

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“Diagnóstico de las necesidades de capacitación del personal de la
Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco – 2024”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Hinostriza Rodriguez, Antonia Victoria

ASESOR: Gonzales Acuña, Martin Moises

HUÁNUCO – PERÚ

2025

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 ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 73113640

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22512599

Grado/Título: Maestro en ciencias administrativas con mención en: gestión pública

Código ORCID: 0000-0002-6062-6705

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002-0520-8586
2	Callan Bacilio, Richard	Maestro en educación, mención: investigación y docencia superior	46825060	0000-0001-7959-403X
3	Acuña Vega, Gabriel Esteban	Maestro en gerencia pública	73797568	0009-0007-4569-2273

H



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **11:45 horas del día 14 del mes de abril del año 2025**, 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. Jorge Luis López Sánchez
Mtro. Richard Callan Bacilio
Mtro. Gabriel Esteban Acuña Vega

Presidente
Secretario
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 2147-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LA CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE HUÁNUCO – 2024**", presentada por la Bachiller, **HINOSTROZA RODRIGUEZ, Antonia Victoria**, 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 16 (DIECISEIS) y cualitativo de BUENO (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **12:37** horas del día **14 del mes de abril del año 2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Jorge Luis López Sánchez
DNI: 06180806
Código ORCID: 0000-0002-0520-8586
PRESIDENTE


Mg. Richard Callan Bacilio
DNI: 46825060
Código ORCID: 0000-0001-7959-403X
SECRETARIO


Mtro. Gabriel Esteban Acuña Vega
DNI: 73797568
Código ORCID: 0009-0007-4569-2273
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: ANTONIA VICTORIA HINOSTROZA RODRÍGUEZ, de la investigación titulada "Diagnóstico de las necesidades de capacitación del personal de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco - 2024", con asesor(a) MARTIN MOISES GONZALES ACUÑA, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 682-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 14 % 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, 05 de febrero de 2025



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

14. HINOSTROZA RODRÍGUEZ, Antonia Victoria.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe	3%
Fuente de Internet		
2	repositorio.unheval.edu.pe	2%
Fuente de Internet		
3	hdl.handle.net	1%
Fuente de Internet		
4	repositorio.puce.edu.ec	1%
Fuente de Internet		
5	repositorio.ucv.edu.pe	1%
Fuente de Internet		



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

A Dios por bendecirme con salud y por guiar cada paso de mi camino. A mis padres, Guido y Juanita, quienes han sido un pilar fundamental gracias a su apoyo incondicional y su ejemplo de esfuerzo y perseverancia. A mis hermanas, Sofía y Yadira, por ser una fuente constante de amor, motivación y apoyo inagotable. Esta tesis refleja la confianza que siempre han depositado en mí, su sacrificio y el respaldo constante que me han brindado. Estoy profundamente agradecida con cada uno de ustedes, pues han sido el pilar fundamental de mi crecimiento personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi soporte espiritual, dándome energía y sabiduría necesaria en cada etapa de este camino.

A los integrantes de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, cuyo apoyo y valioso aporte fueron esenciales para el desarrollo de este proyecto.

A mi asesor docente, cuya orientación y acompañamiento fueron determinantes para completar este informe final.

A mi familia, especialmente a mis padres, Guido y Juanita, y a mis hermanas, Sofía y Yadira, por su cariño incondicional, su apoyo continuo y por ser mi mayor fuente de inspiración para concluir esta tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	17
1.3. OBJETIVOS	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	18
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	18
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	22
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	25
2.2. BASES TEÓRICAS	28
2.2.1. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	28
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	36

2.4. VARIABLE ÚNICA	38
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	39
CAPÍTULO III.....	41
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	41
3.1.1. ENFOQUE	41
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	41
3.1.3. DISEÑO	41
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	42
3.2.1. POBLACIÓN	42
3.2.2. MUESTRA.....	42
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	43
3.3.1. TÉCNICA	43
3.3.2. INSTRUMENTO.....	43
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	43
CAPÍTULO IV	45
RESULTADOS	45
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	45
CAPÍTULO V	64
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	64
5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	64
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70
ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Número de trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco	42
Tabla 2 ¿Existe colaboración coordinada entre individuos con el objetivo de lograr metas compartidas?	45
Tabla 3 ¿Existe colaboración coordinada para lograr optimizar el uso de talentos individuales y alcanzar resultados que podrían ser difíciles de lograr de manera individual?	46
Tabla 4 ¿Con que frecuencia se realiza el intercambio de ideas e información entre todos los niveles y funciones dentro de la empresa?	47
Tabla 5 ¿Con qué frecuencia considera que la comunicación dentro del equipo mejora después de cada sesión de capacitación del personal?	48
Tabla 6 ¿Con qué frecuencia los líderes de la organización demuestran comprensión y conexión emocional con las preocupaciones y necesidades de los trabajadores?	49
Tabla 7 ¿Con qué frecuencia observa que la empatía en la organización contribuye a resolver conflictos de manera constructiva y a mantener relaciones laborales positivas?	50
Tabla 8 ¿Con qué frecuencia considera que el programa de inducción proporciona información clara y completa sobre las políticas y procedimientos de la empresa?	51
Tabla 9 ¿Qué tan útil considera que es el programa de inducción para reducir la curva de aprendizaje inicial y promover una contribución positiva del nuevo trabajador?	52
Tabla 10 ¿Con qué frecuencia considera que sus compañeros demuestran habilidades prácticas y actitudes correctas para cumplir con sus roles en su área de trabajo?	53
Tabla 11 ¿La capacidad de sus compañeros para colaborar de manera efectiva en equipos multidisciplinarios con el fin de contribuir al logro de los objetivos organizacionales es positiva?	54
Tabla 12 ¿Cree que el cumplimiento de los objetivos establecidos en las iniciativas empresariales contribuye al crecimiento y sostenibilidad de la empresa?	55

Tabla 13 ¿Con qué frecuencia observa que las metas alcanzadas y el aumento de la rentabilidad son indicadores clave del éxito?.....	56
Tabla 14 ¿Con qué frecuencia la organización facilita recursos y oportunidades para que los empleados amplíen y actualicen su conocimiento en su área de trabajo?	57
Tabla 15 ¿Con qué frecuencia se utiliza el conocimiento adquirido para fomentar la innovación y la adaptación al cambio dentro de su equipo?.....	58
Tabla 16 ¿Cree que el proceso de evaluación contribuye a la motivación de los trabajadores para superar deficiencias y desarrollar sus capacidades? 59	
Tabla 17 ¿El proceso de evaluación proporciona información precisa y relevante que contribuye a la toma de decisiones estratégicas en su área de trabajo?	60
Tabla 18 ¿Qué tan frecuentemente cree que la retroalimentación proporcionada durante la capacitación contribuye a ajustar la eficacia de los métodos de enseñanza?.....	61
Tabla 19 ¿Con qué frecuencia la retroalimentación obtenida durante el proceso de capacitación asegura que los objetivos del programa estén alineados con los objetivos estratégicos de la organización?	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de la investigación	42
Figura 2 ¿Existe colaboración coordinada entre individuos con el objetivo de lograr metas compartidas?	45
Figura 3 ¿Existe colaboración coordinada para lograr optimizar el uso de talentos individuales y alcanzar resultados que podrían ser difíciles de lograr de manera individual?.....	46
Figura 4 ¿Con que frecuencia se realiza el intercambio de ideas e información entre todos los niveles y funciones dentro de la empresa?	47
Figura 5 ¿Con que frecuencia considera que la comunicación dentro del equipo mejora después de cada sesión de capacitación del personal?	48
Figura 6 ¿Con qué frecuencia los líderes de la organización demuestran comprensión y conexión emocional con las preocupaciones y necesidades de los trabajadores?	49
Figura 7 ¿Con qué frecuencia observa que la empatía en la organización contribuye a resolver conflictos de manera constructiva y a mantener relaciones laborales positivas?	50
Figura 8 ¿Con qué frecuencia considera que el programa de inducción proporciona información clara y completa sobre las políticas y procedimientos de la empresa?	51
Figura 9 ¿Qué tan útil considera que es el programa de inducción para reducir la curva de aprendizaje inicial y promover una contribución positiva del nuevo trabajador?	52
Figura 10 ¿Con qué frecuencia considera que sus compañeros demuestran habilidades prácticas y actitudes correctas para cumplir con sus roles en su área de trabajo?	53
Figura 11 ¿La capacidad de sus compañeros para colaborar de manera efectiva en equipos multidisciplinarios con el fin de contribuir al logro de los objetivos organizacionales es positiva?	54
Figura 12 ¿Cree que el cumplimiento de los objetivos establecidos en las iniciativas empresariales contribuye al crecimiento y sostenibilidad de la empresa?	55
Figura 13 ¿Con qué frecuencia observa que las metas alcanzadas y el	

aumento de la rentabilidad son indicadores clave del éxito?.....	56
Figura 14 ¿Con qué frecuencia la organización facilita recursos y oportunidades para que los trabajadores amplíen y actualicen su conocimiento en su área de trabajo?	57
Figura 15 ¿Con qué frecuencia se utiliza el conocimiento adquirido para fomentar la innovación y la adaptación al cambio dentro de su equipo?	58
Figura 16 ¿Cree que el proceso de evaluación contribuye a la motivación de los trabajadores para superar deficiencias y desarrollar sus capacidades?	59
Figura 17 ¿El proceso de evaluación proporciona información precisa y relevante que contribuye a la toma de decisiones estratégicas en su área de trabajo?	60
Figura 18 ¿Qué tan frecuentemente cree que la retroalimentación proporcionada durante la capacitación contribuye a ajustar la eficacia de los métodos de enseñanza?.....	61
Figura 19 ¿Con qué frecuencia la retroalimentación obtenida durante el proceso de capacitación asegura que los objetivos del programa estén alineados con los objetivos estratégicos de la organización?	62

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, titulado: Diagnóstico de las necesidades de capacitación del personal de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco – 2024. Tuvo como objetivo general: Analizar cuáles son las necesidades de Capacitación del personal en la CCIHCO– 2024.

La investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y de diseño no experimental – transversal. La población y muestra lo conformaron 30 trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco teniendo como instrumento al cuestionario para ser aplicada a través de la técnica denominada encuesta.

La tesis ha sido concluida con base en lo establecido metodológicamente, teniendo como necesidad de investigación establecer los requerimientos de capacitación que tiene en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco a partir de la opinión de sus trabajadores, los resultados han mostrado, que se requiere capacitaciones en habilidades interpersonales que permita una colaboración coordinada para lograr optimizar el uso de talentos individuales y alcanzar resultados que buscan la organización tal como se expresa en la tabla 3 con el 60% y 30% de trabajadores que reconocen siempre y casi siempre esta necesidad de capacitación, de igual manera, en la tabla 10 se expresa la necesidad de capacitación en el puesto tal como se puede advertir cuando se consulta al trabajador respecto a la frecuencia que sus compañeros demuestran las habilidades técnicas que estos tienen y las actitudes en la responsabilidad laboral. Asimismo, se resalta la necesidad de capacitación por aprendizaje, tal como se muestra en la tabla 18 donde manifiesta el 73.3% y 20% la frecuencia de la retroalimentación como una táctica para optimizar la eficacia en los métodos de enseñanza.

Palabras claves: Desarrollo personal, eficiencia, identificación, oportunidades, retroalimentación.

ABSTRACT

The present research work, titled: Diagnosis of the training needs of the personnel of the Chamber of Commerce and Industries of Huánuco - 2024. Its general objective was: Analyze the training needs of the personnel in the Chamber of Commerce and Industries of Huánuco. Huánuco – 2024.

The research was of an applied type, with a quantitative approach, descriptive scope and non-experimental – transversal design. The population and sample were made up of 30 workers from the Chamber of Commerce and Industries of Huánuco, using the questionnaire as an instrument to be applied through the technique called survey.

The thesis has been concluded based on what was established methodologically, having as a study need to establish the training requirements that the Chamber of Commerce and Industries of Huánuco has from the opinion of its workers, the results have shown that it is required training in interpersonal skills that allows coordinated collaboration to optimize the use of individual talents and achieve results that the organization seeks, as expressed in table 3 with 60% and 30% of workers who always and almost always recognize this need for Training, in the same way, Table 10 expresses the need for on-the-job training as can be seen when the worker is consulted regarding the frequency that their colleagues demonstrate the technical skills they have and the attitudes regarding job responsibility. Likewise, the need for training through learning is highlighted, as shown in table 18 where 73.3% and 20% show the frequency of feedback as a tactic to optimize the effectiveness of teaching methods.

Keywords: personal development, efficiency, identification, opportunities, feedback.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación lleva como título: Diagnóstico de las necesidades de capacitación del personal de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco – 2024, analiza el problema comprendiendo la necesidad de la CCIHco de contar con un diagnóstico que especifique las necesidades de capacitación en sus trabajadores, siendo este el objetivo principal.

A partir de lo mencionado, los contenidos postulados se han dividido en cinco partes fundamentales, los cuales se detallan a continuación:

En el primer capítulo, la tesis hace una exposición clara de las razones que han fundamentado su desarrollo, así como del planteamiento de sus objetivos y las justificaciones necesarias que han motivado su formulación, pudiendo describir limitaciones que han sido superadas de manera conveniente con el respaldo de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco.

En el segundo capítulo, la tesis hace una presentación de las principales investigaciones que permiten la discusión de los resultados en capítulos posteriores, así como un planteamiento claro de los conocimientos que enmarcan en términos científicos el comportamiento de la variable de estudio, lo cual ha hecho viable establecer la operacionalización de la misma de manera conveniente.

En el tercer capítulo, la tesis hace una presentación del marco metodológico el cual ha determinado la ruta de cómo se ha desarrollado la investigación, en ese contexto, los instrumentos diseñados han sido aplicados de manera conveniente, permitiendo una clara descripción de las necesidades de diagnóstico en la institución.

En el cuarto capítulo la tesis es una presentación de los resultados que de manera descriptiva han sido obtenidos tras la aplicación de los instrumentos respectivos, los cuales son sometidos a discusión a partir de lo que la ciencia ha postulado de la variable capacitación.

En el capítulo V, se ha logrado analizar y discutir los planteamientos estratégicos directamente vinculados al diagnóstico de necesidades de capacitación, basándose en las teorías y estudios citados. De esta manera, se observa que las estrategias propuestas permitirán a la empresa optimizar su desempeño en términos de perfeccionamiento de habilidades en el contexto laboral.

De la misma manera, se socializa las conclusiones y recomendaciones del caso, se han formulado con base a los objetivos del estudio, lo que ha permitido desarrollar una investigación que aborda todos los aspectos que la ciencia permite sirviendo como base para futuras investigaciones sobre la variable de estudio propuesta

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Generalmente para lograr un buen funcionamiento, ya sea en una organización privada o pública, es fundamental la capacitación del personal, ya que constituye un pilar esencial para asegurar una buena comunicación con el cliente. Además, esta capacitación nos permite identificar las necesidades de los clientes y actuar de manera responsable ante cualquier contingencia o riesgo que pueda surgir en el trabajo, aumentando así la rentabilidad a través de altos volúmenes de ventas, y contribuyendo a la sociedad, destacándose como un elemento indispensable para el cumplimiento de los objetivos empresariales propuestos.

En el ámbito mundial, hoy en día hay organizaciones que están tomando más en cuenta brindar una mejor experiencia y satisfacer las necesidades del público como efecto se verán la rentabilidad un 4-8% por encima del mercado y esto se da por instruir acompañado de la preparación de las personas en actividades específicas en sus áreas de trabajo; esto se da según un estudio realizado por Group (2023). En ese sentido, hay diferentes autores que conceptualizan a la capacitación uno de ellos es el cual nos dice que el objetivo que tiene es crear experiencias positivas y beneficiosas con los nuevos aprendizajes que puedan adquirir; como también esto se puede intensificar y fortalecer más con distintas actividades con el único objetivo que las personas de los diferentes cargos, áreas de la organización alcancen y logren desenvolverse más y ser eficientes; puedan adaptarse con facilidad y con conocimientos nuevos para dar competencia y favorezca trayendo buenos resultados a la compañía.

De acuerdo con Palmet (2023), el 64% de los trabajadores está considerando dejar su puesto por la carencia de espacios para potenciar sus habilidades. En este contexto, se observa que aproximadamente cuatro de cada cinco nuevos trabajadores toman la decisión de permanecer o

abandonar la empresa dentro de los primeros seis meses, dependiendo de las oportunidades de crecimiento y desarrollo que perciban. Sin embargo, cuando existe capacitación, el 69% opta por permanecer en la empresa por más de 3 años. Según un estudio del Centro Nacional para la Educación (2023), algunas empresas dedican hasta un 4 % de sus recursos en actividades de desarrollo, cambio y fortalecimiento institucional. Esta inversión es significativa, ya que se ha demostrado que las empresas que invierten en capacitación por colaborador pueden aumentar sus ganancias en un 24% en comparación con aquellas que no lo hacen. La capacitación es crucial para que el personal logre un desarrollo óptimo y alcance todo su potencial en el contexto empresarial.

La Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, con 99 años de experiencia como institución gremial, ha asumido un compromiso con el progreso económico y social promoviendo la sostenibilidad y la rentabilidad en todas sus actividades. Reconociendo el valor de una capacitación continua a los trabajadores, nos enfocamos en mejorar las competencias necesarias para atender eficazmente a nuestros clientes en distintas áreas de nuestra organización.

La Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco enfrenta importantes desafíos en la capacitación del personal, lo que está teniendo un impacto negativo en diversos aspectos de la organización, uno de los principales desafíos radica en la falta de programas de formación sólidos y actualizados, diseñados para responder a las demandas del mercado actual y a las habilidades necesarias en las diversas áreas de la empresa. La carencia de un plan de capacitación continua ha provocado que los empleados no desarrollen nuevas competencias ni actualicen las que ya tienen, limitando así su capacidad para realizar sus tareas de manera eficiente. Sin la formación adecuada, los trabajadores no están preparados para enfrentar las crecientes demandas del entorno laboral. Este escenario ocasiona gastos adicionales en el reclutamiento y capacitación de nuevos trabajadores, impactando la continuidad de los proyectos. Por otro lado, los empleados con habilidades desactualizadas no pueden contribuir de manera efectiva a la

innovación y mejora continua, lo que reduce el potencial de la empresa para sobresalir en el mercado competitivo.

La Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco ha experimentado un crecimiento institucional significativo en la última década, aumentando tanto su membresía como los recursos gestionados mediante la expansión de servicios. A pesar de contar con una estructura organizativa bien definida que incluye áreas operativas, directivas y de asesoramiento, se evidencian deficiencias operativas considerables como una inadecuada gestión de datos de afiliados y empresas; como también las deficiencias en la comunicación interna; es crucial investigar la naturaleza y la percepción de las capacitaciones ofrecidas al personal de servicio.

Actualmente, existe incertidumbre sobre la efectividad y la recepción de estas capacitaciones dentro de la organización. Esta investigación se propone estudiar si las capacitaciones actuales cumplen con las expectativas del personal y si contribuyen positivamente a mejorar la competencia y conexión interna.

Ante las circunstancias cambiantes y crecientes, es crucial potenciar las habilidades del personal en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco para adaptarse ágilmente y mantener la competitividad. El recurso humano desempeña un rol crucial en el crecimiento organizacional, subrayando la importancia de reforzar de manera continua las habilidades para afrontar los retos del mercado presente y futuro.

El estudio se enfoca en comprender y describir la única variable, con el objetivo de no solo identificar áreas de mejora en los programas de capacitación, sino también de analizar su impacto en la percepción, ofreciendo recomendaciones basadas en estos hallazgos para optimizar las prácticas de desarrollo dentro de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco. La formación del personal se presenta como un elemento crucial para incrementar la efectividad y eficiencia en la prestación de servicios, lo que a su vez favorecería el fortalecimiento de la reputación institucional.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

PG: ¿Cuáles son las necesidades de Capacitación del personal en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco – 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE1: ¿Cuáles son las necesidades de Capacitación sobre las Habilidades interpersonales en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco –2024?

PE2: ¿Cuáles son las necesidades de las Capacitaciones en el puesto en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco – 2024?

PE3: ¿Cuáles son las necesidades de Capacitaciones por Aprendizaje en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco – 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

OG: Analizar cuáles son las necesidades de Capacitación del personal en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco – 2024

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1: Describir cuáles son las necesidades de Capacitación sobre las Habilidades Interpersonales en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco – 2024.

OE2: Describir cuáles son las necesidades de las capacitaciones en el puesto en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco – 2024.

OE3: Describir cuáles son las necesidades de Capacitaciones por Aprendizaje en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco – 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Este trabajo se enfocó en describir la univariable capacitación del personal como también sus dimensiones y en ese sentido comprender porque se presenta el problema investigado; ya que en los últimos años surgió saber cómo se desarrolla el personal y sus capacitaciones en las empresas de servicios del rubro privado. Es por eso que, este trabajo de investigación buscó la factibilidad contando con la información suficiente y con la veracidad investigada.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El trabajo logró cumplir con los objetivos propuestos ofreciendo conclusiones y recomendaciones, como también tomó en cuenta los antecedentes a nivel internacional, nacional y local. Tuvo la finalidad de analizar cuáles son las necesidades de capacitación del personal en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco; como también dar a conocer el efecto de este proyecto que permitirá en el futuro mejorar las decisiones en capacitación en el interior de las empresas.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El proyecto realizó una propuesta metodológica para el recojo de información en una coyuntura donde los trabajadores están sujetos a una exigencia exhaustiva dadas sus obligaciones con la empresa, permitiendo los instrumentos diseñados ser referente para futuras investigaciones de naturaleza similar.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Los aspectos más limitantes de la investigación giraron en torno a las obligaciones propias de la investigadora, en el sentido, que el alcance a la muestra seleccionada al no ser inmediata prolongo el tiempo previsto para la conclusión de la presente investigación.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El proyecto fue viable, disponiendo de los recursos indispensable para el desarrollo de esta investigación, complementado con la asistencia profesional respectiva que han permitido desarrollar una redacción alineada con las normativas establecidas, de igual manera se ha contado con el apoyo de la organización, así como el alcance de bibliografía especializada que ayudaron a entender cómo es el comportamiento de la variable de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Vaca (2021) En su tesis titulada: *Detección de necesidades de capacitación del personal docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Esmeraldas*. Con el objetivo de evaluar las carencias de desarrollo profesional de los docentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, se llevará a cabo un estudio cuantitativo y descriptivo, sin carácter experimental; con 47 docentes; para la recolección unas encuestas. Los resultados revelaron que los docentes de la PUCE identifican diversas áreas clave para su capacitación, tales como: enseñanza sobre procesamiento de información, organización de procesos didácticos y fortalecimiento de estrategias de aprendizaje; interacción personalizada con estudiantes, comunicación efectiva, uso de terminologías, discursos y señales de transición; planificación y programación en aulas virtuales, interacción y evaluación en entornos virtuales, e innovación en la enseñanza digital; planificación, desarrollo y evaluación de proyectos, elaboración de materiales científicos, y difusión de información; además de habilidades como trabajo en equipo, liderazgo, proactividad, adaptabilidad y empatía. Se concluye que la capacitación docente es un proceso esencial para proporcionar a los educadores las herramientas necesarias para desempeñarse eficientemente en su labor académica. Este plan de formación se basa en las necesidades detectadas entre el personal, consolidándose como una estrategia para mejorar el desarrollo académico de la institución.

Rodríguez (2021) En su tesis titulada: *Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para el área de ventas de una empresa dedicada a la Distribución de Vinos y Licores ubicada en el Municipio de Guatemala y*

Plan de Capacitación – 2021. El propósito principal fue diseñar un plan de capacitación e-learning orientado a desarrollar y reforzar las competencias laborales de los empleados, con el fin de optimizar progresivamente el desempeño del área de ventas en una empresa de distribución de vinos y licores ubicada en el Municipio de Guatemala. La investigación, de enfoque cualitativo, descriptivo y transversal, incluyó a 34 empleados mediante el uso de encuestas. Los resultados evidenciaron que, según los ejecutivos de ventas, el 83% de los conocimientos adquiridos se implementaron en su labor diaria, abarcando aspectos como la aplicación de contenidos, frecuencia de uso y resolución de dudas y errores. Asimismo, un 84% reportó mejoras en su desarrollo profesional, reflejadas en un desempeño más eficiente, la realización de nuevas tareas, mayor motivación y autonomía laboral. Estas cifras fueron respaldadas por los supervisores, quienes evaluaron que la aplicación de los aprendizajes alcanzó un promedio del 80% en las tareas laborales y del 83% en el desarrollo profesional. En conclusión, el diagnóstico de necesidades de capacitación, fundamentado en la observación de problemáticas y un análisis detallado de la organización, las tareas y los individuos, permitió identificar las áreas críticas que requerían intervención para fortalecer las competencias del personal del departamento de ventas. La comunicación del plan e-learning a las gerencias de Recursos Humanos, Ventas y a los participantes facilitó y estructuró el proceso de formación, asegurando una comprensión precisa de los objetivos, el enfoque pedagógico, los métodos de evaluación y los resultados esperados.

Botello et al., (2020) En su tesis titulada: *Necesidades de capacitación en la Municipalidad de Chillán – 2020.* Tuvo como objetivo identificar las carencias de capacitación, según la visión de los empleados públicos de una municipalidad chilena, el estudio pertenece a cuantitativa, descriptivo – no experimental - transversal; comprende 98 funcionarios a través de las encuestas. Se obtuvo como resultado que, los funcionarios están dispuestos a participar programas de formación con el objetivo de optimizar su desempeño en el trabajo. Aunque

consideran que sus habilidades actuales son adecuadas para sus funciones, reconocen que la formación adicional podría fortalecer aspectos cruciales como el trabajo en equipo y el liderazgo. Esta disposición a recibir más capacitación indica una apertura hacia el desarrollo continuo y la mejora en áreas específicas que impactan directamente en su desempeño profesional. Logrando concluir que, en relación a las necesidades de capacitación de los funcionarios se ha determinado que las principales motivaciones del personal de la institución para participar en programas de capacitación incluyen el deseo de optimizar su rendimiento en el trabajo y promover su avance profesional y personal. La calidad de la formación proporcionada por la Municipalidad ha sido positiva, ya que se alinea adecuadamente con los requisitos de los puestos de trabajo. Sin embargo, a pesar de poseer conocimientos suficientes para cumplir con sus responsabilidades, el personal considera que podrían beneficiarse de una actualización continua en áreas como trabajo en equipo, administración municipal y políticas públicas. Los empleados prefieren que estas capacitaciones se realicen de manera semestral o anual para asegurar una mejora constante en sus competencias y adaptabilidad a los cambios en sus funciones.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Córdova (2023) *En su tesis titulada: Diagnóstico de necesidades y condiciones de capacitación con TIC del personal asistencial de establecimientos de salud en la zona del Río Santiago – 2023.* El objetivo fue identificar y describir las necesidades y condiciones de capacitación relacionadas con el uso de tecnología por parte del personal asistencial en los establecimientos de salud, en la zona del río Santiago - 2023, el estudio pertenece a cuantitativo, descriptivo, correlacional; comprende 51 profesionales a través de las encuestas. Se obtuvo como resultado que, el análisis revela que la penetración de dispositivos móviles en diversas comunidades es significativa, pero actualmente no se está utilizando de manera óptima para las capacitaciones del personal de

salud. Además, los trabajadores no son consultados acerca de los temas de capacitación, y no se ha realizado un estudio exhaustivo sobre sus necesidades formativas. A pesar de esto, un elevado porcentaje del personal profesional posee un nivel intermedio de alfabetización digital, lo que podría facilitar la implementación efectiva de capacitaciones virtuales. Logrando concluir que, la corta duración en el periodo de trabajo de los cargos directivos, a menudo influenciada por cambios políticos, tiene un impacto significativo en los procesos de capacitación dentro de la organización. La rotación frecuente de los líderes limita la continuidad y la coherencia en las estrategias de formación, impidiendo el desarrollo de planes de capacitación a largo plazo. Esta inestabilidad no solo afecta la implementación efectiva de los programas de formación, sino que también dificulta la evaluación y ajuste continuo de las necesidades de capacitación del personal; para abordar este desafío, es esencial implementar mecanismos que garanticen la estabilidad y la continuidad en la planificación y ejecución de las iniciativas de capacitación, incluso ante cambios en el liderazgo.

Ortiz (2021) En su tesis titulada: *Satisfacción y necesidades de capacitación en enfermeras del servicio de neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020*. El objetivo del estudio fue identificar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y las carencias formativas de los profesionales de enfermería en el Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, en Lima, durante el año 2020. La investigación, de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal y no experimental, incluyó a 50 enfermeros y enfermeras de dicho servicio mediante la aplicación de encuestas. Los resultados revelaron que ninguna de las enfermeras reportó un alto nivel de satisfacción laboral; únicamente el 8% manifestó tener una satisfacción moderada, mientras que el 92% indicó bajos niveles de satisfacción. De este último grupo, el 70% expresó una elevada necesidad de capacitación. No obstante, el análisis de correlación mostró que no existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción laboral y las necesidades formativas, lo que sugiere que estas variables funcionan de

manera independiente. El análisis destacó una necesidad urgente de formación entre las enfermeras, especialmente en competencias técnicas y habilidades interpersonales clave para afrontar los retos actuales del ámbito laboral. Esto subraya la importancia de que las instituciones diseñen programas de desarrollo específicos para el personal de enfermería, teniendo en cuenta la complejidad de sus funciones y la necesidad de actualización continua. Asimismo, se enfatiza la responsabilidad individual de las enfermeras en su propio desarrollo profesional, dado que la capacitación constante es esencial para mantenerse competitivas en su campo. En conclusión, las enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo presentan una marcada necesidad de formación adicional. Sin embargo, los resultados indican que dicha necesidad no está directamente relacionada con su nivel de satisfacción laboral, evidenciando que ambas variables no están correlacionadas significativamente.

Casafranca et al.,(2020) En su tesis titulada: *Determinación de Necesidades de Capacitación del Personal Administrativo del Área de Ciencias Económicas y de la Gestión de la UNMSM – 2020*. Tuvo como objetivo Determinar el grado de implementación de los programas de capacitación de personal, en el marco de la Ley 30050 Ley de Servicio Civil, en las facultades de ciencias económicas de gestión de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el estudio pertenece a aplicada, descriptivo y no experimental; comprende 60 trabajadores administrativos a través de las encuestas. Se obtuvo como resultado que, una gran proporción de los encuestados identifican una alta necesidad de capacitación en habilidades blandas, con un énfasis particular en trabajo en equipo, manejo de conflictos y liderazgo. La capacitación en herramientas informáticas como Excel, PowerPoint y Access también es considerada fundamental, mientras que el diseño de cursos en línea se percibe como menos prioritario. Por otro lado, las capacitaciones en videoconferencias y desarrollo de páginas web tienen menor relevancia para los participantes. Además, se destaca el requerimiento de capacitación en gestión administrativa, centrado en el

uso de guías de procedimientos y documentos administrativos, mientras que el control de gestión y la orientación a resultados son percibidos como menos cruciales. De acuerdo con los datos, el 75% de los encuestados considera que la capacitación en habilidades blandas es de mayor importancia, siendo el trabajo en equipo (56%) y el manejo de conflictos (19%) los aspectos más valorados. Logrando concluir que, la gestión de capacitación en las facultades del área económica empresarial presenta deficiencias en términos de metodología y planificación. Los empleados destacan la relevancia de una capacitación enfocada en el perfil personal de los puestos, subrayando la necesidad de programar formaciones específicas para el desarrollo de habilidades blandas. Esta falta de una estructura formal en la capacitación subraya la importancia de implementar un programa más organizado y dirigido para mejorar las competencias interpersonales y profesionales del personal.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Tello (2022) En su tesis titulada: *Gestión de la Capacitación en el Desarrollo de Competencias Laborales del Personal Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2022*. Tuvo como objetivo Determinar la incidencia de la gestión de capacitación en el desarrollo de competencias laborales de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2022; el estudio pertenece a tipo aplicada, correlacional, explicativo, no experimental; comprende 136 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huánuco; a través de las encuestas. Se obtuvo como resultado que, no solo enriquece el conocimiento teórico sobre la importancia de la capacitación, sino que también ofrece aplicaciones prácticas valiosas en el ámbito de la administración del talento humano. La investigación subraya la importancia crucial de adoptar estrategias efectivas de capacitación bien estructuradas y gestionadas a fin de incrementar la productividad y la capacidad de adaptación del equipo en sus respectivas áreas. Además, resalta que una adecuada gestión de la

capacitación puede potenciar significativamente las habilidades y competencias laborales, favoreciendo el crecimiento profesional y la efectividad en el entorno de trabajo. Por lo tanto, es crucial que las organizaciones desarrollen y mantengan programas de capacitación robustos que respondan a las necesidades de sus empleados, asegurando así un desarrollo continuo y una mejora constante en el rendimiento laboral. Logrando concluir que, la investigación ha demostrado que la gestión de la capacitación influye de manera moderada pero significativa en el desarrollo de las competencias laborales del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2022. Los análisis estadísticos inferenciales respaldan esta conclusión, resultando en el rechazo de la hipótesis nula. Específicamente, el 86% de los encuestados evaluó la gestión de la capacitación como regular, señalando que las oportunidades de capacitación son limitadas y generalmente poco específicas. Este déficit en la formación afecta negativamente el desarrollo de habilidades y destrezas necesarias para un desempeño laboral eficiente; además, la alta rotación de personal representa una variable crucial que impacta negativamente en la efectividad de las capacitaciones, ya que obliga a reiniciar el proceso educativo con cada nuevo empleado, reduciendo así el impacto y la continuidad de los programas de capacitación implementados.

García (2022) En su tesis titulada: *Programa de Capacitación en Turismo Rural Comunitario y su Influencia en el Desarrollo Turístico de la Comunidad de Umarí, Provincia de Pachitea – Huánuco 2021*. El estudio tuvo como objetivo evaluar cómo la implementación de un programa de capacitación en turismo rural comunitario influye en el crecimiento turístico de la comunidad de Umari, ubicada en la Provincia de Pachitea – Huánuco 2021. Esta investigación, de tipo aplicada y nivel experimental, se llevó a cabo con la participación de 10 representantes familiares y 5 autoridades locales de ambos géneros, utilizando encuestas como principal herramienta de recolección de datos. Los resultados mostraron que el programa permitió a los miembros de la

comunidad familiarizarse con el concepto de Turismo de Residencia Comunitaria (TRC) y prepararse de manera efectiva para recibir visitantes. Este esfuerzo no solo promovió el desarrollo del turismo local, sino que también incentivó la preservación y difusión de la cultura y las tradiciones de Umari. Un aspecto esencial del TRC es el respeto por el entorno natural, garantizando un uso sostenible de los recursos ambientales. La capacitación enfatizó la importancia de operar dentro de un marco legal adecuado y de realizar una planificación equilibrada y sostenible. Además, se observó un cambio significativo en la conciencia ambiental de la comunidad, motivado por el interés de los visitantes en la conservación del entorno. Los habitantes de Umari desarrollaron un mayor aprecio por sus recursos naturales, como el bosque de Monte Potrero, lo que consolidó su compromiso con la protección y valorización de este patrimonio natural. En conclusión, el bosque de Monte Potrero se posiciona como uno de los recursos más importantes de la comunidad, siendo fundamental para el suministro de servicios ecosistémicos que benefician a las familias locales. La sensibilización de la población sobre su importancia ha sido clave para armonizar el turismo con la conservación ambiental. Una planificación y gestión adecuadas no solo mejoran las condiciones de vida de los residentes, sino que también incrementan el atractivo turístico de este entorno único. Este enfoque asegura que la riqueza natural del bosque de Monte Potrero se mantenga como un recurso sostenible y valioso para el turismo.

Castillo y Monago (2021) En su tesis titulada: *Planta de Capacitación Técnica e Industrialización del Cacao con Criterios de la Arquitectura Bioclimática en el Distrito de Luyando – Leoncio Prado – Huánuco 2021*. El objetivo del estudio fue diseñar un plan para la implementación de una planta destinada a la capacitación técnica y la industrialización del cacao, incorporando principios de arquitectura bioclimática en el distrito de Padre Felipe Luyando durante el año 2021. La investigación de tipo aplicada, descriptiva y correlacional, utilizó encuestas como herramienta principal para recopilar información. Los

resultados evidenciaron una necesidad prioritaria de desarrollar un plan que permita establecer una planta en la región de Naranjillo, debido a la abundancia de materia prima de cacao y la falta de infraestructura adecuada para agregar valor a este recurso. Mejorar la calidad del cacao producido es crucial para incrementar su valor en el mercado. La creación de esta planta no solo elevaría los estándares de producción, sino que también impulsaría el desarrollo económico local, generando mayores oportunidades de empleo y mejorando el bienestar de la comunidad. En conclusión, este proyecto representa una contribución significativa al desarrollo económico del distrito de Padre Felipe Luyando, al optimizar el uso del cacao como recurso principal. Las actividades propuestas, que incluyen un diseño arquitectónico para la planta de capacitación técnica e industrialización, demuestran ser complementarias y sinérgicas. Esta integración permite maximizar el aprovechamiento del cacao, mejorando tanto la calidad del producto como la economía local mediante la creación de empleo y la generación de valor agregado a lo largo de la cadena de producción.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Según Dessler y Varela (2011) la capacitación es un proceso sistemático y planificado en las organizaciones, diseñado para transferir conocimientos especializados de manera estructurada y organizada. Su objetivo es no solo mejorar el desempeño individual mediante el desarrollo de habilidades interpersonales, aprendizaje continuo y capacitación específica en el puesto, sino también fortalecer la cultura organizacional y promover un ambiente de aprendizaje constante y desarrollo personal. Es un factor determinante para el desarrollo adecuado de las estrategias organizacionales, aunque su éxito depende de la habilidad y motivación del aprendizaje para beneficiarse de ella. Al reducir errores y aumentar la competencia de los colaboradores, la capacitación contribuye significativamente a la eficiencia y seguridad en el trabajo, proyectando una imagen organizacional sólida y confiable.

Esto facilita el logro de ventas exitosas y la fidelización de clientes, fundamentales para el crecimiento y la estabilidad de la organización.

La capacitación no solo es esencial para el éxito empresarial, también se presenta como una inversión estratégica orientada al crecimiento y la prosperidad a largo plazo de la empresa; es un esfuerzo dirigido hacia el equipo, con el propósito de facilitar que este alcance de la forma más económica posible los objetivos de la empresa; entonces no es un gasto, sino una inversión que produce a la organización un rendimiento que verdaderamente vale la pena al proporcionar a los trabajadores los conocimientos y aptitudes necesarias para ajustarse y crecer en un contexto empresarial en continua transformación, la capacitación no solo beneficia a los individuos, asimismo, potencia la competitividad y asegura la sostenibilidad de la organización en su sector globalizado y altamente competitivo de hoy en día (Chiavenato, 2017).

Importancia

Según Dessler y Varela (2011) La capacitación juega un papel crucial en el desarrollo y éxito de las organizaciones modernas; no solo es una inversión estratégica para fortalecer la competitividad empresarial en un entorno dinámico y altamente competitivo, sino que influye como un promotor para el crecimiento profesional y personal de los individuos dentro de la organización. Al fomentar un ambiente de aprendizaje continuo y desarrollo de habilidades, las empresas no solo aseguran su relevancia en un mercado cambiante, sino que también cultivan un equipo de trabajo capacitado y motivado, capaz de enfrentar los desafíos con confianza y alcanzar nuevos niveles de éxito.

La capacitación es fundamental no solo para el éxito empresarial, sino también como una inversión estratégica enfocada en el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo de la organización. Este proceso está orientado al equipo, con el objetivo de alcanzar de manera eficiente los propósitos empresariales. Más que un gasto, representa una inversión

que genera un retorno valioso al dotar a los empleados de los conocimientos y habilidades necesarias para adaptarse y prosperar en un entorno empresarial en constante cambio. Además de beneficiar a los individuos, la capacitación refuerza la competitividad y la capacidad de la empresa para mantenerse sostenible en el competitivo y globalizado mercado actual. (Chiavenato, 2017).

Según el autor Dessler y Varela las dimensiones son: Habilidades interpersonales, Capacitación por aprendizaje y Capacitación en el puesto.

Dimensión 1: Habilidades Interpersonales

Se trata de las habilidades humanas que permiten establecer relaciones sólidas y efectivas con los demás, creando lazos que promueven una cultura organizacional positiva; resultan vitales en todos los rangos jerárquicos dentro de la organización, desde los niveles más altos hasta los más bajos; debido a su relevancia para el desempeño competitivo de los equipos de trabajo. Requieren compromiso, cuidado y atención constante, ya que cuando se desarrollan diariamente, se transforman en hábitos beneficiosos para todos los involucrados.

Las habilidades interpersonales abarcan componentes claves como el trabajo en equipo el cual se centra en coordinar esfuerzos hacia metas compartidas, la comunicación es esencial para establecer conexiones efectivas, a través de una expresión clara y efectiva; y la empatía el cual permite comprender y responder adecuadamente a las emociones y perspectivas de los demás; facilitando al desarrollo personal y profesional; como también promueven al desarrollo de ambientes laborales y sociales armoniosos, donde se fomenta la comunicación transparente, el respeto recíproco que son promovidos activamente (Dessler y Varela, 2011).

- **Trabajo en Equipo.** – Es la colaboración coordinada entre individuos con el objetivo de lograr metas compartidas, implica la combinación de esfuerzos donde cada miembro contribuye de

manera interdependiente hacia un propósito común. Este enfoque favorece la distribución equitativa de responsabilidades, fomenta una cooperación efectiva y optimiza la utilización de recursos disponibles.

Es un recurso flexible y de gran eficacia para resolver problemas; su mayor potencial está justamente en su capacidad para organizarse socialmente; además trabajan de manera sinérgica para optimizar el uso de talentos individuales y alcanzar resultados que podrían ser difíciles de lograr de manera individual (Equipo editorial, 2020).

- **Comunicación.** – Es el tejido que conecta todas las partes de manera coherente y eficiente, facilitando el intercambio de información entre individuos. Consiste en hacer común un mensaje o información, siendo esencial en la experiencia humana y la dinámica social de las organizaciones.

Es un proceso fundamental que consiste en compartir ideas, información y expectativas entre los diferentes niveles y áreas de una organización. No se limita a la simple transmisión de datos, sino que busca garantizar que la información sea comprensible, precisa y oportuna, fomentando así una comprensión mutua y una adecuada coordinación de esfuerzos. Este intercambio resulta clave para organizar actividades, tomar decisiones, resolver problemas y crear un entorno laboral colaborativo y eficiente. (Chiavenato, 2017).

- **Empatía.** – Es la habilidad de comprender las emociones, pensamientos, opiniones ajenas y las circunstancias desde su perspectiva, reconociendo al otro como similar, ya que implica una conexión genuina y el esfuerzo por entender lo que otra persona está experimentando, sin juzgar; esta capacidad es crucial para construir relaciones sólidas, resolver conflictos de manera constructiva y crear un ambiente donde todos se sientan valorados

y comprendidos.

La empatía implica que líderes y miembros de una organización comprendan y conectar emocionalmente con las experiencias, necesidades y perspectivas de los empleados, clientes, proveedores y la comunidad en general. Más allá del reconocer emociones, implica una comprensión profunda de sus preocupaciones y desafíos, así como la disposición para actuar de manera ética y efectiva para satisfacer sus necesidades. Fomenta relaciones sólidas, mejora la toma de decisiones colectivas y promueve una cultura organizacional que valora el cuidado y la responsabilidad social (Edwards, 2023).

Dimensión 2: Capacitaciones en el Puesto

Se centra en instruir formación laboral para que pueda realizar las tareas asignadas; ya que es personalizada y adaptada a las necesidades particulares de cada empleado aumentando y fortaleciendo su capacidad para contribuir de manera efectiva al logro de los objetivos y desarrollar la flexibilidad necesaria para ajustarse a las dinámicas del mercado laboral; ya que se caracteriza por ser práctica, centrada en la aplicación inmediata de lo aprendido en el contexto laboral real.

Esta estrategia está diseñada para adaptarse a las necesidades específicas de cada personal, con el objetivo de optimizar su productividad y eficiencia, al mismo tiempo que fomenta un mayor compromiso con las tareas que realizan. Este conjunto de iniciativas incluye una variedad de cursos, diplomados y actividades formativas que brindan a los empleados la oportunidad de adquirir nuevos aprendizajes y desarrollar sus destrezas. Para un enfoque más profundo, se estructura en tres componentes fundamentales: el primero, la inducción, se centra en proporcionar información clave sobre el puesto de trabajo, las expectativas del mismo y los recursos disponibles para un desempeño efectivo, la competencia asegura que los trabajadores obtengan las habilidades necesarias para lograr los estándares de

desempeño esperados de manera eficiente; y también están los resultados el cual se encarga de asegurarse que los trabajadores están cumpliendo con los objetivos trazados y a ello también distinguir áreas de mejora para que puedan realizar ajustes según sea necesario con la finalidad de alcanzar resultados óptimos; esta capacitación en el puesto no solo beneficia a los trabajadores, sino que también devuelve a la empresa en forma de mayor productividad, motivación, adaptación al cambio, compromiso y retención del talento (Dessler y Varela, 2011).

- **Inducción.** – Son programas intensivos de capacitación diseñados para introducir a los nuevos empleados en la organización; estos programas no solo transmiten información crucial sobre la empresa, sus políticas y procedimientos, sino que también facilitan la integración del nuevo empleado en el equipo y su rápido ajuste al rol asignado.

Es el proceso estructurado para promover un inicio productivo para el nuevo empleado; durante este proceso, se familiariza al trabajador con la organización, su cultura, normativas, funciones y expectativas; su propósito es integrar al nuevo empleado de manera efectiva y facilitar su adaptación al entorno laboral, asegurando que comprenda claramente su rol y se sienta parte del equipo desde el primer día; además que contribuye a reducir la curva de aprendizaje inicial y promueve una contribución positiva desde el inicio de su empleo (Dessler y Varela, 2011)

- **Competencia.** – Es una cualidad asignada a una persona que, dentro del campo laboral, lo convierte en un trabajador eficiente, al cumplir con un rol específico o resolver problemas en un contexto determinado, como también implica no solo tener conocimientos teóricos, sino también habilidades prácticas y actitudes adecuadas para desempeñarse de manera efectiva en su área de trabajo.

Son aquellas características individuales que le permiten a una persona adaptarse a nuevos desafíos, aprender

continuamente y trabajar de manera colaborativa en equipos multidisciplinarios para contribuir de manera significativa al logro de los objetivos organizacionales y la mejora continua (Cuba, 2016)

- **Resultados.** – Esta fase implica evaluar cómo los cambios en el comportamiento dentro de la empresa reflejan el éxito de las iniciativas empresariales y su contribución al crecimiento, la competitividad y la sostenibilidad en el mercado.

Son los logros derivados de las actividades y operaciones realizadas; estos se pueden medir mediante la realización de las metas establecidas, el aumento de rentabilidad y otros indicadores claves de rendimiento que resaltan el impacto favorable y la productividad de las iniciativas empresariales (Ventosa, 2022).

Dimensión 3: Capacitaciones por Aprendizaje

Dirige que los trabajadores logren desarrollar nuevas habilidades y conocimientos durante la realización de sus funciones diarias y demuestren que este método es muy recomendable; ya que es una realidad que integra y está relacionado a las actividades manuales, creativas y comunicativas que busca enriquecer las capacidades de las personas; además permite a los empleados adecuarse rápidamente a cambios tecnológicos, promoviendo un desarrollo continuo de mejora y adaptación interna en la organización; son estratégicas para el crecimiento profesional y organizacional, proporcionando a los individuos y equipos las herramientas necesarias para combatir desafíos, mejorar el rendimiento y lograr objetivos tanto a nivel personal como empresarial.

Es un sistema que se focaliza en la aplicación práctica del aprendizaje direccionándose hacia resultados tangibles en situaciones laborales, impulsando un proceso continuo de mejora y adaptación al interior de la organización; este enfoque se divide en 3 componentes que forman un ciclo integral de aprendizaje. El primero es el conocimiento el cual se adquiere y son cruciales para el desempeño, el

siguiente es la evaluación que está diseñado para verificar la adquisición de conocimientos; y también está la retroalimentación que tiene como función motivar a los participantes a aplicar lo aprendido. Esto no solo enriquece las habilidades de los trabajadores, sino que también refuerza la capacidad institucional para habituarse y progresar en el ámbito empresarial competitivo (Dessler y Varela, 2011)

- **Conocimiento.** – Consiste en la integración de datos y conocimiento procesado y analizado, orientado a la resolución de conflictos, la formulación de estrategias y la promoción de ideas innovadoras. A pesar de las limitaciones inherentes a la capacidad cognitiva humana, la información y los recursos accesibles presentan un alcance prácticamente ilimitado.

Se define como el entendimiento personalizado y subjetivo que reside en la mente de un individuo, abarcando tanto el saber teórico como el práctico; este comprende hechos, procedimientos, conceptos e ideas adquiridas a través de la interacción con el entorno, la educación formal, la observación, la experimentación y la reflexión; además es la capacidad de aplicar esta información para resolver problemas y tomar decisiones, fundamental para el desarrollo personal y organizacional, facilitando la innovación y la adaptación al cambio en un entorno empresarial dinámico (Chiavenato, 2009).

- **Evaluación.**– Es un proceso sistemático para evaluar la manera en que cada persona ejecuta sus funciones y las oportunidades que tiene para desarrollarse a largo plazo; además, facilita la detección de deficiencias en la gestión del equipo durante la fase de incorporación y ajuste de los empleados dentro de la entidad, asegurando que no se desaproveche el potencial de aquellos con capacidades superiores a las requeridas por su cargo; el objetivo es motivar a los empleados para superar deficiencias y desarrollar políticas de recursos humanos que respondan efectivamente a las necesidades organizacionales.

Este proceso permite tomar decisiones fundamentadas y bien informadas al identificar áreas de mejora, validar logros y asegurar la eficacia y calidad en diversos contextos, como educación, trabajo. Su principal objetivo es proporcionar información precisa y relevante para mejorar el desempeño organizacional y optimizar la toma de decisiones estratégicas (Dessler y Varela, 2011)

- **Retroalimentación.**– Es un proceso continuo donde se proporciona información constructiva para mejorar constantemente los programas de capacitación y desarrollo, garantiza que las metas de los programas de formación se ajusten a las prioridades estratégicas de la entidad, maximizando así su impacto, facilitando la comprensión mutua; ayuda a reconocer los logros y alentar el desarrollo continuo; además permite reconocer qué conocimientos están bien desarrollados y cuáles necesitan atención adicional (Robbins y Coulter, 2010)

Es un proceso constante que ofrece retroalimentación constructiva sobre el desempeño, con el propósito de promover mejoras. Incluye evaluar la efectividad de los métodos de formación en la obtención de resultados, la relevancia de los temas enseñados, la aplicabilidad práctica de los aprendizajes obtenidos y la mejora de competencias en los empleados. Su objetivo principal es ajustar y perfeccionar los programas de capacitación para garantizar que respondan de acuerdo con los objetivos y demandas de la organización, así como con las expectativas de los empleados.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

CLIENTE. Representan el eje central de cualquier negocio, ya sea enfocado en productos o servicios, ya que impulsan la demanda y son la principal vía de generación de ingresos para las organizaciones. Por esta razón, es esencial entender a fondo sus necesidades y expectativas, con el objetivo de ofrecerles valor y satisfacción. Desarrollar relaciones duraderas

con los clientes no solo promueve su fidelidad a largo plazo, asimismo refuerza la reputación de la empresa y su capacidad para competir en el mercado. (Kotler y Armstrong, 2013).

COMPROMISO LABORAL. Es un valor crucial que crea un vínculo mutuo entre los empleados y la organización. Implica que los empleados están dispuestos a invertir esfuerzos y mostrar lealtad hacia su trabajo y la empresa. A cambio, esperan satisfacción y el cumplimiento de sus necesidades sociales, lo cual fortalece la cultura laboral y promueve un ambiente de trabajo positivo y productivo. (Bermúdez, 2024).

CONSUMIDOR. Es un individuo que juega un rol crucial en la economía al estimular la demanda de bienes y servicios. Sus elecciones de compra están condicionadas por diversos factores, como necesidades esenciales, tales como alimentación y vestimenta. Sin embargo, su interés no se restringe solo a la compra de productos, sino también a la experiencia de compra y al nivel de satisfacción que obtiene del proceso de consumo. (Barrera, 2021).

EFICAZ: Se enfoca en identificar y priorizar acciones que generen resultados relevantes y contribuyan al logro de metas estratégicas. Puede concebirse como un sistema de evaluación que considera tanto los resultados finales como los procesos necesarios para alcanzarlos. Además, implica mejorar la utilización de los recursos disponibles para obtener una ventaja competitiva duradera en el mercado, garantizando la calidad de los resultados y una gestión eficiente de dichos recursos. (Obledo, 2022).

ESTÁNDARES: Son criterios fundamentales que guían y fomentan mejoras continuas, superando constantemente las expectativas establecidas. Estos no solo orientan hacia la consecución de resultados óptimos y la prevención de fallos, sino que también aseguran que todos los procesos y productos se realicen de manera correcta y clara. (Niebla, 2020).

FIDELIDAD: Hace referencia a la habilidad estratégica de una empresa para establecer y mantener relaciones sólidas y de lealtad con los consumidores de sus productos y servicios; este proceso fortalece la reputación de la empresa y facilita la entrada a nuevos mercados; ya que

genera confianza, promoviendo recomendaciones positivas y contribuyendo la maximización e incremento de inversión sumándose a ello la resiliencia empresarial en un entorno competitivo y cambiante (Nuñez, 2024).

INNOVACIÓN. Es el proceso actual de desarrollo y renovación de productos o servicios mediante la adición de nuevos atributos que tienen un alto potencial de penetración en el mercado. Este enfoque busca generar beneficios significativos al introducir innovaciones que se perciben como modernas y relevantes para los consumidores (España, 2024).

LIDERAZGO. Significa disciplina que se tiene para incentivar, orientar a un grupo de personas tomar decisiones, influenciando y capacitando para crear un entorno para que las personas estén dispuestas a dar lo mejor de ellos así cumplir nuestras propuestas e interés; el ser líder es socializar con los demás al emprender acciones y presentar soluciones creativas y que profundiza una distribución del poder para promover, incentivar, convocar las actividades del grupo de trabajo (Etecè, 2024).

RENDIMIENTO: Se concatena hacia la idoneidad, hacia el talento que resalta, la vocación como demuestras, la inteligencia que te diferencia de otros al momento de ser líder ante los distintos problemas, oposiciones que se ve en lo cotidiano o en la organización (Hernández, 2023).

2.4. VARIABLE ÚNICA

Capacitación del Personal

Dimensiones

Habilidades interpersonales

Capacitaciones en el puesto

Capacitaciones por aprendizaje

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE ÚNICA		Trabajo en Equipo	<ul style="list-style-type: none"> - Existe colaboración coordinada entre individuos con el objetivo de lograr metas compartidas. - Existe colaboración coordinada para lograr optimizar el uso de talentos individuales y alcanzar resultados que podrían ser difíciles de lograr de manera individual.
	Habilidades Interpersonales	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Con qué frecuencia se realiza el intercambio de ideas, información entre todos los niveles y funciones dentro de la empresa - Con qué frecuencia considera que la comunicación dentro del equipo mejora después de cada sesión de capacitación del personal
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Con qué frecuencia los líderes de la organización demuestran comprensión y conexión emocional con las preocupaciones y necesidades de los empleados - Con qué frecuencia observa que la empatía en la organización contribuye a resolver conflictos de manera constructiva y a mantener relaciones laborales positivas
Capacitación del Personal	Capacitaciones en el Puesto	Inducción	<ul style="list-style-type: none"> - Con qué frecuencia considera que el programa de inducción proporciona información clara y completa sobre las políticas y procedimientos de la empresa - Qué tan útil considera que es el programa de inducción para reducir la curva de aprendizaje inicial y promover una contribución positiva del nuevo empleado
		Competencia	<ul style="list-style-type: none"> - Con qué frecuencia considera que sus compañeros demuestran habilidades prácticas y actitudes correctas para cumplir con sus roles en su área de trabajo - La capacidad de sus compañeros para colaborar de manera efectiva en equipos multidisciplinarios con el fin de contribuir al logro de los objetivos organizacionales
		Resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Cree que el cumplimiento de los objetivos establecidos en las iniciativas empresariales contribuye al crecimiento y sostenibilidad de la empresa - Con qué frecuencia observa que las metas alcanzadas y el aumento de la

		rentabilidad son indicadores clave del éxito
	Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Con qué frecuencia la organización facilita recursos y oportunidades para que los empleados amplíen y actualicen su conocimiento en su área de trabajo. - Con qué frecuencia se utiliza el conocimiento adquirido para fomentar la innovación y la adaptación al cambio dentro de su equipo
Capacitaciones por Aprendizaje	Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> - Cree que el proceso de evaluación contribuye a la motivación de los empleados para superar deficiencias y desarrollar sus capacidades - El proceso de evaluación proporciona información precisa y relevante que contribuye a la toma de decisiones estratégicas en su área de trabajo
	Retroalimentación	<ul style="list-style-type: none"> - Qué tan frecuentemente cree que la retroalimentación proporcionada durante la capacitación contribuye a ajustar la eficacia de los métodos de enseñanza - Con qué frecuencia la retroalimentación obtenida durante el proceso de capacitación asegura que los objetivos del programa estén alineados con los objetivos estratégicos de la organización

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Ñaupas et al. (2014), La investigación es de tipo aplicada, ya que los resultados están orientados a resolver problemas reales, basados en bases teóricas existentes. Este tipo de investigación se focaliza en identificar problemáticas concretas y explorar soluciones innovadoras que se ajusten de manera óptima al contexto específico; a partir de los hallazgos obtenidos, es posible proponer mejoras o cambios frente a la problemática.

3.1.1. ENFOQUE

Hernández y Mendoza (2018), Este estudio es de enfoque cuantitativo; dado que se centró en la recolección de datos numéricos de los participantes que estudia por medio de un instrumento y su procesamiento mediante análisis estadístico; estos datos permitieron identificar patrones de comportamiento que contribuirán al desarrollo de teorías; además, los procedimientos estadísticos fueron fundamentales para verificar la formulación del problema con base en los datos analizados, Procurando que los resultados obtenidos sean útiles y aplicables al proceso de decisión en contextos venideros.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Hernández y Mendoza (2018), El nivel de la investigación es de tipo descriptivo; ya que se enfoca en detallar la variable en estudio tal como se presenta en las instalaciones de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco. Este enfoque permite observar y describir los hechos tal y como suceden, además de recopilar información de manera independiente sobre la variable objeto de análisis.

3.1.3. DISEÑO

Hernández y Mendoza (2018), La presente investigación es un

diseño no experimental, porque se realiza sin manipulación de la variable de estudio, lo que permitió analizarla en su contexto natural. El diseño incluyó una variante conocida como transversal, donde los datos se recolectaron en un solo momento, lo que facilitó una visión clara y concisa del fenómeno en el tiempo definido, permitiendo generar perspectivas que influyan en decisiones futuras.

Figura 1

Diseño de la investigación

O_x-----X₁

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Hernández y Mendoza (2018) Para el autor representa el grupo total de componentes que poseen atributos similares entre sí, lo que da lugar a los datos utilizados en la investigación, bajo esta perspectiva la tesis plantea como población a cada miembro del equipo de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, siendo:

Tabla 1

Número de trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco

Trabajadores	N°
Trabajadores en planilla	8
Trabajadores locadores	22
Total	30

3.2.2. MUESTRA

Hernández y Mendoza (2018) para el autor hace referencia que es una porción o subconjunto de un miembro dado de la población bajo estudio. Los métodos de muestreo no probabilístico por conveniencia o intencional se da porque se abarcará a la totalidad de individuos pertenecientes a la población; el proyecto contó con el 100% de la población como parte del universo muestral, en ese sentido la tesis tiene

una muestra de 30 personas en los que se incluyen trabajadores en planilla y locadores de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA

La tesis para obtener información de la variable de estudio usó como técnica la encuesta para recolectar datos, el cual consiste en el diseño de preguntas cerradas, orientadas a cada miembro del equipo de la Cámara de Comercio Industrias de Huánuco integrantes de la muestra seleccionada.

3.3.2. INSTRUMENTO

La tesis empleó un cuestionario, un instrumento compuesto por un conjunto de preguntas; el cual consiste en preguntas cerradas orientadas a identificar cómo se manifiesta la variable analizada, teniendo como la escala de Likert, una herramienta que incluye diversas declaraciones con una escala ordinal:

1 siempre, 2 casi siempre, 3 algunas veces, 4 pocas veces, 5 nunca.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La tesis usó para la elaboración las siguientes estrategias:

Procesamiento: tablas de frecuencia la cual se trata de un recurso estadístico diseñado para estructurar y sintetizar la información relacionada con la distribución de los datos.

Análisis: figuras de barras porcentuales las cuales ayudan a manejar datos en estadísticas y a presentarlos de manera más atractiva visualmente.

Todo fue procesado en el programa estadístico como el

- SPSS el cual permitió ingresar y organizar los datos

recogidos en la investigación, como respuestas de encuestas generó tablas y gráficos que facilitaron la interpretación.

- EXCEL el cual utilice como herramienta de apoyo para la presentación y diseño de barras.
- WORD para el procesamiento de la información y la redacción de la presente tesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

➤ TRABAJO EN EQUIPO

Tabla 2

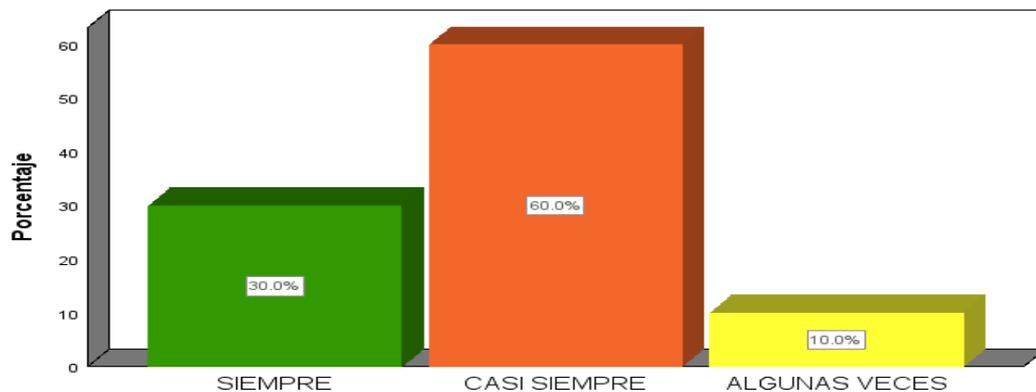
¿Existe colaboración coordinada entre individuos con el objetivo de lograr metas compartidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	9	30,0	30,0	30,0
	CASI SIEMPRE	18	60,0	60,0	90,0
	ALGUNAS VECES	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 2

¿Existe colaboración coordinada entre individuos con el objetivo de lograr metas compartidas?



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

El gráfico muestra que el 60% de los encuestados perciben que casi siempre existe una colaboración coordinada para alcanzar metas compartidas. Esto podría indicar que, en algunos casos, los encuestados aún no han desarrollado completamente las competencias requeridas para colaborar en grupo de forma óptima; el gráfico también muestra que el 30%

de los encuestados afirman que siempre hay colaboración coordinada con el objetivo de alcanzar los objetivos planteados por la organización, lo que sugiere que este grupo trabaja de manera efectiva en equipo, y por último el gráfico muestra un 10% sosteniendo que solo algunas veces se logra la coordinación para alcanzar objetivos comunes, lo cual podría deberse a aspectos tales como la carencia de experiencia del personal o la reticencia a trabajar en equipo.

Tabla 3

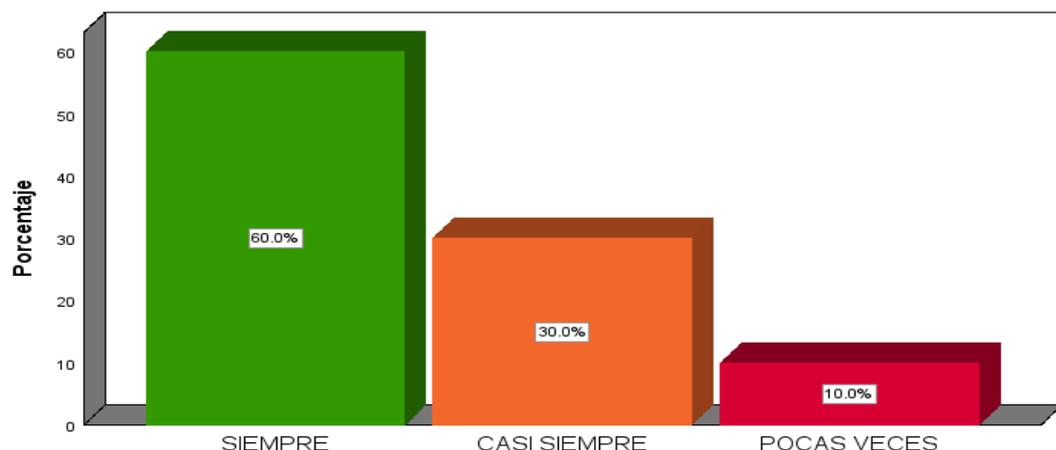
¿Existe colaboración coordinada para lograr optimizar el uso de talentos individuales y alcanzar resultados que podrían ser difíciles de lograr de manera individual?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	18	60,0	60,0	60,0
	CASI SIEMPRE	9	30,0	30,0	90,0
	POCAS VECES	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 3

¿Existe colaboración coordinada para lograr optimizar el uso de talentos individuales y alcanzar resultados que podrían ser difíciles de lograr de manera individual?



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

El gráfico muestra que el 60% de los encuestados afirman que siempre se optimiza el uso de los talentos individuales para alcanzar metas que serían

difíciles de lograr de manera individual. Esto sugiere que existe un ambiente de colaboración bien coordinada, donde se aprovechan las habilidades de cada trabajador para obtener resultados óptimos en la organización; también el gráfico muestra que un 30% de los encuestados indica que casi siempre se coordinan esfuerzos para optimizar los talentos individuales, lo que también contribuye a resultados eficientes en situaciones complejas y por último el gráfico con un 10% indica que esta colaboración ocurre solo pocas veces, lo que podría estar relacionado con la falta de coordinación para aprovechar los talentos, lo que afecta de manera desfavorable la eficiencia.

➤ COMUNICACIÓN

Tabla 4

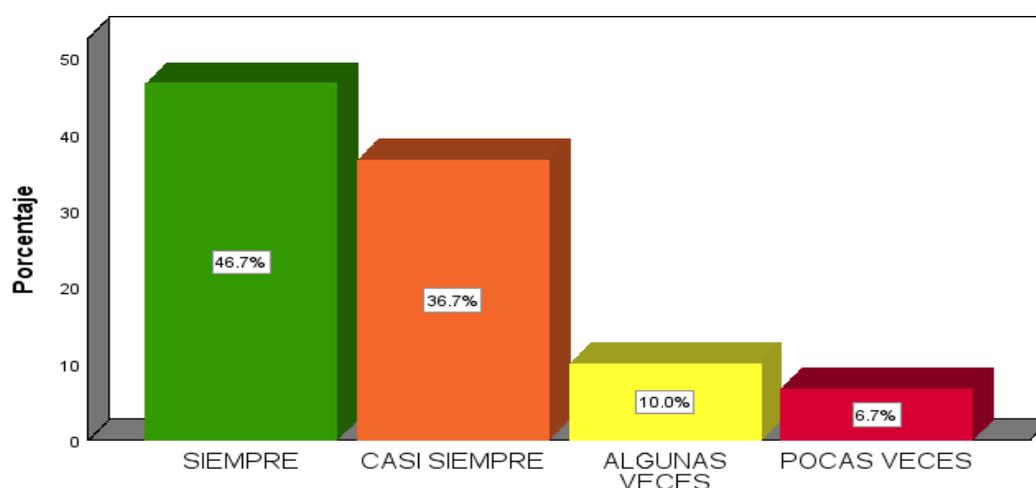
¿Con que frecuencia se realiza el intercambio de ideas e información entre todos los niveles y funciones dentro de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	14	46,7	46,7	46,7
	CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7	83,3
	ALGUNAS VECES	3	10,0	10,0	93,3
	POCAS VECES	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 4

¿Con que frecuencia se realiza el intercambio de ideas e información entre todos los niveles y funciones dentro de la empresa?



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

El gráfico muestra que un 46.7% de los encuestados consideran que la interacción de ideas e información a lo largo de todas las áreas y jerarquías dentro de la organización siempre es vital e importante. Este resultado sugiere que casi la mitad del personal valora la comunicación abierta y fluida reconocida como una pieza central en el éxito de la entidad; también el gráfico muestra que un 36.7% señala que este proceso casi siempre ocurre, lo que refleja que, aunque existe una tendencia positiva hacia el cambio de opiniones, no siempre es consistente. Un 10% opina que este intercambio es importante solo en algunas veces, mientras que un 6.7% percibe que pocas veces es esencial.

Tabla 5

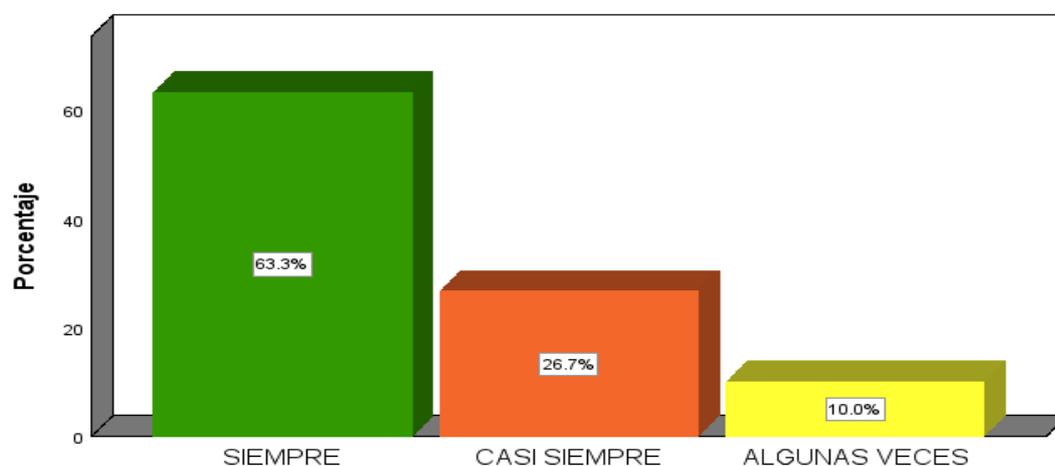
¿Con qué frecuencia considera que la comunicación dentro del equipo mejora después de cada sesión de capacitación del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	19	63,3	63,3	63,3
	CASI SIEMPRE	8	26,7	26,7	90,0
	ALGUNAS VECES	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 5

¿Con que frecuencia considera que la comunicación dentro del equipo mejora después de cada sesión de capacitación del personal?



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

El gráfico muestra que un 63.3% de los encuestados consideran que el programa de inducción es útil para reducir la curva de aprendizaje inicial, lo que facilita y promueve la contribución positiva del nuevo personal. Esto sugiere que una mayoría significativa de los trabajadores valora la importancia de este programa en el proceso de integración. También la figura representa que un 26.7% menciona que el programa de inducción casi siempre mejora la comunicación entre los nuevos empleados y el resto del equipo, subrayando su rol en el fomento de un entorno colaborativo; por último, el 10% señala que, aunque de manera ocasional, el programa de inducción contribuye positivamente al desempeño del nuevo personal.

➤ EMPATÍA

Tabla 6

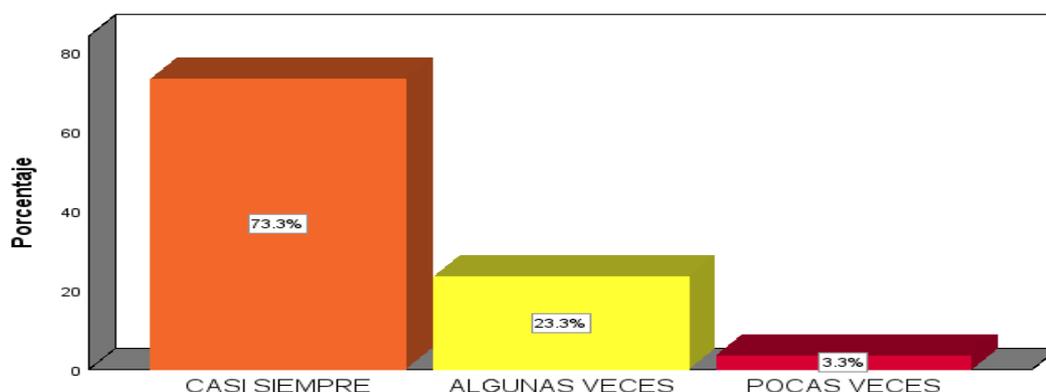
¿Con qué frecuencia los líderes de la organización demuestran comprensión y conexión emocional con las preocupaciones y necesidades de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	22	73,3	73,3	73,3
	ALGUNAS VECES	7	23,3	23,3	96,7
	POCAS VECES	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 6

¿Con qué frecuencia los líderes de la organización demuestran comprensión y conexión emocional con las preocupaciones y necesidades de los trabajadores?



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

El gráfico muestra que el 73.3% de los encuestados indican que siempre perciben que los líderes de la organización muestran comprensión y conexión emocional con sus preocupaciones y necesidades, también la figura representa que un 23.3% de los encuestados indican que esto ocurre casi siempre. Es decir, más del 90% de los encuestados tiene una percepción positiva en este aspecto, lo que refleja un buen nivel de conexión emocional entre los líderes y su equipo, por último, el gráfico muestra que el 3.3% de los encuestados señalan que esta conducta ocurre solo algunas veces, lo cual sugiere que todavía existe margen para avanzar en aspectos relacionados con la empatía hacia todos los trabajadores.

Tabla 7

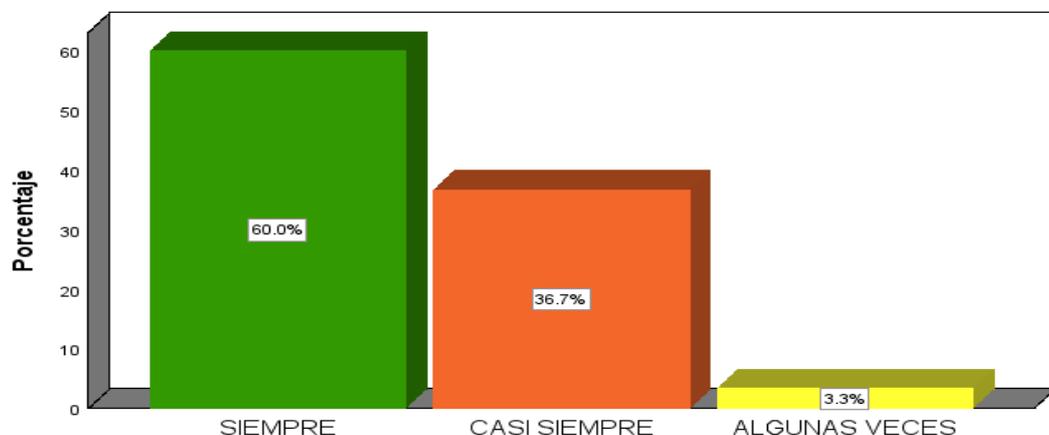
¿Con qué frecuencia observa que la empatía en la organización contribuye a resolver conflictos de manera constructiva y a mantener relaciones laborales positivas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	18	60,0	60,0	60,0
	CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7	96,7
	ALGUNAS VECES	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 7

¿Con qué frecuencia observa que la empatía en la organización contribuye a resolver conflictos de manera constructiva y a mantener relaciones laborales positivas?



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

El gráfico muestra que el 60 % de los encuestados considera que la empatía en la organización casi siempre contribuye a resolver conflictos de manera constructiva y a mantener relaciones laborales positivas. Este alto porcentaje refleja que la empatía es vista como un elemento clave para fomentar un ambiente de trabajo armonioso y colaborativo; también el gráfico muestra que el 36.7% de los encuestados señala que esta contribución ocurre algunas veces, lo que indica que aún hay situaciones en las que el uso de la empatía para resolver conflictos no es constante; y por último, el gráfico señala que un pequeño 3.3% opina que pocas veces la empatía cumple este rol, lo que sugiere que, aunque minoritario, existe un segmento que identifica oportunidades para optimizar el uso de la empatía tanto en la resolución de conflictos como en el fortalecimiento de las relaciones laborales.

➤ INDUCCIÓN

Tabla 8

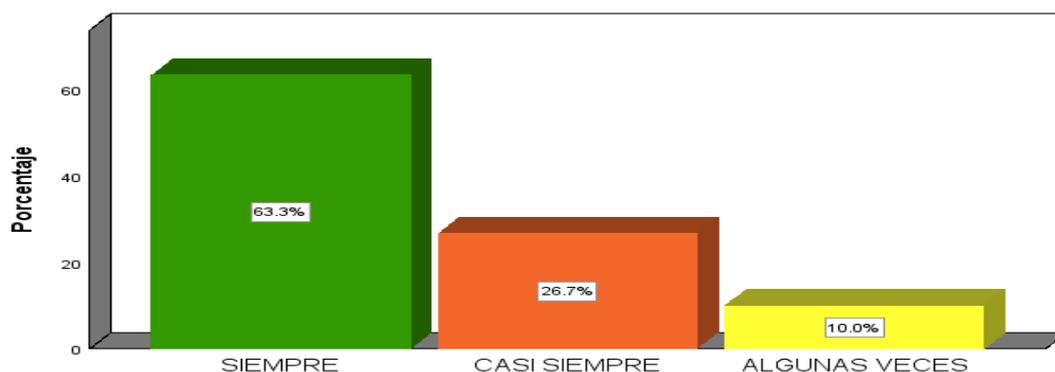
¿Con qué frecuencia considera que el programa de inducción proporciona información clara y completa sobre las políticas y procedimientos de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	19	63,3	63,3	63,3
	CASI SIEMPRE	8	26,7	26,7	90,0
	ALGUNAS VECES	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 8

¿Con qué frecuencia considera que el programa de inducción proporciona información clara y completa sobre las políticas y procedimientos de la empresa?



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

El gráfico muestra que el 63.3% de los encuestados considera que el programa de inducción siempre provee información clara y completa acerca de las normativas y procesos establecidos por la organización. Esto refleja que, para la mayoría del equipo laboral, el programa cumple eficazmente su función en cuanto a la transmisión de la información esencial para integrarse correctamente a la organización, también el gráfico muestra que el 26.7% señala que esto ocurre casi siempre, lo que indica que en algunos casos podría faltar algo de consistencia en la claridad o completitud de la información brindada; y por último, el gráfico muestra un 10% menciona que esta claridad informativa ocurre solo algunas veces, lo que sugiere que existen áreas donde se puede mejorar la efectividad del programa de inducción para asegurar una comprensión uniforme de las políticas y procedimientos en todos los empleados.

Tabla 9

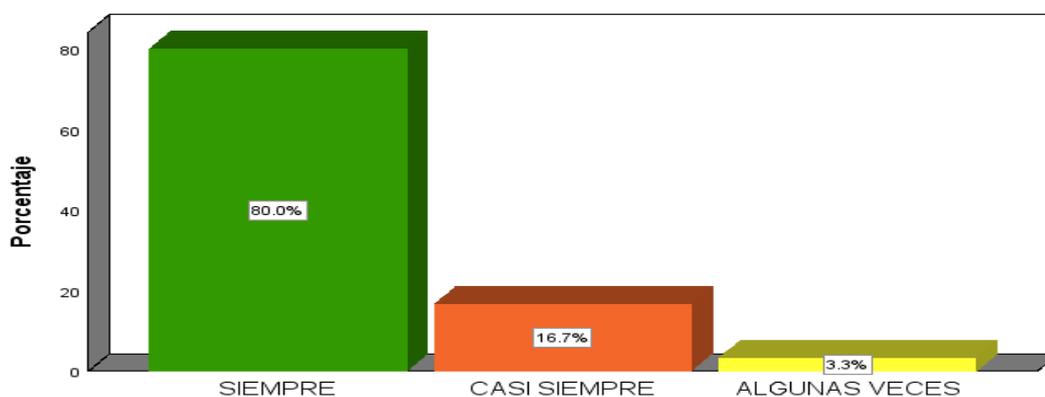
¿Qué tan útil considera que es el programa de inducción para reducir la curva de aprendizaje inicial y promover una contribución positiva del nuevo trabajador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	24	80,0	80,0	80,0
	CASI SIEMPRE	5	16,7	16,7	96,7
	ALGUNAS VECES	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 9

¿Qué tan útil considera que es el programa de inducción para reducir la curva de aprendizaje inicial y promover una contribución positiva del nuevo trabajador?



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

El gráfico muestra que el 80% de los encuestados considera que el programa de inducción siempre proporciona información clara y completa acerca de las normativas y directrices de la empresa, también la figura representa que un 16.7% señala que esto ocurre casi siempre, lo que indica que en algunos casos podría faltar algo de consistencia en la claridad o completitud de la información brindada; y por último el gráfico muestra un 3.3% menciona que esta claridad informativa ocurre solo algunas veces, lo que sugiere que existen áreas donde se puede mejorar la efectividad del programa de inducción para asegurar una comprensión uniforme de las políticas y procedimientos en todos los empleados.

➤ COMPETENCIA

Tabla 10

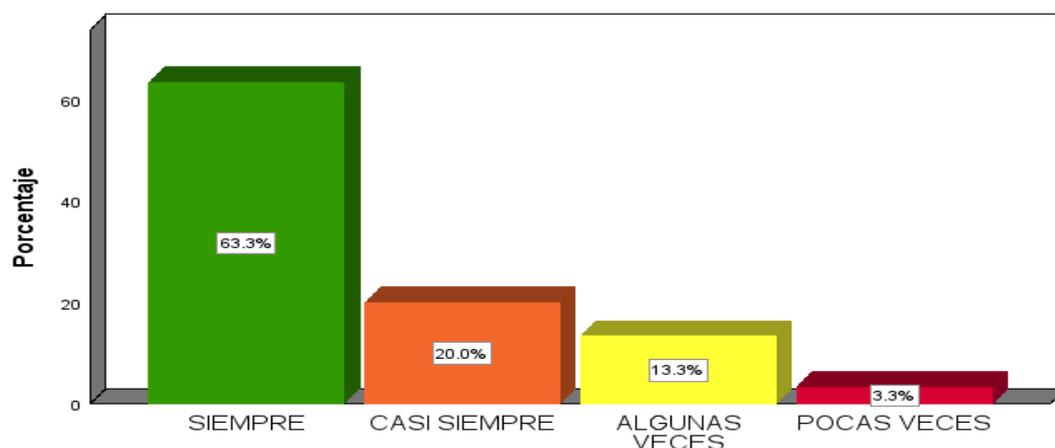
¿Con qué frecuencia considera que sus compañeros demuestran habilidades prácticas y actitudes correctas para cumplir con sus roles en su área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	19	63,3	63,3	63,3
	CASI SIEMPRE	6	20,0	20,0	83,3
	ALGUNAS VECES	4	13,3	13,3	96,7
	POCAS VECES	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 10

¿Con qué frecuencia considera que sus compañeros demuestran habilidades prácticas y actitudes correctas para cumplir con sus roles en su área de trabajo?



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

El gráfico muestra que el 63.3% de los encuestados considera que sus compañeros siempre justifiquen más habilidades prácticas y actitudes adecuadas para desempeñar sus roles en el área de trabajo.; también el otro gráfico muestra que un 20% menciona que esto ocurre casi siempre, lo que implica que, aunque la competencia es generalmente evidente, puede haber momentos en los que no se mantenga de manera constante. Un 13.3% opina que estas habilidades y actitudes se presentan algunas veces lo que indica que existen áreas en las que se podría trabajar para mejorar la capacitación o el apoyo entre los compañeros; y por último muestra un 3.3% señala que pocas veces se observan estas habilidades.

Tabla 11

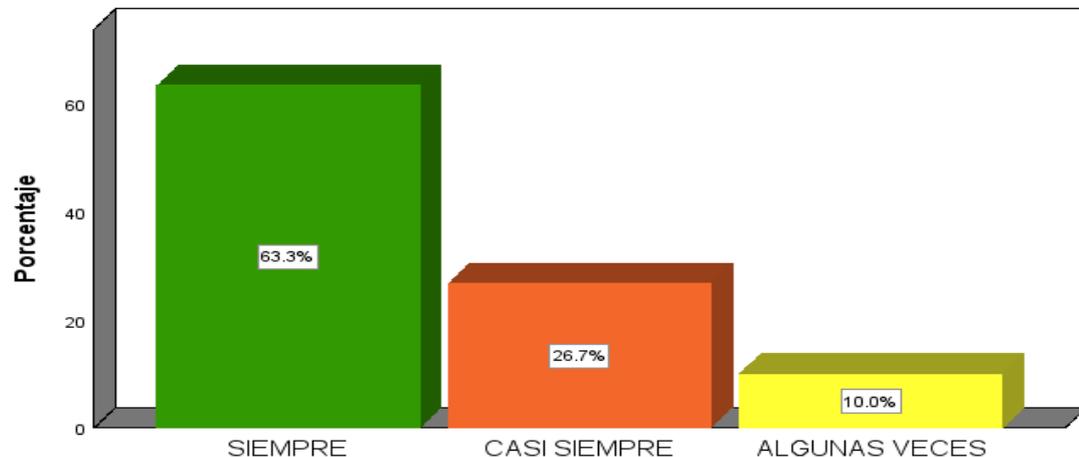
¿La capacidad de sus compañeros para colaborar de manera efectiva en equipos multidisciplinares con el fin de contribuir al logro de los objetivos organizacionales es positiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	19	63,3	63,3	63,3
	CASI SIEMPRE	8	26,7	26,7	90,0
	ALGUNAS VECES	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 11

¿La capacidad de sus compañeros para colaborar de manera efectiva en equipos multidisciplinares con el fin de contribuir al logro de los objetivos organizacionales es positiva?



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

El gráfico muestra que el 63.3% de los encuestados califica siempre la capacidad de sus compañeros para colaborar de manera efectiva en equipos multidisciplinarios con el fin de respaldar el logro de los objetivos de la empresa. Este alto porcentaje indica que la mayoría del personal percibe una sólida competencia en el trabajo en equipo, lo cual es esencial para alcanzar metas comunes; también el otro gráfico muestra un 26.7% opina que esta colaboración ocurre casi siempre, sugiriendo que, aunque generalmente se presenta una buena dinámica de trabajo, hay ocasiones en las que podría no ser tan efectiva y por último muestra un 10% señala que la colaboración se manifiesta algunas veces.

➤ RESULTADOS

Tabla 12

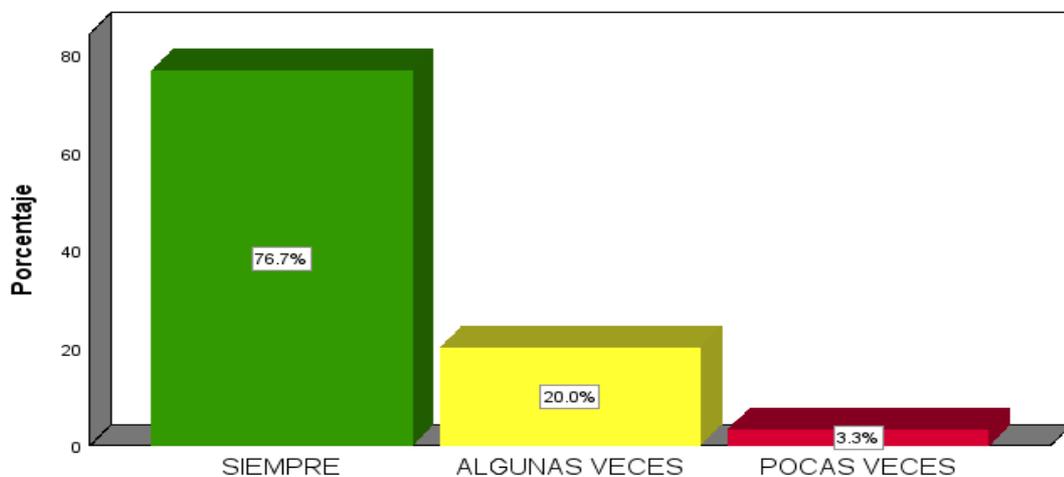
¿Cree que el cumplimiento de los objetivos establecidos en las iniciativas empresariales contribuye al crecimiento y sostenibilidad de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	23	76,7	76,7	76,7
	ALGUNAS VECES	6	20,0	20,0	96,7
	POCAS VECES	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 12

¿Cree que el cumplimiento de los objetivos establecidos en las iniciativas empresariales contribuye al crecimiento y sostenibilidad de la empresa?



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

El gráfico muestra que el 76.7% de los encuestados considera que el logro de los objetivos planteados en las estrategias empresariales siempre contribuye al crecimiento y sostenibilidad de la empresa. La proporción elevada indica que los empleados en su mayoría comprenden la relevancia de cumplir con estos objetivos para promover un desarrollo estable y perdurable de la entidad; también el otro gráfico un 20% menciona que esto ocurre algunas veces, lo que implica que, aunque se reconoce el impacto positivo, puede haber momentos en que el cumplimiento no sea tan efectivo; por último muestra un 3.3% opina que esto ocurre pocas veces, lo que indica que este grupo ve limitaciones en la relación entre lograr los objetivos y promover el desarrollo sostenible de la empresa.

Tabla 13

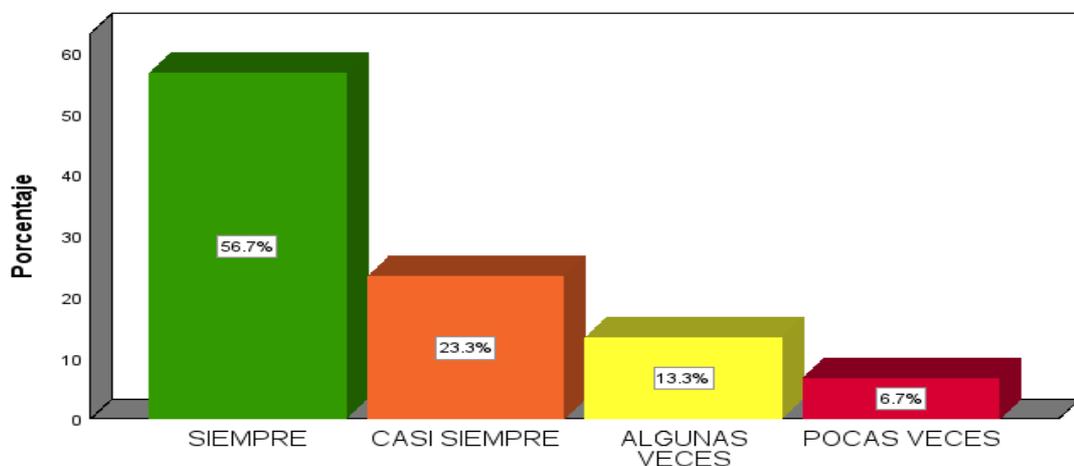
¿Con qué frecuencia observa que las metas alcanzadas y el aumento de la rentabilidad son indicadores clave del éxito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	17	56,7	56,7	56,7
	CASI SIEMPRE	7	23,3	23,3	80,0
	ALGUNAS VECES	4	13,3	13,3	93,3
	POCAS VECES	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 13

¿Con qué frecuencia observa que las metas alcanzadas y el aumento de la rentabilidad son indicadores clave del éxito?



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

El gráfico muestra que el 56.7% de los encuestados considera que las metas alcanzadas y el aumento de la rentabilidad son siempre indicadores clave del éxito.; también el otro gráfico muestra un 23.3% opina que estas metas son casi siempre indicadores de éxito, lo que indica una percepción positiva, aunque no tan contundente. Un 13.3% menciona que estos indicadores se observan algunas veces, sugiriendo que existen situaciones en las que otros factores también podrían influir en la evaluación del éxito; por último, muestra un 6.7% señala que esto ocurre pocas veces, lo que sugiere que un pequeño grupo no considera suficientes estos indicadores para medir el éxito.

➤ CONOCIMIENTO

Tabla 14

¿Con qué frecuencia la organización facilita recursos y oportunidades para que los empleados amplíen y actualicen su conocimiento en su área de trabajo?

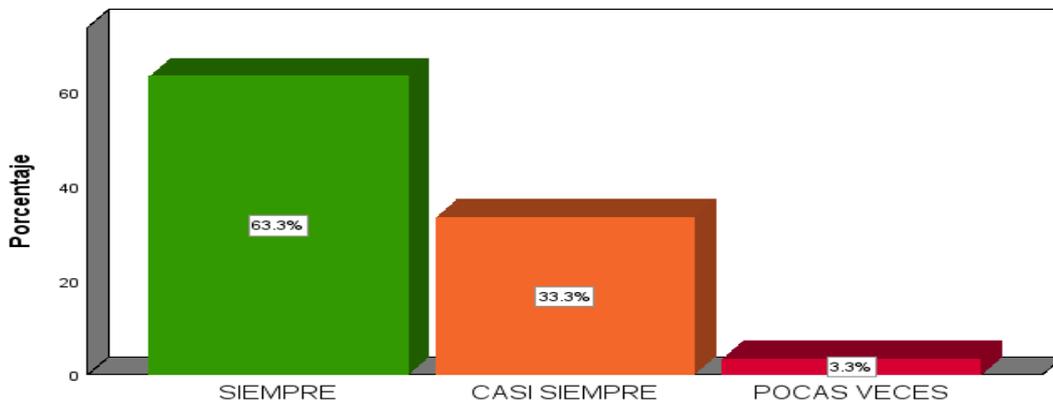
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	19	63,3	63,3	63,3
	CASI SIEMPRE	10	33,3	33,3	96,7
	POCAS VECES	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura

14

¿Con qué frecuencia la organización facilita recursos y oportunidades para que los trabajadores amplíen y actualicen su conocimiento en su área de trabajo?



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

El gráfico muestra que el 63.3% de los encuestados considera que la organización ofrece de manera constante recursos y oportunidades para que los empleados mejoren y actualicen sus conocimientos en su área de trabajo. Por otro lado, otro gráfico refleja que un 33.3% piensa que esto ocurre con regularidad, lo que sugiere que, aunque el apoyo es constante, existen posibles áreas o momentos en los que los recursos no son tan accesibles. Finalmente, un 3.3% menciona que esto sucede ocasionalmente, lo que indica que un pequeño grupo de empleados siente que no reciben suficiente apoyo para el desarrollo de sus habilidades.

Tabla 15

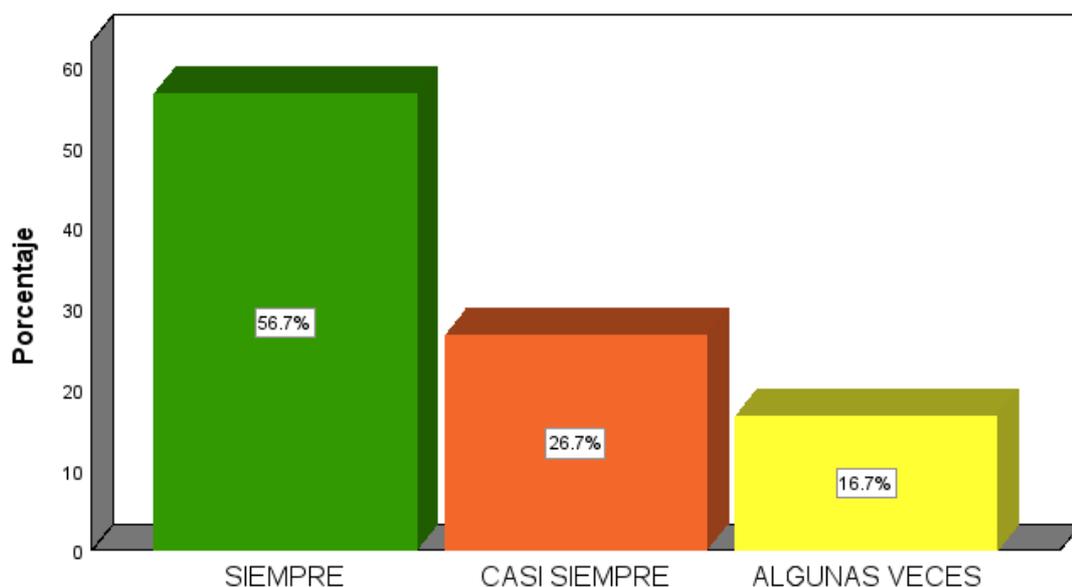
¿Con qué frecuencia se utiliza el conocimiento adquirido para fomentar la innovación y la adaptación al cambio dentro de su equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	17	56,7	56,7	56,7
	CASI SIEMPRE	8	26,7	26,7	83,3
	ALGUNAS VECES	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 15

¿Con qué frecuencia se utiliza el conocimiento adquirido para fomentar la innovación y la adaptación al cambio dentro de su equipo?



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

El gráfico muestra que el 56.7% de los encuestados considera que el conocimiento adquirido se utiliza siempre de manera efectiva para fomentar la innovación y la adaptación al cambio dentro de su equipo. Este porcentaje indica que una proporción superior al 50% de los trabajadores percibe que se está aprovechando el conocimiento disponible para impulsar mejoras y ajustes necesarios en el entorno laboral; también el otro gráfico un 26.7% menciona que esto ocurre casi siempre, lo que implica que, aunque la aplicación del conocimiento es generalmente efectiva, hay áreas donde se podría optimizar aún más. Por último, muestra un 16.7% opina que esta utilización se presenta algunas veces.

➤ EVALUACIÓN

Tabla 16

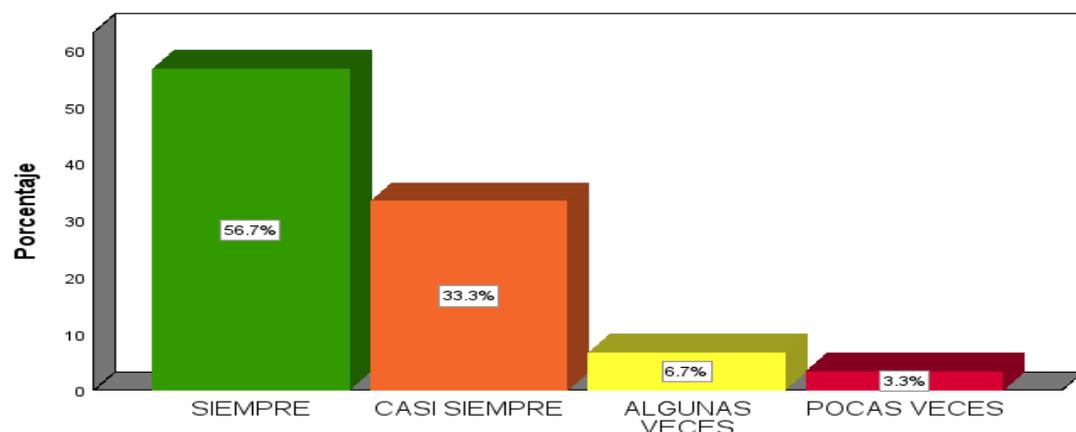
¿Cree que el proceso de evaluación contribuye a la motivación de los trabajadores para superar deficiencias y desarrollar sus capacidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	17	56,7	56,7	56,7
	CASI SIEMPRE	10	33,3	33,3	90,0
	ALGUNAS VECES	2	6,7	6,7	96,7
	POCAS VECES	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 16

¿Cree que el proceso de evaluación contribuye a la motivación de los trabajadores para superar deficiencias y desarrollar sus capacidades?



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

El gráfico muestra que el 56.7% de los encuestados cree que el proceso de evaluación siempre contribuye a la motivación de los trabajadores para superar deficiencias y desarrollar sus capacidades; también el otro gráfico un 33.3% opina que esta motivación ocurre casi siempre, sugiriendo que, aunque la evaluación es generalmente motivadora, podría haber ocasiones en que su impacto no sea tan fuerte. Por otro lado, el 6.7% menciona que la evaluación contribuye algunas veces, lo que sugiere que, para un pequeño grupo, el proceso evaluativo podría no ser suficientemente claro o motivador. Por último, muestra el 3.3% indica que esto sucede pocas veces.

Tabla 17

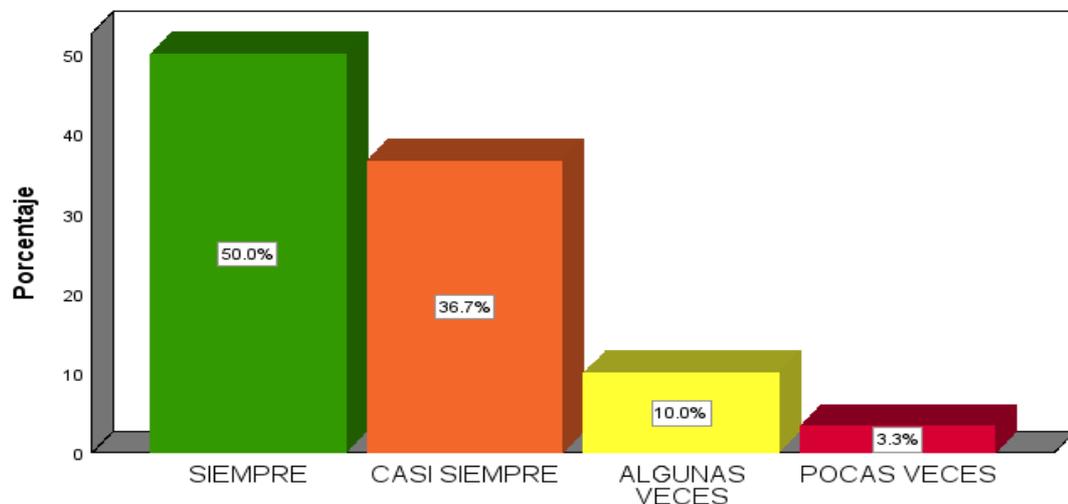
¿El proceso de evaluación proporciona información precisa y relevante que contribuye a la toma de decisiones estratégicas en su área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	15	50,0	50,0	50,0
	CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7	86,7
	ALGUNAS VECES	3	10,0	10,0	96,7
	POCAS VECES	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 17

¿El proceso de evaluación proporciona información precisa y relevante que contribuye a la toma de decisiones estratégicas en su área de trabajo?



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Los gráficos muestran que el 50% de los encuestados considera que el proceso de evaluación siempre ofrece datos detallados y significativo para guiar las decisiones estratégicas en su área de trabajo; también el otro gráfico un 36.7% opina que esto ocurre casi siempre, lo que indica que, aunque generalmente se considera útil, hay momentos en los que la información podría no ser tan clara o pertinente. Por otro lado, el 10% menciona que la evaluación proporciona información algunas veces, lo que sugiere que se identifican áreas para aumentar la exactitud y utilidad de la información obtenida. Por último, muestra un 3.3% indica que esto sucede pocas veces.

➤ RETROALIMENTACIÓN

Tabla 18

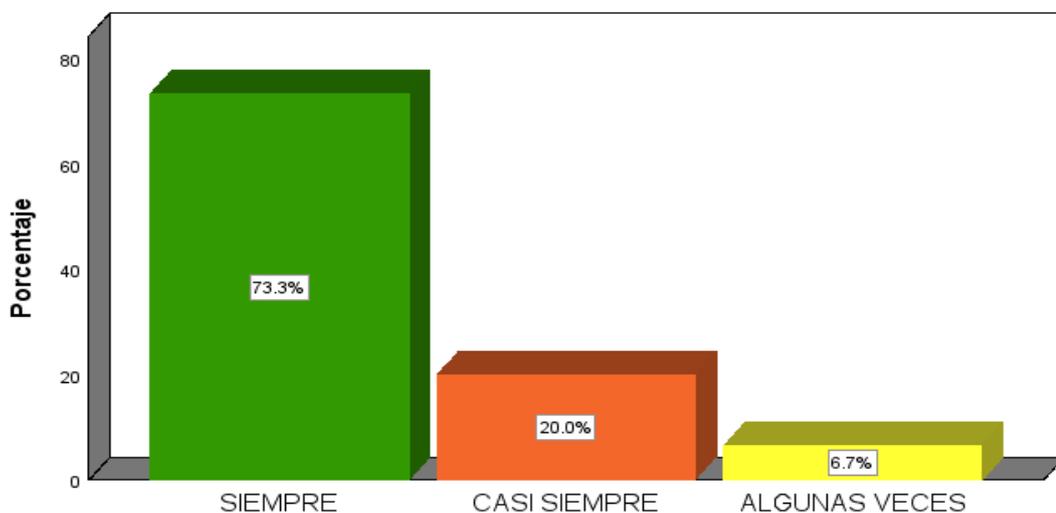
¿Qué tan frecuentemente cree que la retroalimentación proporcionada durante la capacitación contribuye a ajustar la eficacia de los métodos de enseñanza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	22	73,3	73,3	73,3
	CASI SIEMPRE	6	20,0	20,0	93,3
	ALGUNAS VECES	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 18

¿Qué tan frecuentemente cree que la retroalimentación proporcionada durante la capacitación contribuye a ajustar la eficacia de los métodos de enseñanza?



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Los gráficos muestran que el 73.3% de los encuestados consideran que la retroalimentación proporcionada durante la capacitación siempre contribuye en ajustar la eficacia de los métodos de enseñanza; también el otro gráfico muestra un 20% opina que esto ocurre casi siempre, lo que sugiere que, aunque generalmente la retroalimentación es efectiva, hay ocasiones en las que su impacto podría ser más limitado. Por último, muestra el 6.7% menciona que la retroalimentación contribuye algunas veces, lo que implica que este grupo podría experimentar menos beneficio de este proceso.

Tabla 19

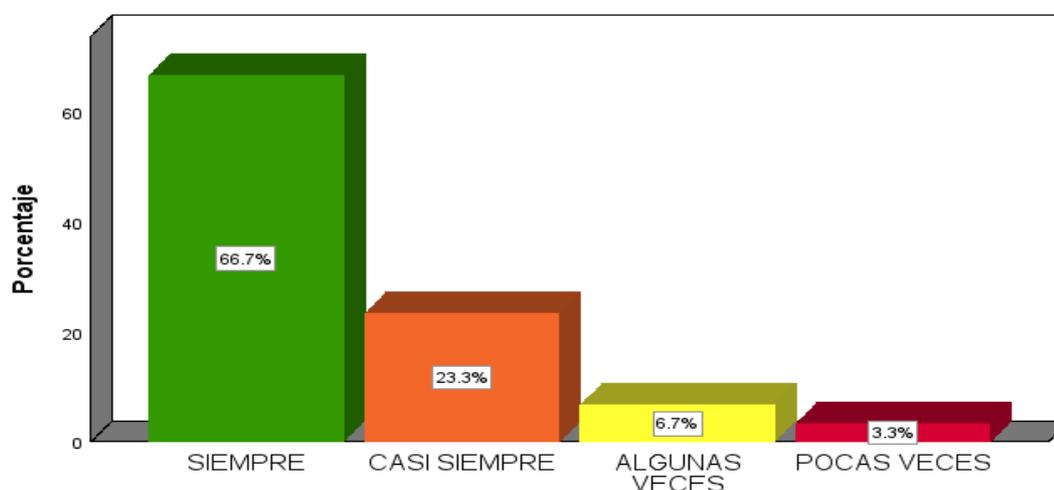
¿Con qué frecuencia la retroalimentación obtenida durante el proceso de capacitación asegura que los objetivos del programa estén alineados con los objetivos estratégicos de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	20	66,7	66,7	66,7
	CASI SIEMPRE	7	23,3	23,3	90,0
	ALGUNAS VECES	2	6,7	6,7	96,7
	POCAS VECES	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. *Fuente.* IBM SPSS Statistics.

Figura 19

¿Con qué frecuencia la retroalimentación obtenida durante el proceso de capacitación asegura que los objetivos del programa estén alineados con los objetivos estratégicos de la organización?



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Los gráficos muestran que el 66.7% de los encuestados consideran que la retroalimentación obtenida durante el proceso de capacitación siempre asegura que los objetivos del programa deben coincidir con las estrategias fundamentales de la empresa. Este porcentaje sugiere que la mayoría de los empleados reconoce la importancia de la retroalimentación para garantizar que los esfuerzos de capacitación se orienten hacia las metas generales de la organización; también el otro gráfico muestra un 23.3% opina que esto ocurre casi siempre, lo que indica que, aunque existe un buen grado de alineación, podría haber ocasiones en las que esta conexión no sea tan evidente. Por último, el 6.7% menciona que esto sucede algunas veces y el 3.3% señala que pocas veces se garantiza esta alineación, lo que resalta la necesidad de prestar atención a estos aspectos para mejorar el proceso de retroalimentación. Estos resultados enfatizan la importancia de un sistema de retroalimentación eficaz que no solo evalúe el progreso de la capacitación, sino que también asegure que los objetivos educativos estén en sintonía con las metas estratégicas de la organización.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Las diferentes tablas descritas y presentada respecto a las necesidades de capacitación en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco advierten que los trabajadores tienen una demanda constante de mejorar sus competencias profesionales para el desarrollo de sus actividades, a partir de eso existen algunas evidencias que se ha mostrado en dicho análisis como el interés de estos colaboradores de querer desarrollar trabajos conjuntos para lograr metas teniendo competencias que hayan sido motivo y capacitación tal como reconoce el 60% en la tabla dos, este resultado no es diferente a lo que el autor Vaca (2021) En su tesis titulada: *Detección de necesidades de capacitación del personal docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Esmeraldas*, quien en su investigación ha sido claro al sostener que las capacitaciones son importantes para definir nuevos métodos de trabajo en los colaboradores de la Universidad Católica del Ecuador, teniendo una apreciación similar a lo que esta tesis advierte a través de sus resultados. Rodríguez (2021) En su tesis titulada: *Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para el área de ventas de una empresa dedicada a la Distribución de Vinos y Licores ubicada en el Municipio de Guatemala*, de igual manera queda claro que a partir de los requerimientos detectados para la formación del personal en una organización especializada en la comercialización de vinos los empresarios comprende que el fortalecimiento de capacidades es fundamental para el buen desarrollo de su tarea tal como se puede advertir en la tabla 9 donde el 80% y 16.7% hacen referencia a que son útiles los programas de inducción para que la curva de aprendizaje sea exponencial y pueda contribuir al desarrollo de los empleados. Córdova (2023) En su tesis titulada: *Diagnóstico de necesidades y condiciones de capacitación con TIC del personal asistencial de establecimientos de salud en la zona del Río Santiago – 2023*, en ese contexto se puede advertir que fundamentalmente las capacitaciones son una

estrategia útil para poder lograr tener competencias que se vinculen con los propósitos organizacionales, como se puede interpretar en la Cámara de Comercio las capacitaciones son programadas de acuerdo a la necesidad de potenciar las competencias de algún área específica. Tello (2022) En su tesis titulada: *Gestión de la Capacitación en el Desarrollo de Competencias Laborales del Personal Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2022*, queda claro en la investigación presentada a nivel de la Municipalidad Provincial de Huánuco que las capacitaciones tienen el propósito fundamental de fomentar la productividad del trabajador con los usuarios, en ese sentido las necesidades expresadas por los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco dan cuenta que es fundamental el fortalecimiento de capacidades a través de talleres de inducción para que estos se puedan desempeñar de acuerdo a la expectativa que tengan los directivos.

En términos teóricos podemos destacar que la tabla 10 los compañeros entre sí en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco pueden identificar habilidades prácticas y actitudes correctas para que estos puedan cumplir sus roles de trabajo en el área correspondiente, en ese sentido ha sido claro demostrar que efectivamente se realizaron capacitaciones cuyas competencias tuvieron ese propósito, alineadas a lo que sostiene la teoría que en términos literales manifiesta. Según Dessler y Varela (2011) la capacitación implica una serie de pasos sistemáticos y planificados en las organizaciones, diseñado para transferir conocimientos especializados de manera estructurada y organizada. Su objetivo es no solo mejorar el desempeño individual mediante el desarrollo de habilidades interpersonales, aprendizaje continuo y capacitación específica en el puesto, sino también fortalecer la cultura organizacional y promover un ambiente de aprendizaje constante y desarrollo personal. Es esencial para ejecutar de manera eficiente las proyecciones estratégicas de la entidad, aunque su éxito depende de la habilidad y motivación del aprendiz para beneficiarse de ella. Al reducir errores y aumentar la competencia de los colaboradores, la capacitación contribuye significativamente a la eficiencia y seguridad en el trabajo, proyectando una imagen organizacional sólida y confiable. Esto facilita el

logro de ventas exitosas y la fidelización de clientes, fundamentales para la expansión y el equilibrio organizacional. De esta manera se puede observar, que la tesis no muestra oposición a lo que se sabe respecto a las capacitaciones, por el contrario, las necesidades que tiene la Cámara de Comercio para poder desarrollar este fortalecimiento de capacidades se centran en la posibilidad de otorgarle mayores condiciones a los trabajadores para que estos puedan desempeñar su trabajo con mayor eficiencia.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que, se analizó cuáles son las necesidades de capacitación del personal en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco – 2024, en la cual los resultados han mostrado, que se requiere capacitaciones en habilidades interpersonales que permita una colaboración coordinada para lograr optimizar el uso de talentos individuales y alcanzar resultados que buscan la organización tal como se expresa en la tabla 3 con el 60% y 30% de trabajadores que reconocen siempre y casi siempre esta necesidad de capacitación, de igual manera, en la tabla 10 se expresa la necesidad de capacitación en el puesto tal como se puede advertir cuando se consulta el trabajador respecto a la frecuencia que sus compañeros demuestran las habilidades técnicas que estos tiene y las actitudes en el rol de trabajo. Por otro lado, se expresa las necesidades de capacitaciones por aprendizaje, tal como se muestra en la tabla 18 donde manifiesta el 73.3% y 20% la regularidad de la retroalimentación como herramienta para optimizar la efectividad de los métodos pedagógicos.
2. Respecto a las necesidades de capacitación sobre las habilidades interpersonales en la Cámara de Comercio e Industria de Huánuco 2024, los resultados han mostrado, que existe real necesidad y capacitación en comunicación entendiendo los resultados de la tabla cuatro donde el 46.7% y 36.7% de trabajadores considera a la comunicación una tarea esencial que permite el intercambio de ideas e información a través de las distintas posiciones y responsabilidades en la organización.
3. Respecto a las necesidades de capacitación en el puesto en la Cámara de Comercio e Industria de Huánuco 2024, los resultados han mostrado la necesidad de capacitación en el puesto entendiendo que la inducción es importante porque proporcione información clara y completa sobre las políticas y procedimientos de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco tal como reconoce en la tabla 8 el 63.3% y 26.7% de los trabajadores que participaron en la encuesta.

4. Respecto a las necesidades de capacitación por aprendizaje en la Cámara de Comercio e Industria de Huánuco 2024, los resultados han mostrado, la necesidad de capacitación por aprendizaje de la manera en que se refleja en la tabla 15 donde los trabajadores reconocen que el conocimiento adquirido para fomentar la innovación y la adaptación al cambio es una necesidad tal como expresa el 56.7% y 26.7% de los participantes en la encuesta.

RECOMENDACIONES

1. Tomando en cuenta los resultados adquiridos, la tesis recomienda al directorio de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco establecer un convenio con la Cámara de Comercio de Lima, a efectos de establecer pasantías permanentes en los trabajadores en las diferentes áreas, de igual manera un convenio con una institución privada que fomenten las capacitaciones en habilidades blandas para establecer mejores relaciones entre los trabajadores e impulsar actividades sin fines de lucro con mayor eficiencia.
2. Tomando en cuenta la conclusión dos respecto a las necesidades de capacitación sobre habilidades interpersonales sería importante que la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco a través de su directorio firme un convenio con el colegio profesional de psicólogos para establecer un espacio de tutoría para trabajadores en el cual se fortalezca la asistencia respecto habilidades blandas de manera permanente.
3. Tomando en cuenta la conclusión 3 respecto a las necesidades de capacitación en el puesto, la tesis recomienda el directorio de la Cámara de Comercio establecer tutorías con trabajadores de mayor experiencia que acompañen a los nuevos incorporados en cada área para garantizar la eficiencia de su labor y empezar a generar métricas respecto a las tareas que vienen realizando.
4. Tomando en cuenta la conclusión cuatro respecto a las necesidades y capacitación por aprendizaje, es importante que la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco a través de su directorio apruebe un presupuesto para capacitaciones en habilidades técnicas a sus trabajadores pudiendo establecer un convenio con universidades privadas para enriquecer su conocimiento en áreas específicas como comercializa acción atención al cliente entre otros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arce, M. y. (2022). *Capacitación al Personal y su efecto en la Satisfacción del cliente en la empresa Programa de Capacitación y Formación Docente E.I.R.L., Trujillo, 2022 [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]*. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/11537/33176>
- Barrera, J. A. 2021. *Protección del consumidor*. Fondo Editorial PUCP. <https://www.fondoeditorial.pucp.edu.pe/categorias/1198-proteccion-del-consumidor-ebook.html>
- Bermudez, C. 2024. La Universidad en Internet. *UNIR - Universidad Internacional de La Rioja*, II(10), 1 -2. UNIR: <https://www.unir.net/empresa/revista/>
- Botello, C. S., Contreras, F. G., Nuñez, P. U., & Jara, Y. M. (2020). *Necesidades de capacitación en la Municipalidad de Chillán – 2020 [Tesis de Licenciatura, Universidad del Bío Bío]*. Repositorio Institucional. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7626822.pdf>
- Casafranca, W. D., Campos, T. V., & Yauli, E. F. (2020). *Determinación de Necesidades de Capacitación del Personal Administrativo del Área de Ciencias Económicas y de la Gestión de la UNMSM – 2020 [Tesis de Mestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]*. Repositorio Institucional. <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i45.18940>
- Castillo, G. G. (2021). *Planta de Capacitación Técnica e Industrialización del Cacao con Criterios de la Arquitectura Bioclimática en el Distrito de Luyando – Leoncio Prado – Huánuco – 2021 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizan]*. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/7684>
- Centro Nacional para la Educación, s. l. (2023). Invertir en Capacitación incrementará la felicidad y compromiso de tus colaboradores. *Newsletter*, 01. <https://www.linkedin.com/pulse/invertir-en-capacitaci%C3%B3n-incrementar%C3%A1/>

- Córdova, B. C. (2023). *Diagnóstico de necesidades y condiciones de capacitación con TIC del personal asistencial de establecimientos de salud en la zona del río Santiago – 2023 [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]*. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/25911>
- Cuba, A. 2016. Competencia. Educación, 8-27. <http://www.scielo.org.pe/pdf/educ/v25n48/a01v25n48.pdf>
- Chiavenato, I. 2017. *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill Education. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf>
- Dessler, R. V. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Prentice Hall. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Administraci_%B3n-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf
- Edwards, B. 2023. Empatía. *Gestión*, 1. <https://gestion.pe/blog/comunicacion-en-movimiento/2023/10/empatia-y-comunicacion.html/>
- Equipo editorial, E. 2020. *Trabajo en Equipo*. Argentina: Editorial Etecé. <https://concepto.de/trabajo-en-equipo/>
- España, C. d. 2024. El Proceso de Innovación. *camara.es*. <https://www.camara.es/innovacion-y-competitividad/como-innovar/proceso>
- Etecé, E. E. 2024. Liderazgo. *Enciclopedia Concepto* . <https://concepto.de/liderazgo-2/>
- García, T. M. (2022). *Programa de Capacitación en Turismo Rural Comunitario y su Influencia en el Desarrollo Turístico de la Comunidad de Umari, Provincia de Pachitea – Huánuco 2021 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizan]*. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/8198>

- Group, C. A. (2023). Invertir en Capacitación incrementará la felicidad y compromiso de tus colaboradores. *Newsletter*, 01. <https://www.linkedin.com/pulse/invertir-en-capacitaci%C3%B3n-incrementar%C3%A1/>
- Hernandez, L. A. 2023. Concepto de Rendimiento. *Rankia*. <https://www.rankia.com/diccionario/bolsa/rendimiento>
- Hernandez Sampieri, R. &. (2018). *Metodología de la Investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Herrera, A. y. (2020). *Programa de Capacitación para la gestión del tiempo en docentes que tienen dos empleos - Universidad Católica de Colombia - 2020 [tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Colombia]*. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/10983/25313>
- Hidalgo, G. C. (2022). *Capacitación del personal y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Pacora [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77771>
- Humberto, E. A. (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa*. Ediciones de la U. <https://fdiazca.wordpress.com/wp-content/uploads/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
- Kotler, G. A. 2013. *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Pearson Educacion. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- Niebla, J. C. 2020. Practicas de Investigacion aplicada a contextos educativos. *Slideshare*. <https://wdn2.ipublishcentral.com//hipertexto500158/viewinsidehtml/501548089208104>

- Nuñez, P. 2024. 5 Consejos para conseguir fidelidad del cliente. *Zendesk*.
<https://www.zendesk.com.mx/blog/fidelidad-del-cliente/>
- Obledo, C. 2022. Enfoque teóricos de la Eficacia. *Slideshare*.
<https://es.slideshare.net/slideshow/eficacia-eficiencia/46702408>
- Ortiz, N. Y. (2021). *Satisfacción y necesidades de capacitación en enfermeras del servicio de neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020 [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma]* . Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/4372>
- Palmet, M. (2023). Invertir en Capacitación incrementará la felicidad y compromiso de tus colaboradores. *NEWSLETTER*, 1(1), 2.
<https://www.linkedin.com/pulse/invertir-en-capacitaci%C3%B3n-incrementar%C3%A1/>
- Robbins, D. D. 2010. *Fundamentos de Administración*. Mexico: Pearson Educación.
<https://www.ceut.edu.mx/Biblioteca/books/Administraci%C3%B3n/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Rodríguez, E. M. (2021). *Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para el área de ventas de una empresa dedicada a la Distribución de Vinos y Licores ubicada en el Municipio de Guatemala y Plan de Capacitación – 2021*. Repositorio Institucional.
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_8085.pdf
- Salazar, C. Y. (2021). La capacitación en el desarrollo académico en los docentes de las Instituciones de Educación Superior [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/33003>
- Sulca, I., B. (2021). *Capacitación del Personal en las Micro y Pequeñas empresas en el Rubro Salud: Caso ICPROIC S.A.C., Distrito Ayacucho, 2020 [Grado de Bachiller, Universidad Católica Los Angeles Chimbote]*. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/31042>

- Tello, S. J. (2022). *Gestión de la Capacitación en el Desarrollo de Competencias Laborales del Personal Administrativo en la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2022* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/8293>
- Vaca, C. L. (2021). *Detección de necesidades de capacitación del personal docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Esmeraldas* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/38529>
- Ventosa, J. P. 2022. Fundamentos de evaluación. *Human Performance*. <https://www.hpsconsultores.com/el-modelo-de-kirkpatrick-fundamentos-de-evaluacion/>
- Vicente, T. G. (2023). *La Capacitación y el Rendimiento Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Padre Felipe Luyando, 2022* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.14292/2464>
- Villa, &. D. (2023). *Capacitación del personal y productividad laboral en la municipalidad distrital de Pichanaqui – 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/6513>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Hinostroza Rodríguez, A. (2025). *Diagnóstico de las necesidades de capacitación del personal de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco – 2024* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LA CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE HUÁNUCO – 2024”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p><u>Problema General</u> PG: ¿Cuáles son las necesidades de Capacitación del personal en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco – 2024?</p>	<p><u>Objetivo General</u> OG: Analizar cuáles son las necesidades de Capacitación del personal en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco – 2024</p>	<p>Variable 1 Capacitación al Personal Dimensiones: - Habilidades Interpersonales - Capacitaciones en el Puesto - Capacitaciones por Aprendizaje</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No Experimental – Tipo Transversal</p>	<p>Población y Muestra: 30 trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco.</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>
<p><u>Problemas Específicos</u> PE1: ¿Cuáles son las necesidades de Capacitación sobre las Habilidades interpersonales en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco – 2024? PE2: ¿Cuáles son las necesidades de las Capacitaciones en el puesto en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco – 2024? PE3: ¿Cuáles son las necesidades de Capacitaciones por Aprendizaje en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco – 2024?</p>	<p><u>Objetivos Específicos</u> OE1: Describir cuáles son las necesidades de Capacitación sobre las Habilidades Interpersonales en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco – 2024 OE2: Describir cuáles son las necesidades de las capacitaciones en el puesto en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco – 2024 OE3: Describir cuáles son las necesidades de Capacitaciones por Aprendizaje en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco – 2024</p>			



ANEXO 2



INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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

**CUESTIONARIO ORIENTADO A LOS TRABAJADORES DE LA CÁMARA
DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE HUÁNUCO - 2024**

OBJETIVO: Analizar cuáles son las necesidades de Capacitación del personal en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco – 2024.

INSTRUCCIONES: El cuestionario es muy sencillo de rellenar, se le agradecerá que marque con una (X), según sea su elección de respuesta de manera sincera que usted crea conveniente.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	POCAS VECES	NUNCA
1	2	3	4	5

Nº	ITEMS	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
UNIVARIABLE: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL						
01	¿Existe colaboración coordinada entre individuos con el objetivo de lograr metas compartidas?					
02	¿Existe colaboración coordinada para lograr optimizar el uso de talentos individuales y alcanzar resultados que podrían ser difíciles de lograr de manera individual?					

03	¿Con que frecuencia se realiza el intercambio de ideas e información entre todos los niveles y funciones dentro de la empresa?					
04	¿Con que frecuencia considera que la comunicación dentro del equipo mejora después de cada sesión de capacitación del personal?					
05	¿Con qué frecuencia los líderes de la organización demuestran comprensión y conexión emocional con las preocupaciones y necesidades de los empleados?					
06	¿Con qué frecuencia observa que la empatía en la organización contribuye a resolver conflictos de manera constructiva y a mantener relaciones laborales positivas?					
07	¿Con qué frecuencia considera que el programa de inducción proporciona información clara y completa sobre las políticas y procedimientos de la empresa?					
08	¿Qué tan útil considera que es el programa de inducción para reducir la curva de aprendizaje inicial y promover una contribución positiva del nuevo empleado?					
09	¿Con qué frecuencia considera que sus compañeros demuestran habilidades prácticas y actitudes correctas para cumplir con sus roles en su área de trabajo?					

10	¿La capacidad de sus compañeros para colaborar de manera efectiva en equipos multidisciplinarios con el fin de contribuir al logro de los objetivos organizacionales?					
11	¿Cree que el cumplimiento de los objetivos establecidos en las iniciativas empresariales contribuye al crecimiento y sostenibilidad de la empresa?					
12	¿Con qué frecuencia observa que las metas alcanzadas y el aumento de la rentabilidad son indicadores clave del éxito?					
13	¿Con qué frecuencia la organización facilita recursos y oportunidades para que los empleados amplíen y actualicen su conocimiento en su área de trabajo?					
14	¿Con que frecuencia se utiliza el conocimiento adquirido para fomentar la innovación y la adaptación al cambio dentro de su equipo?					
15	¿Cree que el proceso de evaluación contribuye a la motivación de los empleados para superar deficiencias y desarrollar sus capacidades?					
16	¿El proceso de evaluación proporciona información precisa y relevante que contribuye a la toma de decisiones estratégicas en su área de trabajo?					
17	¿Qué tan frecuentemente cree que la retroalimentación proporcionada durante la capacitación contribuye a ajustar la eficacia de los métodos de enseñanza?					

18	¿Con qué frecuencia la retroalimentación obtenida durante el proceso de capacitación asegura que los objetivos del programa estén alineados con los objetivos estratégicos de la organización?					
----	--	--	--	--	--	--

**GRACIAS POR SU
COLABORACIÓN**

ANEXO 3

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE HUÁNUCO



CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE HUÁNUCO

FUNDADA EL 30 DE AGOSTO DE 1925

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

Huánuco, 10 de agosto de 2024

OFICIO GERENCIA N° 064-2024-CCIHCO

Señor:

Dr. Jorge Luis López Sánchez
Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales

ASUNTO: Autorización al desarrollo de la investigación de Proyecto de Tesis.

Por el presente hago presente de conocimiento que mi persona en calidad de gerente de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco que he autorizado a la Srta. Bach. Antonia Victoria Hinostrza Rodríguez con DNI 73113640 para el desarrollo de la investigación denominada "DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LA CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE HUÁNUCO – 2024" el cual permite tener una mayor eficiencia y eficacia al brindar un servicio.

Agradecer considerar la presente para los fines necesarios.

Atentamente,



Econ. Vladímir H. Santiago Espinoza
Gerente

Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco

Jr. General Prado Nro 873
Telf. (062) 513532
Cel. 990291642

"RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL"

www.camarahunuco.org.pe
secretaria@camarahuanuco.org.pe

ANEXO 4 BASE DE DATOS

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Visible: 18 de 18 variables

	TRABAJOEN EQUIPO1	TRABAJOEN EQUIPO2	COMUNICACIÓN1	COMUNICACIÓN2	EMPATÍA1	EMPATÍA2	INDUCCIÓN1	INDUCCIÓN2	COMPETENCIA1	COMPETENCIA2	RESULTADOS1	RESULTADOS2	CONOCIMIENTO1	CONOCIMIENTO2	EVALUACIÓN1	EVALUACIÓN2	RETROALIMENTACIÓN1	RETROALIMENTACIÓN2
1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	4	3	1	1	3	1	1	1
2	2	4	1	3	4	1	2	1	1	3	3	1	2	3	2	1	1	1
3	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	4	1	2
4	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1
5	3	2	2	2	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1
6	1	2	4	1	2	1	1	1	3	1	1	3	1	2	2	2	1	1
7	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1
8	2	1	1	2	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1
9	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	3	4	3	1	2
10	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
11	2	4	3	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2	1	1
12	2	2	1	1	3	1	3	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1
13	1	1	1	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	4
14	2	4	2	1	3	1	1	1	1	1	1	4	2	3	2	1	1	2
15	2	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1
16	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
17	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	3	1	4	1	2	3	1	1
18	1	1	2	1	2	2	1	1	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1
19	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2
20	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3
21	2	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
22	2	1	2	1	2	2	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1
23	1	1	3	2	2	1	1	1	2	3	3	4	1	1	1	1	3	3
24	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1
25	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
26	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
27	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
28	2	1	1	1	3	1	1	1	4	1	1	1	2	3	2	2	1	1
29	2	1	4	2	2	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	2	1	2
30	1	1	1	1	2	1	2	1	3	3	1	2	1	1	2	1	1	1

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	TRABAJOE...	N Numérico	1	0	01 ¿Existe colaboración coordinada e...	{1, SIEMPRE}...	Ninguna	13	Derecha	Escala	Entrada
2	TRABAJOE...	N Numérico	1	0	02 ¿Existe colaboración coordinada p...	{1, SIEMPRE}...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
3	COMUNICA...	N Numérico	1	0	03 ¿Con qué frecuencia se realiza el i...	{1, SIEMPRE}...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
4	COMUNICA...	N Numérico	1	0	04 ¿Con qué frecuencia considera qu...	{1, SIEMPRE}...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
5	EMPATÍA1	N Numérico	1	0	05 ¿Con qué frecuencia los líderes de...	{1, SIEMPRE}...	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
6	EMPATÍA2	N Numérico	1	0	06 ¿Con qué frecuencia observa que l...	{1, SIEMPRE}...	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
7	INDUCCIÓN1	N Numérico	1	0	07 ¿Con qué frecuencia considera qu...	{1, SIEMPRE}...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
8	INDUCCIÓN2	N Numérico	1	0	08 ¿Qué tan útil considera que es el p...	{1, SIEMPRE}...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
9	COMPETEN...	N Numérico	1	0	09 ¿Con qué frecuencia considera qu...	{1, SIEMPRE}...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
10	COMPETEN...	N Numérico	1	0	10 ¿Cómo calificaría la capacidad de s...	{1, SIEMPRE}...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
11	RESULTAD...	N Numérico	1	0	11 ¿En qué medida cree que el cumpli...	{1, SIEMPRE}...	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
12	RESULTAD...	N Numérico	1	0	12 ¿Con qué frecuencia observa que l...	{1, SIEMPRE}...	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
13	CONOCIME...	N Numérico	1	0	13 ¿Con qué frecuencia la organizaci...	{1, SIEMPRE}...	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
14	CONOCIME...	N Numérico	1	0	14 ¿Que tan efectivamente se utiliza e...	{1, SIEMPRE}...	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
15	EVALUACI...	N Numérico	1	0	15 ¿En qué medida cree que el proces...	{1, SIEMPRE}...	Ninguna	13	Derecha	Escala	Entrada
16	EVALUACI...	N Numérico	1	0	16 ¿Que tan efectivamente el proceso...	{1, SIEMPRE}...	Ninguna	13	Derecha	Escala	Entrada
17	RETROALM...	N Numérico	1	0	17 ¿Que tan frecuentemente cree que...	{1, SIEMPRE}...	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
18	RETROALM...	N Numérico	1	0	18 ¿Con qué frecuencia la retroalimen...	{1, SIEMPRE}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

ANEXO 5 PANEL FOTOGRÁFICO

