considera que casi siempre el equipamiento e infraestructura de las oficinas les brinda comodidad y les permite ejecutar correctamente sus labores, por último, el 55% considera que siempre se cuenta con flexibilidad horaria para elegir sus horas de inicio y fin, sin dejar de ser productivos al realizar sus deberes.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos y gerencia de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco afianzar las buenas prácticas que vienen generando un adecuado desempeño laboral y crear un registro adecuado de los índices de desempeño alcanzado por sus trabajadores para futuras estrategias de mejora.
2. Se recomienda a los directivos y gerencia de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco y encargados de recursos humanos crear mayores espacios de interacción para los trabajadores que permita el reconocimiento de sus habilidades, así como espacios de capacitación y actualización, de modo que genere mayor motivación a seguir formando y mejorando sus habilidades.
3. Se recomienda a los directivos y gerencia de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco y encargados de recursos humanos fomentar espacios de integración y comunicación que logre afianzar los lazos de unión, reciprocidad e identificación con su equipo de trabajo, sus labores individuales y la propia institución.
4. Se recomienda a los directivos y gerencia de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco y los encargados de las oficinas de planeación, generar estrategias que permitan afianzar los buenos resultados en cuanto a la gestión de tareas, a través de capacitaciones sobre productividad, una planificación acorde a las capacidades de los trabajadores y tomando en cuenta los objetivos a corto, mediano y largo plazo.
5. Se recomienda a los directivos y gerencia de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco y los encargados de la oficina de recursos humanos, generar estrategias que afiancen y mejoren las condiciones laborales de sus trabajadores, en cuanto a la infraestructura y el equipamiento, el reconocimiento al lograr las metas deseadas y la flexibilidad horaria de acuerdo con la productividad lograda por cada trabajador.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, A. (2017). *Canales de Distribución*. Fondo editorial Areandino, Primera edición, p.21.
- Alba, A. (2021). Concepto de Marca. Tipologías.
- Alfaro, C., & Gómez, J. (2016). Un sistema de indicadores para la medición, evaluación, innovación y participación orientado a la administración pública. *Revista de ciencias sociales*, 4(2), 274-290.
- Alles, M. (2005). Desarrollo del talento humano: basado en competencias. Granica.
- Alles, M. (2019). *Formación, Capacitación, Desarrollo-Volumen 1: Diseñar planificar e implementar actividades formativas efectivas y eficaces mirando al 20230/2040* (Vol.1). Ediciones Granica.
- Alvarado, C., & Pinduisaca, E. (2019). Factores que inciden em el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas de hospitalización del Hospital Materno Infantil” Dra. Matilde Hidalgo de Procel del periodo mayo-agosto 2019. [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional: <https://repositorio.ug.edu.ec/items/9724195e-5e5a-48c7-af4c-92b95f6a66c2>
- Álvarez, B., Indacochea, B., Álvarez, A., Figueroa, M., & Yoza, N. (2018). *Gestión del talento humano orientado al modelo de evaluación de desempeño de los servidores públicos*. Polo del conocimiento, 3(1), 182-196.
- Álvarez, M. (2022). *Evaluación del desempeño de los obreros del departamento de obras públicas del GAD Municipal del cantón Sucúa. Cuenca, Ecuador*. [Tesis de licenciatura, Universidad del Azuay]. Repositorio institucional: <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/11656/1/17185.pdf>

- Aponte, E. y Pujol, L. (2012). Estilos de aprendizaje, gestión del tiempo y rendimiento académico en estudiantes universitarios. En: *Estilos de aprendizaje: investigaciones y experiencias*. V Congreso Mundial de Estilos de Aprendizaje, Santander, 27, 28 y 29 de junio de 2012.
- Arbaiza, L. (2019). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Esan Ediciones.
- Argandoña, L. (2022). *Análisis de la calidad de vida laboral en los trabajadores de la EPS Seda Huánuco SA 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/3759>
- Arroyo, M. A. (2020). *Metodología de la investigación en las ciencias empresariales* (1a ed.). Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco
- Ayala, E. (2019). *Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad de Ate-Agencia de Huaycan y su impacto interno, Lima, 2019*. [Trabajo de investigación, Universidad Peruana Unión].
- Barrantes, A., Castillo z, M., & Rojas, L. (2021). Factores que inciden en el desempeño laboral de la empresa Alimentos Bermúdez SA, para el periodo 2020-2021.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60. <https://doi.org/10.17162/RIVA.V7I1.1417>
- Blake, O. (1997). *La capacitación: un recurso dinamizador de las organizaciones*. Argentina: Ediciones Macchi
- Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. 16° ed., México Cengage Learnig. 2013. (p. 217)
- Böhrt, M. (2000). Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. *Revista Ciencia y Cultura*, (8), 123-131.

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-33232000000200015&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232000000200015&lng=es&tlng=es).

- Casma, C. (2015). *Relación de la Gestión de Talento humano por competencia en el desempeño laboral de la Empresa FerroSistemas, Surco-Lima, año 2015*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle
- Castro, C. (2022). *Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. Repositorio institucional: <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/560>
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)
- Chacin, R. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2017), *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones* (10ª ed.), (p.206- 211). McGraw-Hil
- Claessens, B. J., Van Erde, W., Rutte, C. G., & Roe, R. A. (2007). A review of the time management literature. *Personnel Review*, 36(2), 255-276.
- Coca, M. (2007). Importancia y concepto del posicionamiento una breve revisión teórica. *Perspectivas*, núm.20, p.105-114.
- Colque, K. (2022). Factores asociados al desempeño laboral de los profesionales de la Microred de salud Tacabamba.
- Conrad, J. (2014). *Mezcla de mercadotecnia: producto, precio, promoción y plaza*, p.85.

- Costa, M. y Aguinaga, A. (1998). *Gestión de la capacitación en las organizaciones*. Lima: Ministerio de Salud – Programa de Fortalecimiento de Servicio de la Salud.
- Cuadros, J., Pacheco, J., Cartes, F. y Contreras, Eduardo. (2012). Elementos conceptuales y aplicaciones de microeconomía para la evaluación de proyectos. Cepal.
- Dessler, G. y Valera, R. (2017). *Administración de recursos humanos* (6ta edición). México: Pearson Educación.
- Dolan, S. (2003). *La gestión de los recursos humanos: preparando profesionales para el siglo XXI*. Madrid: McGraw-Hill.
- Duplos. (2020). *Lanzan capacitación online para preparar a trabajadores en tiempos difíciles*. <https://www.duplos.cl/lanzan-capacitacion-online-parapreparar-a-trabajadores-en-tiempos-dificiles/>
- Ferragud, C. E. (2019). *Propuestas para mejorar el clima laboral y resolución de situaciones conflictivas*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Siglo 21]. Repositorio institucional: <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/16876>
- Ferreira, J (2016). Eficiencia en el trabajo. *Definición*. ABC. (P. S/N)
- Frese, M., Kring, W., Soose, A. y Zempel, J. (1996). Personal initiative at work: Differences between East and West Germany. *Academy of Management Journal*, 39, 37-63
- García, R. (2019). *La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el Hospital Belén de Trujillo año 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5548>
- Giraldo, V. (2023). Mercadotecnia: conoce sus principales conceptos, objetivos, ejemplos y funciones en la sociedad.

- Gitman, L., McDaniel, C. & Mascaró P. (2007). *El futuro de los negocios*. México: Thomson Learning
- Goirán, A. (2016). Percepción de la confiabilidad de un producto agroindustrial. Editorial Universitat Politècnica de València, p.205.
- Gómez, L., Balkin, D., y Cardy, R. (2016). *Gestión de recursos humanos* (8ª ed.). Pearson.
- González, M., Moirano, P., & Brandolini, A. (2019). *Cultura en acción: Comunicar para transformar las organizaciones*. Universidad Católica de Salta
- González, R. (2021). *Análisis del plan de capacitación y la contribución en la satisfacción laboral del talento humano del área administrativa en la PUCE-Esmeraldas*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador], Repositorio institucional PUCESE: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2304>
- Gonzales, Y. & Cereceda, Y. (2020). Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo. *Avances*, 22(4), 536-551. <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/568/1631>
- Guerra, I. (2007). *Evaluación y mejora continua*. Conceptos y Herramientas para la medición y mejora del Desempeño.
- Guglielmetti, P. (2002). *La gestión de la capacitación en las organizaciones. Pautas Metodológicas*. Perú: Ministerio de Salud de Lima. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1732.pdf>
- Hermosilla, O., & Salvador, M. (2020). *Contratación de personal y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de San Francisco de Asis–Lauricocha–Huánuco–2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.13080/6128>

- Hermoza, A., & Entenza, N. (2020). La capacitación de los colaboradores de las empresas para la mejora de la calidad de vida laboral. *REFCaIE: Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*. ISSN 1390-9010, 8(1), 42-62. <https://observatorioturisticobahia.uleam.edu.ec/index.php/refcale/articloe/view/3157/1993>
- Hernández, C. y De la Rosa, C. (2017). Habilidades comunicativas en estudiantes de carreras de apoyo frente a estudiantes de otras carreras. *Apuntes de Psicología*, 35(2), 93-104. Recuperado de <http://apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/download/663/483>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta Ed. Editorial McGraw-Hill, México DF. ISBN: 978-1-4562-2396-0.
- Hernández-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.
- Hidalgo-Parra, Y., Hernández, Y. & Leyva, N. (2020). Indicadores para evaluar el impacto de la capacitación en el trabajo. *Ciencias Técnicas*, 26(1), 74–88. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181562407006/html/>
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 398-409. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.436>
- Keller, K. (2008) *Administración estratégica de marca*. 3a ed. México: Pearson Educación
- Kirkpatrick, D. (1994). *Evaluación de Programas de Capacitación*. Editorial McGraw – Hill. México.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración una perspectiva Global*. 12° Edición. Ed. McGraw – Hill. México (p. 14).

- Lastya, D., Storyna, H., Intan, R., Sinaga, P., Gunawan, F., Asrol, M. & Perwira, A. (2021). The effect of job stress to employee performance: Case study of manufacturing industry in Indonesia. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 794(1), 1–10. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/794/1/012085>
- Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., Carden, F., & Montalván, G. (2002). Chapter 1. Introduction: Changes in development assistance. *Organizational assessment. A framework for improving performance*, 1-22.
- Marín, J., & Delgado, J. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159
- Mego, E. (2022). *Capacitación y desempeño laboral en la distribuidora San Benito, Tingo María 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3680>
- Mercader, J. (2008). *Productividad y conciliación en la vida laboral y personal*. España-Barcelona. Ed. Ariel, A. Printed in Spain.
- Mirabal, A. (2017). La capacitación cross - cultural como fuente de ventaja competitiva. *Fórum empresarial*, 22(2), 31–57. <https://www.redalyc.org/pdf/631/63154910003.pdf>
- Mondy, R. y Noé, R. (2005). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). México: Prentice Hall. México, Editorial Thomson.
- Montoya, C. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Visión de futuro*, 11(1), 0-0.
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Pearson Educación.

- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (Cuarta ed.). Ediciones de la U.
- Nunayalle, L. (2021). *Diagnóstico del desempeño laboral y propuesta de gestión del talento humano basado en el modelo Empowerment en la Corporación Portilla SAC, Chiclayo, 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7969>
- Palaci, F. (2005). *Psicología en la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Parisi, J. & Chibbaro, A. (1998). *Guía de capacitación sobre políticas y negociaciones comerciales internacionales para la agricultura*. Panamá: CECAP
- Pérez, S. (2021). *Diferencias de capacitación para el desempeño laboral entre una cooperativa y una caja municipal de ahorro y crédito de la ciudad de Aucayacu, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3082>
- Pineda, J. y Acosta, C. (2011). Calidad del trabajo: aproximaciones teóricas y estimación de un índice compuesto. *Ensayos sobre política económica*, 29(65), 60-105.
- Ponte, J. (2021). *El marketing mix y Posicionamiento de marca en la empresa Comercial Rivera Distribuidores S.R.L. Huánuco, 2020*.
- Quetglas A. (2020). *Learnability, competencia clave para el empleo. ¿Cómo desarrollarla?* Fundación Addeco Online. <https://fundacionaddeco.org/blog/learnability-competencia-clave-para-el-empleo-como-1s>.
- Rizo, M. (2008). Comunicología y comunicación interpersonal. Reflexiones sobre un objeto olvidado en el campo académico de la comunicación” [en línea], *Comunicología@: Indicios y Conjeturas*, n.º 9.

- Robbins, S. (2004). *Administración* (8ava Edición). Pearson Educación.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15ava Edición). México: Prentice Hall.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Peason Educación.
- Salgado-Cruz, M., Gómez-Figueroa, O., & Juan-Carvajal, T. (2017). Niveles para la capacitación en una organización. *Ingeniería Industrial*, 38(2), 154–160. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360452099004.pdf>
- Sandoval, H. (2015). ¿Será posible modernizar la gestión pública? Obtenido de Conexiónesan: 38 <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/sera-posible-modernizar-gestion-publica>
- Silíceo Aguilar, A. (2008). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Editorial Limusa.
- Simón, A. (2021). *El desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud de ACLAS–Matihuaca 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/3162;jsessionid=5308D5A4B0934638BB9B0017CBCD5B4F>
- Socatelli, M. (2011). *La Promoción & La Gestión de Medios*. Gestipolis.com.
- Spencer, L.M. y Spencer, S.M. (1993). *“Competence and Work”*. New York. Jhon Wiley & Sons.
- Thompson, I. (2011). *Conozca cuál es la Definición de Servicios como propósito u objetivo principal de una transacción*. <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>
- Torres, D. (2020). *Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7077>

Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (6a ed.). Editorial San Marcos

Wushe, T., & Shenje, J. (2019). An analysis of the relationship between occupational stress and employee job performance in public health care institutions: A case study of public hospitals in Harare. *SA Journal of Human Resource Management*, 17. <https://doi.org/10.4102/SAJHRM.V17I0.1079>

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Castillo Koller, N. (2024). *Desempeño laboral de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. url: <http://...>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023.</p>	<p><b>Variable única</b>  Desempeño laboral</p>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Alcance:</b> Descriptivo</p>
<p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el nivel de habilidades de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> Identificar el nivel de habilidades de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023.</p>	<p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidades</li> <li>- Relaciones interpersonales</li> <li>- Gestión de tareas</li> <li>- Condiciones laborales</li> </ul>	<p><b>Diseño:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>M ————— O</p> </div>
<p>¿Cuál es el nivel de relaciones interpersonales de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023?</p>	<p>Determinar el nivel de relaciones interpersonales de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023.</p>		<p><b>Población:</b> Conformada por 20 encuestados de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco – 2023.</p>
<p>¿Cuál es el nivel de gestión de tareas de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023?</p>	<p>Identificar el nivel de gestión de tareas de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023.</p>		<p><b>Muestra:</b> Muestra no probabilística de 20 encuestados de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco – 2023.</p>
<p>¿Cuál es el nivel de condiciones laborales de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023?</p>	<p>Describir el nivel de condiciones laborales de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023.</p>		

## ANEXO 2

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

El presente instrumento forma parte de una investigación con el objetivo de determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias, Huánuco - 2023. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial por lo que se le ruega que conteste con sinceridad y con el máximo rigor a las preguntas que se formulan.

Muchas gracias por su colaboración.

**Instrucciones:** En cada pregunta, seleccione la opción de acuerdo con el nivel en que coincidas con las siguientes afirmaciones, marcando una X en el recuadro correspondiente.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Desempeño laboral						
Nº	ITEMS	VALORES				
Habilidades		1	2	3	4	5
1	¿Usted cree que el personal de la CCIH debe tener la capacidad de aprender y progresar constantemente, escuchando e interaccionando con los demás?					
2	¿Usted cree que los trabajadores de la CCIH muestran iniciativa activa y espontánea para la realización del trabajo, llevándolo mejor de lo que formalmente se requiere?					
3	¿Usted cree que el personal de la CCIH, al desarrollar sus labores, cuentan con motivación y el comportamiento adecuado, además de los conocimientos, las destrezas manuales, mentales y cognitivas?					
Relaciones interpersonales		1	2	3	4	5
4	¿Usted cree que los trabajadores de la CCIH laboran intensamente en un objetivo común y específico, usando su sinergia positiva, responsabilidad individual, mutua y destrezas					

	complementarias?					
5	¿Usted cree que los trabajadores de la CCIH muestran una comunicación interpersonal que permite el intercambio de información?					
6	¿Usted cree que el personal de la CCIH busca solucionar problemas de forma rápida y adecuada?					
<b>Gestión de tareas</b>		1	2	3	4	5
7	¿Usted cree que los trabajadores de la CCIH, al efectuar sus labores desarrollan todas sus capacidades con el fin de obtener mejores resultados?					
8	¿Usted cree que el personal de la CCIH maneja adecuadamente el uso del tiempo, logrando realizar tareas y cumplir sus metas de manera eficaz?					
9	¿Consideras que los trabajadores de la CCIH programan, asignan y planifican los recursos y actividades de su equipo para aumentar la eficacia?					
<b>Condiciones laborales</b>		1	2	3	4	5
10	¿Usted cree que el personal de la CCIH cuenta con un ambiente laboral que facilita su desempeño, propiciando su bienestar y teniendo las condiciones apropiadas para mejorar su rendimiento?					
11	¿Usted cree que la infraestructura y el equipamiento de oficina de los trabajadores de la CCIH, les proporcionan comodidad y les permiten realizar eficazmente sus labores?					
12	¿Usted cree que el personal de la CCIH cuenta con flexibilidad horaria para elegir sus horas de inicio y fin, sin dejar de ser productivos al realizar sus labores?					

# ANEXO 3

## EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

