

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



TESIS

**“El liderazgo transformacional y el clima organizacional en la
Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco en tiempos de Covid
-2022”**

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

AUTORA: Mejia Huerta, Liz Madeleyne

ASESOR: Vidal Amiquero, Carolina Jesús

HUÁNUCO – PERÚ

2023



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): 47049464

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40619662

Grado/Título: Magister en ciencias empresariales

Código ORCID: 0000-0002-6128-185X

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Laurencio León, Nisset Dayana	Maestro en gerencia pública	47456290	0000-0002-8796-9927
3	Agui Esteban, Keli	Maestro en gerencia pública	22498331	0000-0003-4952-780X

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **09:00 horas del día 26 del mes de junio del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraun
Mtra. Nisset Dayana Laurencio Leon
Mtra. Keli Agui Esteban

(Presidente)
(Secretaria)
(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 161-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada: "EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE HUÁNUCO EN TIEMPOS DE COVID - 2022", presentada por la Bachiller, **MEJIA HUERTA, Liz Madeleyne**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

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

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

Siendo las **10:00** horas del día 26 del mes de junio del año 2023, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. William Giovanni Linares Beraún

Nº DNI 07750878

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

PRESIDENTE



Mtra. Nisset Dayana Laurencio Leon

Nº DNI 47456290

Código ORCID: 0000-0002-8796-9927

SECRETARIO



Mtra. Keli Agui Esteban

Nº DNI 22498331

Código ORCID: 0000-0003-4952-780X

VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Carolina Vidal Amiquero, asesor(a) del PA Administración de Empresas y designado(a) mediante documento: Resolución N° 817-2021 de la estudiante Liz Madeleyne Mejía Huerta, de la investigación titulada: **“EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE HUÁNUCO EN TIEMPOS DE COVID – 2022”**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 20%, 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, 09 de octubre del 2023

Carolina Vidal Amiquero

DNI N° 40619662

Código Orcid N° 000-002-6128-185X

EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE HUÁNUCO EN TIEMPOS DE COVID - 2022 - ENTREGA 2

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	20%	3%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	3%
3	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.ceupe.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	creativecommons.org Fuente de Internet	<1%

Carolina Vidal. f

Carolina Vidal Amiquero
DNI N° 40619662

Código Orcid N° 000-002-6128-185X

DEDICATORIA

Dedico esta investigación de tesis a mis padres
por su apoyo incondicional

AGRADECIMIENTO

A los representantes de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, por permitirme realizar mi investigación

A mi docente asesor por el acompañamiento constante durante el desarrollo de la tesis

A mis seres queridos, por su apoyo durante el desarrollo de la tesis

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPÍTULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	17
1.2.2. PROBLEMA ESPECIFICO.....	17
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	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
1.4.4. JUSTIFICACIÓN DE RELEVANCIA.....	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	19
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.....	24
2.2. BASES TEÓRICAS	27
2.2.1. LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	27

2.2.2. TIPOS DE COMPORTAMIENTO DE LOS LÍDERES.....	29
2.2.3. CLIMA ORGANIZACIONAL	35
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	41
2.4. HIPÓTESIS.....	42
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	42
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	43
2.5. VARIABLES	43
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	43
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE	43
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	44
CAPÍTULO III.....	46
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	46
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
3.1.1. ENFOQUE	46
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	46
3.1.3. DISEÑO	46
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	47
3.2.1. POBLACIÓN	47
3.2.2. MUESTRA.....	47
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	48
3.3.1. TÉCNICAS	48
3.3.2. INSTRUMENTOS.....	48
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	48
CAPÍTULO IV.....	49
RESULTADOS.....	49
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	49
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	72
4.2.1. HIPÓTESIS GENERAL	72
4.2.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	74
CAPITULO V.....	78
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	78
5.1. DISCUSIÓN CON LOS ANTECEDENTES.....	78
5.2. DISCUSIÓN CON EL MARCO TEÓRICO	79

CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES.....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
ANEXOS	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Cuándo se desarrolla una tarea, el gerente brindan atributos para lograr realizarlo de manera positiva?	49
Tabla 2 ¿El gerente usa o brinda atributos adecuados que sirvan de apoyo para el desarrollo de las tareas en tu área?	51
Tabla 3 ¿Considera que el gerente tiene conductas positivas cuando tienen propuestas en torno a las tareas realizadas?	53
Tabla 4 ¿El gerente tienen conductas positivas con las recomendaciones o ideas que proponen?	55
Tabla 5 ¿Considera que el gerente brinda motivaciones institucionales para el desarrollo y logro de las funciones encargadas en su área?	56
Tabla 6 ¿Los aspectos institucionales consideran el gerente para tomar decisiones?	57
Tabla 7 ¿El gerente se preocupan por los logros individuales de sus colaboradores?	58
Tabla 8 ¿Considera que el gerente prioriza individualmente las relaciones para desarrollar sus tareas?	59
Tabla 9 ¿Fomenta el gerente el buen trato a los colaboradores que integran las diferentes áreas?	60
Tabla 10 ¿Es importante el trato con los miembros para la integración de equipos para el gerente?	61
Tabla 11 ¿El gerente brindan apoyo a los trabajadores para el logro de metas u objetivos?	62
Tabla 12 ¿Considera que es importante el apoyo del gerente para la realización de las actividades en su área?	63
Tabla 13 ¿Considera la política de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco la capacidad de respuesta a los clientes en el servicio?	64
Tabla 14 ¿Fomenta la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco la mejora en la capacidad de repuesta?	65
Tabla 15 ¿Fomenta la empatía la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco?	66

Tabla 16 ¿Percibe usted la empatía en su área de trabajo?	67
Tabla 17 ¿Los aspectos con las que cuenta la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco generan satisfacción laboral?.....	68
Tabla 18 ¿Considera que en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco fomenta a través del gerente la satisfacción laboral en sus trabajadores?..	69
Tabla 19 ¿Considera usted que los aspectos con las que cuenta la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco eliminan la insatisfacción laboral?...	70
Tabla 20 ¿Considera que la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco tienen políticas que ayudan a superar la insatisfacción laboral?	71
Tabla 21 Criterios de análisis del coeficiente de correlación de Pearson	72
Tabla 22 El liderazgo transformacional se relaciona de manera directa con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022	73
Tabla 23 La influencia idealizada se relaciona de manera directa con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022 .	74
Tabla 24 La motivación inspiradora se relaciona de manera directa con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022	75
Tabla 25 La consideración individual se relaciona de manera directa con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Cuándo se desarrolla una tarea, el gerente brindan atributos para lograr realizarlo de manera positiva?	49
Figura 2 ¿El gerente usa o brinda atributos adecuados que sirvan de apoyo para el desarrollo de las tareas en tu área?	51
Figura 3 ¿Considera que el gerente tiene conductas positivas cuando tienen propuestas en torno a las tareas realizadas?	53
Figura 4 ¿El gerente tienen conductas positivas con las recomendaciones o ideas que proponen?	55
Figura 5 ¿Considera que el gerente brinda motivaciones institucionales para el desarrollo y logro de las funciones encargadas en su área?	56
Figura 6 ¿Los aspectos institucionales consideran el gerente para tomar decisiones?	57
Figura 7 ¿El gerente se preocupan por los logros individuales de sus colaboradores?	58
Figura 8 ¿Considera que el gerente prioriza individualmente las relaciones para desarrollar sus tareas?	59
Figura 9 ¿Fomenta el gerente el buen trato a los colaboradores que integran las diferentes áreas?	60
Figura 10 ¿Es importante el trato con los miembros para la integración de equipos para el gerente?	61
Figura 11 ¿El gerente brindan apoyo a los trabajadores para el logro de metas u objetivos?	62
Figura 12 ¿Considera que es importante el apoyo del gerente para la realización de las actividades en su área?	63
Figura 13 ¿Considera la política de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco la capacidad de respuesta a los clientes en el servicio?	64
Figura 14 ¿Fomenta la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco la mejora en la capacidad de repuesta?	65
Figura 15 ¿Fomenta la empatía la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco?	66

Figura 16 ¿Percibe usted la empatía en su área de trabajo?	67
Figura 17 ¿Los aspectos con las que cuenta la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco generan satisfacción laboral?.....	68
Figura 18 ¿Considera que en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco fomenta a través del gerente la satisfacción laboral en sus trabajadores?..	69
Figura 19 ¿Considera usted que los aspectos con las que cuenta la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco eliminan la insatisfacción laboral?...	70
Figura 20 ¿Considera que la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco tienen políticas que ayudan a superar la insatisfacción laboral?	71

RESUMEN

La tesis desarrollada de manera descriptiva donde se ha aplicado los instrumentos a la muestra seleccionada en el tiempo previsto, sin embargo, es importante destacar que dicha información ha permitido cumplir con el propósito metodológico planteado, por ello, la conclusión obtenida es una muestra de que dichos datos son valederos, al ser presentados estos en términos descriptivos e inferenciales; por ello, la principal conclusión sostiene “La tesis corroboró que la relación que guarda el liderazgo transformacional con el clima organizacional dentro de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022, es directa, dado el valor de relación estadística, coeficiente de correlación, el cual tiene un valor de 0.673, basada en los datos de la tabla 1 y 17, en donde se puede apreciar que se muestra que el 31% y 50% de colaboradores le dan valor positivo a las condiciones de trabajo en dicha institución, lo que está motivando a expresar satisfacción laboral tal como expresa el 31% y 47.6% de los encuestados”. Este resultado ha sido corroborado con los antecedentes y teoría, pudiendo evidenciar que efectivamente el liderazgo transformacional, es una variable fundamental que genera cambios en variables clima organizacional, a partir del cual se hacen las inferencias respectivas. Por lo anteriormente mencionado, en la tesis se planteó los aspectos que dan valor a la parte humana proveniente de los colaboradores de la Cámara de Comercio, y como estos perciben el liderazgo basado en el trabajo de su gerencia y directorio, por ello recomienda la tesis, al directorio de la Cámara, hacer un trabajo de inducción semanal a los nuevos colaboradores, dado que los resultados han mostrado que hay un porcentaje promedio quienes no consideran adecuado el liderazgo ni el clima laboral en dicha institución, para ello, puede buscar asistencia en especialistas de manejo de clima organizacional en la ciudad. De esta manera, la tesis concluye siendo un referente para futuras investigaciones.

Palabras claves: Liderazgo, transformación, clima, cámara, comercio, tiempos.

ABSTRACT

The thesis developed in a descriptive manner where the instruments have been applied to the selected sample in the scheduled time, however, it is important to highlight that said information has allowed the proposed methodological purpose to be fulfilled, therefore, the conclusion obtained is a sample that Said data are valid, as they are presented in descriptive and inferential terms; Therefore, the main conclusion maintains "The thesis corroborated that the relationship between transformational leadership and the organizational climate within the Chamber of Commerce and Industries of Huánuco 2022 is direct, given the value of the statistical relationship, compensation coefficient, the which has a value of 0.673, based on the data in Table 1 and 17, where it can be seen that it shows that 31% and 50% of collaborators give positive value to the working conditions in said institution, which "It is motivating to express job satisfaction as expressed by 31% and 47.6% of those surveyed." This result has been corroborated with the background and theory, showing that indeed transformational leadership is a fundamental variable that generates changes in organizational climate variables, from which the respective inferences are made. Due to the aforementioned, the thesis raised the aspects that give value to the human part coming from the collaborators of the Chamber of Commerce, and how they perceive the leadership based on the work of their management and board of directors, which is why the thesis is recommended. , to the Board of Directors of the Chamber, do a weekly induction work for new collaborators, given that the results have shown that there is an average percentage who do not consider the leadership or the work environment in said institution to be adequate, for this, they can seek assistance in specialists in organizational climate management in the city. In this way, the thesis concludes being a reference for future research.

Keywords: Leadership, transformation, climate, chamber, commerce, times.

INTRODUCCIÓN

La tesis titulada “El liderazgo transformacional y el clima organizacional en la cámara de comercio e industrias de Huánuco en tiempos de Covid - 2022” está compuesto por cinco capítulos esenciales que están en marco a los reglamentos de la universidad, en tal sentido:

El primer capítulo abarcó la parte de la descripción y exposición del problema concerniente al entorno internacional, nacional y local; ya que esto ayudó a plantear el problema, el objetivo general y específico de la investigación.

El segundo capítulo abarcó el marco teórico y los antecedentes internacionales, nacionales y locales; en las bases teóricas se definió las variables de estudio, los parámetros de investigación, las dimensiones e indicadores, también se centró en el planteamiento de las hipótesis y operacionalización de variable.

En el consiguiente capítulo, el capítulo tercero, abarcó la metodología de investigación la cual abarca tipo, el enfoque, alcance, diseño, población y muestra de la investigación; se determinó que técnicas e instrumentos de recolección de datos se usaron para poder analizar la información.

El cuarto capítulo abarcó los resultados que se pudieron obtener al aplicar los instrumentos de estudio, para ello se procesó toda la información obtenida de las encuestas en el programa estadístico SPSS, se obtuvo como resultados las tablas y figuras los cuales se analizaron interpretaron de acuerdo a lo que respondieron los encuestados, posterior a ello se procedió a la contrastación de hipótesis demostrando la relación que guardan ambas variables.

El quinto capítulo abarcó la discusión de los resultados obtenidos de la investigación con los antecedentes y bases teóricas comparando con los resultados de las otras investigaciones y analizando con las teorías, también con los objetivos generales y específicos.

Para finalizar, se formuló las conclusiones de la investigación, en base a ello se planteó las recomendaciones con el fin de que la tesis dé la propuesta de soluciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Hablar de Liderazgo Transformacional, como variable que influye o se relaciona con otras variables en la empresa, tiene mucho sentido, dado que las organizaciones en el mundo han establecido criterios formales que han convertido al liderazgo como una estrategia para impulsar culturas, mejorar climas organizacionales. Rigby, (2012) en su libro *28 líderes de negocios que cambiaron el mundo* plantea, Ejemplos destacados como Nelson Mandela, quien dedicó su vida para hacer comprender a su nación que las relaciones y la cooperación es fundamental para el desarrollo. Muchos seguidores, han escrito respecto a su vida. Steve Jobs, el comunicador que fundo Apple, inspiró a sus trabajadores a comprender las ideas globales de sus procesos de innovación y tecnología en general. Jeff Bezos fundador y director de Amazon, comprendió que el ciberespacio era una oportunidad para hacer negocios globales importantes, hoy se constituye esta empresa como una plataforma de comercio más grande del mundo. Empero, que influenció las características de estos personajes en las organizaciones, efectivamente permitió el establecimiento de culturas de trabajo, así como, climas organizacionales que fundamentaba la relación humana, la motivación como factores que buscaban el aumento de la productividad en general.

En el caso de nuestro país, tenemos muchos ejemplos de liderazgo que han fomentado climas en sus empresas orientadas al buen servicio, y satisfacción de sus trabajadores. Por ejemplo, Carlos Rodríguez Patos – Interbank, Dionicio Romero, en el Banco de Crédito, Roque Benavides con sus empresas mineras, y el más destacado Gastón Acurio, se han valido de sus imágenes para impulsar empresas con climas de trabajo estable. Las instituciones públicas no son la excepción, el actual alcalde de Lima destacó en su gestión como gestor en la Municipalidad de San Isidro de la capital cuyas puntuaciones otorgadas por el AMPE asociación de municipalidades

otorga criterios como: climas organizacionales adecuados y perfil de trabajadores satisfechos con su labor en la comuna.

La Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, ha iniciado el 2019 una nueva gestión con un Consejo Directivo Nuevo, encabezado por el actual presidente Ing. Roberto Refulio Huacho y su gerente Econ. Vladimir H. Santiago Espinoza, quienes, a su ingreso, tuvieron como objetivo orientar su gestión al servicio de los socios con los trabajadores que son parte de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco. Para ello, ratifico y en algunos casos renovó su staff de trabajadores. Las primeras reacciones que fueron visibles: entre los que destaca la creación del área de gestión del asociado, que incluye actividades de servicios, integración y fidelización de los socios. Las características observadas hacen entender en forma preliminar que quienes lideran las gerencias han apostado por comunicación formal e informal, aprovechando las redes sociales para coordinar con sus trabajadores las acciones en la gerencia de su competencia, ejemplo de ello, son los grupos que tienen en WhatsApp, Telegram, o comunidades específicas entre los trabajadores en Instagram, todo ello suma a la labor que orienta el uso de las redes a sus socios. Así mismo, se ha podido verificar que la capacidad de organización sin ser la ideal está atendiendo en la medida de sus posibilidades los requerimientos de los socios. Pudiendo observar además su capacidad de desarrollar trabajo en equipo para eventos importantes, y diferentes actividades. Sin embargo, a pesar de ver estas cualidades de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, es evidente a todo ello, el comportamiento de los trabajadores quienes expresan en su conducta solidaridad, empatía, y entusiasmo al momento de desarrollar sus actividades. Por ende, la orientación al servicio que espera la actual gestión tiene múltiples expectativas. La satisfacción laboral, en la Cámara expresa una fortaleza, puesto que el personal con contrato indefinido tan igual que los locadores suman a las actividades que se demanda en la Cámara. En el contexto descrito el principal problema es que el directorio no conoce cómo se relaciona el liderazgo transformacional de quienes conducen ejecutivamente la Cámara con el clima organizacional, pudiendo ser juzgada

esto por otros motivos diferentes al liderazgo, tarea que será asumida por la tesis para poder describirlo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué forma el liderazgo transformacional guarda relación con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco en tiempos de Covid - 2022?

1.2.2. PROBLEMA ESPECIFICO

¿De qué manera la influencia idealizada se relaciona con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022?

¿De qué manera la motivación inspiradora se relaciona con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022?

¿De qué manera la consideración individual se relaciona con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Fundamentar de qué forma el liderazgo transformacional guarda relación con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco en tiempos de Covid - 2022

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Fundamentar de qué manera la influencia idealizada se relaciona con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022.

Fundamentar de qué manera la motivación inspiradora se relaciona con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022.

Fundamentar de qué manera la consideración individual se relaciona con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La investigación empleó datos conceptuales con los que pueden contrastar los hechos de la situación real de la sociedad, mediante este estudio se pudo conocer el nivel que influye en el liderazgo para el funcionamiento de una entidad; además este estudio servirá como base para realizar investigaciones en el futuro.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

A al aplicar este estudio se estableció un sistema de liderazgo para mejorar el clima organizacional dentro de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, permitiendo generar un ambiente saludable de trabajo dentro de la entidad.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Esta tesis se realizó a través de una metodología, se usarán instrumentos de investigación que nos ayude a obtener información, organizarlo y examinar cuales fueron los resultados.

1.4.4. JUSTIFICACIÓN DE RELEVANCIA

Los resultados de la tesis sirvieron para que la mayoría, sino es que todas, las organizaciones y entidades tanto públicas y privadas tomen en cuenta la importancia e impacto que puede causar el liderazgo transformacional en el clima dentro de una organización.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El tiempo que se tuvo para encuestar a los colaboradores de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco fue mínimo, puesto que los encuestados tienen una ajetreada agenda y diversas funciones que cumplir durante el día.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación fue bastante viable, puesto que se pudo contar con los recursos económicos necesarios para el desarrollo de esta investigación, se cuenta con el tiempo necesario para cumplir adecuadamente con el desarrollo de las actividades programadas, además se tiene la disponibilidad de información existente, y un asesor a cargo para la correcta aplicación de la metodología adecuada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Contreras (2016) en su tesis titulada: “Liderazgo Y Clima Organizacional En Un Colegio De Cundinamarca. Lineamientos Básicos Para Su Intervención” tuvo como fin reconocer el nivel que existe entre el liderazgo y clima organizacional, lo que le hace una investigación del tipo aplicado, cuyos resultados permitieron las siguientes conclusiones:

- Se muestra una tendencia evidente en cuanto al estilo de liderazgo no adecuado que se está ejerciendo dentro del colegio, lo cual muestra que se pueden llegar a realizar malas decisiones o prácticas que reflejen situaciones o adjetivos no favorecedores que no corresponden a un liderazgo adecuado.
- Se estableció que la información entregada por los trabajadores del colegio requiere una intervención inmediata para plantear y ejecutar políticas que mejoren de manera progresiva y constante el clima organizacional del colegio.
- Los aspectos favorables posibles de observar en la mayoría de sus líderes reflejan el tipo de liderazgo que se debe emplear para incrementar el cambio y transformar los factores negativos en positivos que produzcan beneficios para el colegio.
- El estudio muestra la existencia de líderes que presentan datos negativos muy notorios, se debe mejorar de manera conjunta todos estos aspectos, esto hará que el ambiente donde se labora sea mejor y que las personas encargadas de ello mejoren también la percepción que tienen respecto a ellos y a la entidad.

- La manera en la que los trabajadores perciben el ambiente laboral del colegio dio a conocer que la unión entre las políticas de trabajo y la manera en la que se implementan, lo que provoca que muchos no estén de acuerdo y se crea un ambiente de tensión extra al que hay normalmente.

Ferro (2013) en su tesis titulada “¿Cómo Influyen, Las Formas De Liderazgo En El Clima Laboral?” ha tenido como objetivo analizar la influencia de las formas de liderazgo en el clima laboral, desarrollado bajo el tipo de investigación aplicada, con nivel explicativo correlacional, llegando a las siguientes conclusiones:

- Existen muchas opiniones y estudios relacionados al liderazgo, ya que a lo largo del tiempo surgieron muchos conceptos y posiciones psicológicas, teóricas, técnicas e históricas, pero a pesar de las características y los factores que lo componen, son muy pocos los que lo estudiaron desde un punto de vista práctico, ya que con todo lo que incluye ayuda a que las personas que lo realizan puedan desarrollar capacidades y habilidades en el liderazgo.
- Como ya se mencionó en el desarrollo de este estudio y teniendo presente lo complejo que es este tema, con este estudio no se busca influir de ninguna manera en el tipo de liderazgo que se debe aplicar, sino lo que se quiere es dar a conocer los tipos de liderazgo que hoy se ven con mayor frecuencia para que al momento de realizar el liderazgo la persona que lo va a realizar use este estudio como guía y opte por la mejor opción, esto teniendo en cuenta también sus capacidades, lo que ha vivido relacionado al tema y teniendo en mente lo que quiere lograr.
- Con lo antes mencionado se posibilitará brindar información o ciertos puntos que sean claves para ayudar a poner en práctica la habilidad de enseñar, acompañar, dirigir y enseñar a un grupo de personas, logrando así fomentar el trabajo en equipo y que su desempeño sea

eficiente, contribuyendo de esta manera a cumplir las metas y objetivos de las entidades.

- Es esencial aprender y desarrollar aquellas técnicas en las que se practique la motivación, comunicación, y a su vez, con el trabajo en equipo en los que se consiga la participación de todos lo que lo conforman.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Callán (2017) en su tesis titulada “Liderazgo Transformacional y el Clima Organizacional en los Colaboradores del Centro de Contacto del Banco de Crédito del Perú, 2017” ha tenido como objetivo ver la influencia que hay entre las variables de estudio, siendo una investigación no experimental de tipo correlacional, permitiendo que los resultados expresen las siguientes conclusiones:

- Se detectó la existencia de una relación significativa entre el liderazgo transformacional y los trabajadores del centro de contacto del Banco de Crédito del Perú; en el año del 2017, representando esto una correlación moderada ($Rho = 0.514$), con este nivel de relación muestra que mientras mayor sea el liderazgo transformacional que muestre el jefe, aún más será el desarrollo del clima organizacional dentro de esta entidad.
- Se encontró también la existencia de una conexión directa entre la dimensión de capacidad de influencia con el impacto del líder transformacional y el clima organizacional de los colaboradores del centro de contacto del Banco de Crédito del Perú, en el año 2017. Se obtuvo una correlación moderada de $Rho=0,477$. Lo cual nos permite afirmar que mientras mayor sea la capacidad de influencia e impacto del líder transformacional, mayor es el desarrollo del clima organizacional.
- Se muestra la existencia de una relación directa de la dimensión del conocimiento organizacional del líder transformacional con el clima

organizacional en los colaboradores del centro de contacto del Banco de Crédito del Perú, en el año 2017. Obteniendo una correlación moderada $Rho=0.482$. lo que muestra que mientras mayor sea el conocimiento organizacional del líder, mayor será el desarrollo que se produzca en el ambiente organizacional.

- La dimensión del establecimiento de redes que emplea el líder transformacional se relaciona de manera directa con el clima organizacional de los trabajadores del centro de contacto del Banco de Crédito del Perú; en el año 2017. Obteniendo una correlación moderada de $Rho=0.5191$. se puede afirmar que: mientras mayor sea el establecimiento de las redes de liderazgo del líder transformacional, mayor será el desarrollo del clima organizacional.

Catillo (2017) en su tesis titulada “Liderazgo y Clima Organizacional en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima – 2017” ha tenido como objetivo analizar la relación que existen entre las variables, teniendo como método de investigación la aplicada de nivel descriptivo correlacional, lo que le ha permitido tener los siguientes resultados:

- Se identificó el coeficiente correlacional estadísticamente significativo que existe entre el liderazgo y el clima organizacional en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima – 2017, obteniendo un valor equivalente de $rs = 0.95$; lo cual muestra que es una correlación de nivel alto, así también existiendo una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.01$.
- Se identificó que el coeficiente de correlación estadísticamente significativa existente del liderazgo con la dimensión de credibilidad en el personal administrativo de Ministerio de Producción de Lima en el año 2017, obteniendo un valor equivalente a un $rs = 0.84$; por defecto, es una correlación alta, así también existiendo una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.01$.

- Se identificó el coeficiente de correlación estadísticamente significativo que existe entre el liderazgo y la dimensión respeto en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima – 2017, obteniendo el valor de $r_s = 0.89$; en consecuencia, es una correlación alta, a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.01$.
- Se identificó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa existente del liderazgo con la dimensión imparcialidad en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima – 2017, obteniendo el valor de $r_s = 0.73$; por defecto, es una correlación alta, así también existiendo una correlación a nivel de población; puesto que $p < 0.01$.
- Se identificó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre del liderazgo con la dimensión orgullo en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima – 2017, obteniendo el valor de $r_s = 0.75$; por defecto, es una correlación alta.
- Se identificó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa existente del liderazgo con la dimensión camaradería en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima – 2017, obteniendo el 95,00% valor equivalente a un $r_s = 0.60$; por defecto, es una correlación moderada, así también existiendo una correlación a nivel de población; puesto que $p < 0.01$.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Tacuchi (2017) en su tesis titulada “La Comunicación Interna Y El Clima Organizacional, En La Municipalidad Provincial De Lauricocha, Huánuco – 2017” ha tenido como objetivo establecer la relación entre las variables de estudio, siendo una investigación aplicada de nivel descriptivo correlaciona, teniendo como resultados:

- Se identificó la existencia de una correlación positiva alta, entre la comunicación interna y el clima organizacional, con una relación de

0.751; en la Municipalidad Provincial de Lauricocha, ya que existe una relación de la Comunicación Interna y el Clima Organizacional debido a que estas variables son esenciales para que el funcionamiento de la Municipalidad, y para generar buenas relaciones, basadas en la confianza entre los trabajadores y las autoridades de los diversos departamentos de la Municipalidad, que los integran, motivan y contribuyen a que puedan realizar un trabajo eficaz con el fin de alcanzar los objetivos de la Municipalidad.

- Se identificó la existencia de una correlación positiva de nivel moderado, con una relación de 0.667; debido a que toda institución surge a través del diálogo con el fin de que la organización se enrumbe de manera adecuada, logrando satisfacer los requerimientos laborales de todos los trabajadores y autoridades (Gerentes, Sub Gerentes, Asistentes entre otros) de la Municipalidad Provincial de Lauricocha.
- Se identificó la existencia de una correlación positiva de nivel bajo, entre comunicación estratégica y el clima organizacional, con una relación de 0.358; observando estos resultados se puede identificar que todos los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lauricocha, trabajan cada quien a su ritmo y con respeto mutuo, y respetando las opiniones y aportaciones de sus compañeros con el fin de obtener las metas que beneficie a la Municipalidad.
- Se identificó la existencia de una correlación positiva de nivel alta, entre la comunicación motivacional y el clima organizacional, con una relación de 0.700; los resultados que son mostrados fueron brindados por los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lauricocha manifiesta la existencia de una buena Comunicación Motivacional y un Clima Organizacional, debido a que los colaboradores se sientan orgullosos de formar parte de la Municipalidad.
- Se identificó la correlación positiva de nivel alto, entre la comunicación inteligente y el clima organizacional, con una relación de 0.771;

muestra que los colaboradores se desenvuelven en 81,00% inteligentemente para desarrollar todas sus actividades logrando eficazmente todos sus objetivos planteados.

Alvarado (2015) en su tesis titulada “Influencia Del Liderazgo, La Comunicación, La Motivación Y El Trabajo En Equipo En El Clima Organizacional Dirección Regional De Salud Huánuco 2015.” Ha tenido como objetivo establecer la relación entre el liderazgo en las variables de estudio, siendo una investigación aplicada de nivel descriptivo correlacional, Presentada a la Universidad de Huánuco, el 2015 concluye:

- Se obtuvo un 55,00% que representa al sexo femenino, de este porcentaje el 28,00% trabaja en el área de atención al público, el personal profesional es del 46,00%, las que laboran por más de 16 años en la institución son el 46,00%, las que emplean la filosofía de los jefes son el 43,00%, las que consideran que son importantes son el 38,00%, las que consideran que no se toman en cuenta sus opiniones es el 32,00%, el 37,00% son las que están en desacuerdo con que el buen desempeño no es más importante que cumplir con las metas, los que están de acuerdo con la comunicación fácil es el 46,00%, los que están informadas del desempeño es el 33,00%, los que mantienen comunicación con su jefe inmediato es el 49,00%, a los que les gusta y están motivados con el trabajo que realizan es el 53,00%, los que están en desacuerdo ya que no reciben la formación necesaria es el 50,00%, los que están en desacuerdos con el recibimiento de incentivos es el 60,00%, los que consideran que las capacitaciones no son las adecuadas es el 37,00%, los que están de acuerdo con los aparatos y los recursos es el 42,00%, el 60,00% está de acuerdo con el equipo de trabajo adecuado, el 51,00% está de acuerdo en que se labora con consideración y respeto, un 46,00% de los encuestados concuerda en que los líderes contemplan la posibilidad de que, si todos los individuos se encuentran motivados y satisfechos, un 51% no comparte la confianza mutua. En cuanto a las

relaciones entre superiores y empleados, el 42% está a favor de que son agradables, generando un ambiente laboral positivo según la percepción del 42%. En conclusión, se puede afirmar que existe un ambiente organizacional medio que, en ocasiones, impacta negativamente en la productividad de la institución.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Brian (2015) en su libro sostiene que liderazgo transformacional se realiza cuando la manera en la que se comporta el líder motiva e inspira a los miembros de su equipo a que trabajen más allá de las capacidades que percibían. Este tipo de liderazgo inspira a que los trabajadores consigan resultados que no estaban previstos o no eran notables. Genera que realicen sus actividades y tomen decisiones de manera autónoma cuando ya se sientan preparados para hacerlo. Todo ello genera cambios y resultados positivos por parte de cada miembro del equipo, haciendo que de manera conjunta todos puedan obtener un mejor desarrollo.

Brian (2015) el autor sostiene que el liderazgo transformacional incrementa el compromiso, la lealtad, la participación y la eficacia por parte de los trabajadores. Los miembros del equipo se esfuerzan adicionalmente para mostrar y brindar su apoyo hacia el líder, esto con el fin de que se identifiquen emocionalmente con él para que puedan respetarlo, crear un sentido de autoestima y obediencia. Los líderes transformacionales son capaces de adaptarse a diversas situaciones y pueden trabajar con diversos tipos de personas ya que comparten una conciencia colectiva, se auto gestionan y están inspirados al momento de realizar su trabajo como líder y llevar adelante a su grupo.

Martínez (2013) sostiene en su libro que el liderazgo transformacional viene a ser una teoría del liderazgo en la que líder busca trabajar con los equipos con el fin de identificar el cambio que se requiere, buscando crear una visión que sirva como guía para conseguir dicho cambio mediante la inspiración, y realizando el cambio de manera

conjunta con todos los miembros del equipo; esto viene a ser la parte integral de lo que es el modelo de liderazgo de rango completo.

Martínez (2013) sostiene que el liderazgo transformacional hace referencia a un método que se usa pensando en obtener un cambio positivo mediante la creatividad y motivación. Se habla de un proceso que tiene el fin de dirigir, guiar e influir a cada individuo que conforman el equipo de una compañía para seguir a su líder de forma voluntaria. La clave está en que cada individuo se comprometa y esfuerece conseguir los objetivos de la empresa.

2.2.1.1. IMPORTANCIA DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Según Rodrigo (2005) sostiene que es muy importante por que si un individuo se somete a acatar las órdenes de su líder, esta persona debe seguir al pie de la letra las indicaciones y asesoramientos que su líder le otorgue, buscando hacerlo de la mejor manera posible ya que el líder no solamente le va a brindar estas indicaciones a él sino que al resto del equipo y todos tienen que desempeñarse de manera adecuada. Lo cual muestra que lo que diga el líder tiene un efecto multiplicador ya que va para todos los miembros del equipo, en cambio de manera contraria como así un individuo tiene una mala experiencia relacionada a su líder, la imagen de este es negativo, rígido o autoritario, es muy propenso a que adquieran malas prácticas que más adelante al trabajar con otro líder va a tener las mismas expectativas negativas que tuvo en su experiencia pasada. Además, vivir la experiencia de ser dirigido por un líder con una mentalidad transformadora ayuda a solucionar problemas que están relacionados con la vocación. Un ejemplo podría ser como percatarse de cuál es la carrera universitaria que desea para más adelante siendo sólo un estudiante de secundaria. Asimismo en la vida universitaria puede percatarse de cuál es el enfoque profesional que desea desarrollar.

2.2.2. TIPOS DE COMPORTAMIENTO DE LOS LÍDERES

2.2.2.1. TRANSFORMACIONALES

Según Rodrigo (2005) en su libro de Habilidades Directivas y técnicas de Liderazgo sostiene que un buen líder debe reunir cuatro condiciones:

- **La motivación inspiradora:** se genera cuando un líder busca inspirar a su equipo para que logren alcanzar los objetivos que se plantearon. Esto quiere decir que el líder plantea objetivos elevados y razonables para su equipo y su empresa. Lo cual inspira el compromiso y crea una visión compartida para la empresa.
- **La influencia idealizada:** se genera cuando un líder actúa como modelo ejemplar para su empresa y enseña lo que se tiene que hacer mediante el ejemplo. Este tipo de líder tiene presente cuales son las necesidades de su equipo. En la mayoría de los casos tienen carisma y son personas éticas, su equipo a cargo suele tratar de emular a este tipo de líder debido a que se identifican con ellos y reconocen la calidad de personas que son.
- **La estimulación intelectual:** se genera cuando un líder busca motivar a su equipo para que piensen en sí mismos. Estos líderes suelen ser innovadores como de mente muy abierta, creativos y ponen en práctica nuevas ideas. Usualmente toleran e incluso fomentan los errores de su equipo debido a que creen que ellos van a aprender más de los errores que de los aciertos. Estos líderes trabajan generando oportunidades de aprendizaje para su equipo y descartan las prácticas obsoletas ya que no generan ningún beneficio intelectual para los miembros de su equipo.
- **La consideración ponderada:** Es cuando un líder establece una relación fuerte con sus seguidores. Estos líderes actúan

como facilitadores de sus seguidores y de su organización. Son mentores de sus seguidores y dedican su tiempo a desarrollar la capacidad de sus seguidores.

2.2.2.2. INFLUENCIA IDEALIZADA

Según Stoner (1996) sostiene que la influencia idealizada es el nivel en que el líder se comporta y se hace admirar ante los demás, también la manera en la que demuestra sus convicciones y que espera que su equipo se intensifique con él y su trabajo, a su vez apliquen los mismos ideales y valores que él tiene ya que es el modelo que su equipo debe seguir.

Según Brian (2015) la influencia idealizada viene a ser una parte importante del constructo más abarcativo del liderazgo transformacional, se refiere a la conducta del líder como una guía y ejemplo para su equipo, demostrando consideración por lo que su equipo necesita, esto incluso por encima de sus propias necesidades, comparte los riesgos con su equipo siendo consistente y teniendo siempre presente mantener altos estándares en su ética, conducta y moral. Por todo lo mencionado anteriormente el líder es admirado, respetado y quienes la absoluta confianza de su equipo ya que ellos buscan seguirlo e imitarlo, a pesar de ello sólo esto no es suficiente para presentar la existencia de un proceso transformacional.

2.2.2.3. ASPECTOS DE LA INFLUENCIA IDEALIZADA

Según Brian (2015) los aspectos que contribuyen a que la influencia idealizada sea efectiva, son los siguientes:

- Normalmente los miembros de un equipo suelen identificarse con un líder carismático y lo imita, pero estos difícilmente llegan a motivarse y traspasar sus propios intereses con el fin de conseguir la causa conjunta, a diferencia de ellos los miembros del equipo de un líder transformacional si llegan a identificarse

con el objetivo conjunto y trascienden sus intereses propios para conseguirlo.

- Lo que busca un líder transformacional es elevar los ideales de su equipo y empoderarlos, como a diferencia de muchos líderes carismáticos solo tratan de mantenerlos en la misma situación y que su equipo dependa de ellos lo cual no logra a generar una lealtad personal más que un compromiso con sus ideas.
- Un líder transformacional se puede encontrar en cualquier empresa y puede estar en cualquier nivel, a diferencia que los líderes carismáticos suelen surgir cuando una empresa se encuentra en crisis.
- La reacción de las personas hacia un líder carismático es normalmente polarizada debido a que algunos lo odian y otros lo aceptan. Pero la reacción hacia un líder transformacional es menos extrema.

2.2.2.4. CARACTERÍSTICAS DE LA INFLUENCIA IDEALIZADA

- Suele tener una autoestima alta, muestra plena confianza en sus convicciones y capacidades, hacen que esto sea un aspecto claro de la imagen que transmiten al público, ya que proyectan una presencia de poder confianza y dinamismo.
- Con respecto a la manera en que se expresan verbalmente como suelen hacer uso de mensajes simples como verbos que indican acciones, pausas cortas entre cada frase y reiteran en sus discursos, su tono de voz transmite cautividad y compromiso, mantiene el contacto visual directo hacia la persona con la que se está comunicando, se muestran relajados y utilizan una expresión emocional no verbal, a través del contacto físico y expresiones faciales que quieren transmitir lo que está comunicando de manera clara.

- Normalmente tienen un fuerte sentido de la responsabilidad y el deber la cual lo dirigen internamente.
- Son capaces de identificar las necesidades, esperanzas y valores de su equipo de trabajo como son hábiles mediante las palabras y acciones compartir sus metas de manera clara y precisa.
- Plantean estructura a los problemas para que de esta manera sea más fácil comprenderlos y resolverlos

2.2.2.5. MOTIVACIÓN INSPIRADORA

Según Martínez (2013) sostiene que la motivación inspiracional hace referencia al método que emplean los líderes con el fin de generar un compromiso organizacional que requieren los miembros de su equipo. Es complicado inspirar a los trabajadores, pero cuando se logra posibilita que se alcancen las metas que se vayan proponiendo, a pesar de que sean muy ambiciosas las expectativas del jefe o del equipo.

Según Rigby (2012) sostiene que se genera cuando un líder motiva a los individuos de su equipo para que logren sus objetivos. Este líder plantea objetivos difíciles de alcanzar pero razonables para su equipo y su empresa. Lo que inspira es que se comprometan y generen una visión compartida para su empresa. Los líderes que motivan a los miembros de su equipo extrínsecamente e intrínsecamente, pueden articular sus expectativas de manera clara. La motivación inspiradora se relaciona de manera estrecha con el carisma; que el líder sea carismático genera mayor empatía y confianza por parte de su equipo y provoca un impacto positivo en el ámbito emocional de los miembros del equipo.

2.2.2.6. PUNTOS CLAVE PARA DESARROLLAR LA MOTIVACIÓN INSPIRADORA

- **Conocer verdaderamente al equipo:** las personas aprecian más a los líderes que muestran interés en conocerlos. Lo que es muy importante dentro de centro laboral. El líder puede aplicar manera personalizadas para motivar a cada miembro de su equipo debido a que sabe lo que ellos dan por equipo y cuáles son sus necesidades (Rigby, 2012).
- **Construir relaciones y comunidad:** para liderar un equipo se tiene que tener un fin común; algún objetivo que todos deseen lograr y que le brinde un sentimiento de realización. Generar relaciones y comunidad es una manera en la que se puede motivar un cambio positivo en la manera de pensar de los miembros del equipo (Rigby, 2012).
- **Generar confianza:** que los miembros del equipo se tengan confianza, produce que las relaciones contribuyan al crecimiento del equipo y también al crecimiento de cada individuo que lo conforma. Si el líder consigue que cada individuo de su equipo confié en él es más fácil que hagan caso a sus consejos y orientaciones, esto mediante la comunicación de tipo asertivo y los actos fundamentados (Stoner, 1996).
- **Asumir responsabilidades y elogiar los éxitos:** una expresión relacionada al trabajo conjunto de un equipo que existe en el fútbol dice: “los jugadores ganan partidos, los entrenadores los pierden”. ¿Cuál es su significado? Significan que si las cosas van bien es a causa de los individuos que conforman el equipo. Pero, si las cosas van mal quien tiene que asumir la responsabilidad por los errores es el líder del equipo (Stoner, 1996).
- **Ser innovadores:** los líderes deben hallar manera únicas e innovadoras para inspirar a los miembros de su equipo con el fin

de generar resultados positivos. Lo cual genera un mayor desempeño de los trabajadores ya que evita caer en la rutina e incrementa su motivación (Brian, 2015).

2.2.2.7. CONSIDERACIÓN INDIVIDUAL

Según Brian (2015) sostiene que la consideración individual hace referencia a la reconocer y responder de manera a individual a cada miembro del equipo. Realizar el reconocimiento individual de los trabajadores genera que el jefe pueda brindar apoyo y motivación a cada uno de ellos de acuerdo al tipo de trabajo que realiza y como se desempeña en su puesto de trabajo, esto genera que se sientan importantes y valorados dentro la empresa y aleja la idea de que son solo uno más del montón, lo que mejora su desempeño laboral.

Según Rigby (2012) considera que es una característica que debe presentar un líder ya que este debe tener en cuenta las necesidades de cada miembro de su equipo, con el fin de guiarlo de acuerdo a su disposición y potencial que presenta, actuando en relación a cada uno de ellos mediante a un contexto de aprendizaje permanente, el líder es como un coach (entrenador) y los miembros de su equipo son como los entrenados; representa a un líder que sabe escuchar y al mismo tiempo sabe como delegar las labores, y finalmente debe retroalimentar de manera constructiva a cada miembro de su equipo con el fin de que ellos de desempeñen mejor en sus actividades.

Finalmente, Martínez (2013) sostiene que la consideración individualizada es, en pocas palabras, la preocupación que tiene el líder por sus colaboradores, por sus necesidades y su respuesta a estas de una manera adecuada para satisfacerlas. El líder sabe reconocer la aportación que realiza cada individuo del equipo de trabajo y cuanto al objetivo general, y lo que busca es motivar a los miembros del equipo mediante el reconocimiento de sus logros.

2.2.2.8. ASPECTOS IMPORTANTES PARA LA CONSIDERACIÓN INDIVIDUAL

- Conocer las necesidades individuales de cada colaborador, pasa fundamentalmente por dos cuestiones. La primera, preguntar. La segunda, escuchar.
- Conocer las necesidades individuales de cada colaborador, significa leer entre líneas. Y esa persona no tiene por qué, repito, no tiene por qué tener las mismas necesidades que las tuyas.
- Satisfacer las necesidades individuales de cada colaborador, consiste en que cuando el colaborador te dice que necesita algo le creas, y no le despaches diciendo que eso no es necesario.
- Tener consideración individualizada por un colaborador, quiere decir que de manera sincera y honesta te preocupes por lo que le preocupa a él.
- Tu equipo debe ser la prioridad, tu prioridad. Porque tú serás tan buen profesional como lo sea tu equipo. Seguro que habrás oído un montón de veces esta frase en los cursos de liderazgo que has hecho.

2.2.3. CLIMA ORGANIZACIONAL

Uribe (2014) en el libro clima y ambiente organizacional afirma que el significado de clima organizacional es fácil, ya que hace referencia al ambiente que existe en el entorno de trabajo.

Esto se puede entender mejor si se explica mediante un ejemplo. ¿Alguna vez han ingresado a un lugar y se percataron de que existía mucha tensión en ese entorno?. Esto se pudo haber ocasionado por un problema con algún cliente, dos personas que se llevan mal tuvieron que trabajar juntos o se produjo alguna discusión.

Lógicamente, trabajar en ese tipo de entorno no es algo beneficioso, ni sano para la organización ni para los trabajadores. Al momento de designar a dos personas para que trabajen juntas se debe tener en cuenta que lo que se busca, es que realicen un buen trabajo. Lo cual no se realizará si el clima organizacional es dañino.

2.2.3.1. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Sánchez (2012) sostiene que si ahondamos mas en este tema, los resultados positivos podrian ser el poder, la satisfacción, la afiliación, la integración, la retención de los talentos, el logro, creación de una mejor imagen de la empresa, y muchas más. Mientras mejor sea el clima laboral, más sera los resultados positivos y se apreciaran mejor en el interior y exterior de la empresa. Si se habla de los resultados negativos se pueden mencionar muchos posibles resultados tales como: la baja productividad, el absentismo, bajo desempeño laboral, la inadaptación, y muchas más. Todo esto se ocasiona debido a un mal clima laboral.

2.2.3.2. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Algunos de los factores que influyen en el tipo de clima laboral y a los que se debe prestar atención al momento que se quiera mejorar el clima existente en la empresa son los siguientes:

- Como se relacionan los trabajadores.
- Las relaciones entre los trabajadores y jefes.
- El líder y la manera en la que lidera.
- La comunicación dentro y fuera de la empresa.
- El espacio laboral.
- Las condiciones laborales.

- La motivación que se genera en la empresa.
- Política salarial.
- La imagen que tiene la compañía de cara al exterior.
- La manera en la que siente y esta cada persona.
- Factores que no se relacionan al puesto de trabajo.

2.2.3.3. ORIENTACIÓN AL SERVICIO

Martínez (2013) afirma que toda empresa que tiene éxito es debido a que siguen el pensamiento de que deben estar al servicio del cliente, lo cual implica que se debe interiorizar esto de manera personal y profesional y lograr hacerlo un hábito. Lo que marca la diferencia en una compañía es el nivel de orientación al servicio que aplican ya que esto les permite anticiparse a las necesidades de sus clientes, para poder ofrecerle una atención y producto adecuado que no solo logre cubrir sus necesidades sino que logre superar sus expectativas.

➤ ¿Qué es la Orientación al Servicio?

Martínez (2013) cuando una compañía requiere nuevos trabajos y en esa solicitud pone que se requiere personal que tenga orientación al servicio, hacen referencia a que necesitan trabajadores que sean capaces de entender las necesidades que presenta el cliente y en base a eso pueda cumplir con las expectativas del cliente.

Si se observa del lado de una compañía, la orientación al servicio se refiere a otorgarle un valor importante a cada cliente, brindándole también una buena atención y demostrándoles que son importantes para la empresa, por ello es importante relacionarse de manera personal con los clientes, esto no con la finalidad de asegurar su compra en dicha situación sino que se vuelvan clientes fieles a la empresa.

La orientación al cliente también incluye realizar un seguimiento de lo que demandan los clientes, esto con el fin de poder responder de manera inmediata a dichas demandas. Otro punto importantes es designar de manera individual a los clientes al punto exacto de acuerdo a lo que este está demandando.

Couso (2005) define a la orientación al cliente como el actuar constante de la empresa por conocer y cubrir las necesidades y lo que priorizan los consumidores internos y externos. La orientación al cliente depende de muchos factores, como: generar una mejora continua, gestión para la satisfacción, la gestión por procesos, asegurar la fidelización de los consumidores. A pesar de ello, el factor más importante es que los trabajadores sean sensibles y empáticos con los clientes de la compañía. De acuerdo a ellos, se puede establecer que las empresas llegaran a estar orientadas al consumidor cuando llegue a cumplir los siguientes requisitos:

- Reconocer cuales son las cualidades que caracterizan al producto o servicio que ofrece la organización.
- Identificamos cuales son las prioridades y necesidades de sus consumidores, en la busca continua de mejorar sus productos y servicios para satisfacerlos.
- Comunicamos a nuestros consumidores cuales son los beneficios que obtienen al ser clientes de esta empresa (aumento de sus ingresos, mejora organizativa, reducimos sus costes, etc.) y medimos su nivel de satisfacción.

La orientación al cliente posibilita que se vendan los servicios y/o productos que ofrece la compañía de manera eficaz, debido a que posibilita conocer el producto que se está ofreciendo al mercado y poder adaptarlo a las necesidades de sus consumidores. Esto se muestra mediante 5 grandes líneas:

- Accesibilidad

- Capacidad de respuesta
 - Empatía
 - Coherencia
 - Agilidad
- **Las principales características de la orientación al cliente son:**
- Identificar y analizar lo que necesita el cliente, así como que es lo que le gusta, lo que desea y las expectativas que tiene al adquirir el servicio y/o producto.
 - Una vez realizado el análisis anterior se debe implementar los servicios y productos que puedan satisfacer al comprador.
 - Los clientes son los que van a definir la calidad del servicio o producto que ofrece la compañía.
 - Poder adaptarse al entorno tan cambiante y responder de manera rápida a las necesidades y expectativas de los compradores.

2.2.3.4. SATISFACCIÓN LABORAL

Sánchez (2011) respalda su teoría de que la satisfacción laboral hace referencia a cuan conforme está el trabajador en relación a su entorno laboral. Este factor es importante porque se relaciona de manera directa con el correcto funcionamiento de una compañía, la calidad del trabajo que brinda y la estabilidad de su rentabilidad y productividad. Los factores que se relacionaron de manera histórica con los altos niveles de satisfacción laboral son: las recompensas que se brindan de manera equitativa, las promociones, buenas condiciones en el ambiente, la higiene, la seguridad adecuada, buena relación con sus compañeros y jefes, la presencia continua de retos, estímulos intelectuales, etc.

➤ **Motivación intrínseca y motivación extrínseca**

Sánchez (2011) de acuerdo a este autor este tipo de motivación se origina dentro de cada persona con el fin de satisfacer los deseos que le permitan alcanzar su autorrealización y crezcan de manera personal. Cuando una persona se motiva de manera intrínseca obtiene placer al realizar dicha actividad, lo que muestra que disfruta con ese procesos y con lo que consigue. De manera contraria, la motivación extrínseca depende de la satisfacción que se obtiene de las personas del exterior. Si se habla del aspecto laboral, ambas satisfacciones estan referidas a los insentivos económicos, entre ellas estan: bonos, ascensos, beneficios y aumento del salario. Además, los colaboradores mayormente prefieren ocupar puestos de trabajo que les permita desarrollar sus capacidades, superen retos, adquieran, libertad para tomar decisiones, nuevos conocimientos y tengan la posibilidad de obtener ascensos.

➤ **Factores de insatisfacción**

Sánchez (2011) hace referencia a lo contrario de lo mencionado anteriormente ya que provocan insatisfacción en el ámbito laboral, lo cual genera consecuencias también negativas, puede generar que el colaborador no se identifique con el proyecto general de la entidad, que baje la calidad del producto final, pérdida del talento, errores más frecuentes y pérdida de competitividad.

- **Salario bajo:** para lograr que un colaborador se sienta bien y conforme en su trabajo es muy importante que su sueldo este conforme con a las actividades, funciones, capacidades y responsabilidades que este realiza dentro de la entidad. (Sánchez, 2011)
- **Mala relación con los jefes o compañeros:** en ocasiones se presentan actitudes en el trabajo que pueden ser desconsideradas y prepotentes, usualmente por parte de jefes a sus subordinados, esto es el factor principal de que se genere un mal ambiente laboral. (Sánchez, 2011)

- **Escasas o nulas posibilidades de promoción:** es importante que personas puedan reconocer que la entidad es un lugar en donde pueden desarrollar sus capacidades como profesional y también de manera personal. (Sánchez, 2011)
- **Malas condiciones laborales:** se refiere a lo que afecta al desarrollo de las actividades laborales, poco espacio disponible, falta de higiene en los ambientes de trabajo y la mala iluminación son solo algunos factores que generan malestar en los trabajos, reduce el desempeño e impide que el ambiente laboral sea agradable. (Sánchez, 2011)
- **Imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral:** las entidades deben disponer de los medios necesarios, brindando horarios adecuados para que los trabajadores puedan tener la libertad de atender a sus familiares, especialmente si tiene bajo su cargo a alguna persona que requiera atención extra a causa de algún mal o discapacidad. (Sánchez, 2011)

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- a) **Capacidad:** la capacidad es el poder que presenta una persona al momento de realizar una acción, ya que esta tiene que ser la más adecuada para él y su entorno, la capacidad es un aspecto muy amplio que abarca los conocimientos, sentimientos y la manera en la que hace las cosas. (Martínez, 2013).
- b) **Capacidad de organización:** hace referencia a el potencial que tiene una entidad, para poder adaptarse a los cambios de su entorno para seguir siendo competitiva. (Couso, 2005)
- c) **Clima Organizacional:** hace referencia al ambiente existente entre los trabajadores de una entidad e indica específicamente a la empatía que existe en este ambiente, y se tiene en cuenta los diversos tratos que se van presentando entre los trabajadores mediante vayan cumpliendo con las actividades asignadas. (Uribe, 2014)

- d) **Comunicación:** es el medio por el cual se comparten datos, noticias, y otros, se da entre dos o más personas. (Stoner, 1996).
- e) **Equipo:** es un grupo de personas que trabajan juntos con el fin de alcanzar un objetivo específico. Esto se logra mediante la cooperación y organización que posibiliten alcanzar el objetivo. (Couso, 2005)
- f) **Liderazgo:** el liderazgo es la capacidad que tiene un líder, capaz de motivar e influir a sus subordinados para conseguir un objetivo. (Couso, 2005).
- g) **Municipalidad:** es la organización del gobierno que está encargada de supervisar y administrar a una población o ciudad. (Martínez, 2013).
- h) **Orientación al servicio:** son las indicaciones y la manera en la que se guía para brindar servicio y anticipar cuáles serán las necesidades de los compradores y hallar la manera en la que se ofrece el servicio y una atención que supere las expectativas de los consumidores marcando la diferencia. (Uribe , 2014)
- i) **Trabajo en equipo:** son las actividades que realizan entre varios trabajadores mediante la cooperación de los demás y no de manera individual. (Stoner, 1996).
- j) **Satisfacción laboral:** es la actitud que muestra el trabajador ante las actividades que realiza, esta actitud se basa en las creencias y los valores del colaborador va desarrollando mediante realiza su trabajo. (Sánchez, 2011).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

El liderazgo transformacional se relaciona de manera directa con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La influencia idealizada se relaciona de manera directa con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022
- La motivación inspiradora se relaciona de manera directa con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022
- La consideración individual se relaciona de manera directa con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Liderazgo transformacional

2.5.1.1. DIMENSIONES

- Influencia idealizada
- Motivación inspiradora
- Consideración individual

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Clima Organizacional

2.5.2.1. DIMENSIONES

- Orientación al servicio
- Satisfacción laboral

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Liderazgo transformacional	Influencia Idealizada	Atributos	¿Cuándo se desarrolla una tarea, los gerentes brindan atributos para lograr realizarlo de manera positiva?	
			¿Los gerentes usan o brindan atributos adecuados que sirvan de apoyo para el desarrollo de las tareas en tu área?	
		Conductas	¿Considera que los gerentes tienen conductas positivas cuando tienen propuestas en torno a las tareas realizadas?	
			¿Los gerentes tienen conductas positivas con las recomendaciones o ideas que proponen?	
	Motivación inspiradora	Institucional	¿Considera que los gerentes brindan motivaciones institucionales para el desarrollo y logro de las funciones encargadas en su área?	
			¿Qué aspectos institucionales considera los gerentes para tomar decisiones?	
		Individual	¿Los gerentes se preocupan por los logros individuales de sus colaboradores?	
			¿Considera que los gerentes priorizan individualmente las relaciones para desarrollar sus tareas?	
			Trato a los colaboradores	¿Fomenta los gerentes el buen trato a los colaboradores que integran las diferentes áreas?
				¿Qué tan importante es el trato con los miembros para la integración de equipos para los gerentes?
Consideración Individual	Apoyo a los colaboradores	¿Los gerentes brindan apoyo a los trabajadores para el logro de metas u objetivos?		

		¿Considera que es importante el apoyo de los gerentes para la realización de las actividades en su área?
Clima Organizacional	Orientación al servicio	Capacidad de respuesta ¿Considera la política de la Cámara la capacidad de respuesta a los clientes en el servicio? ¿Cómo fomenta la Cámara la mejora en la capacidad de respuesta?
		Empatía ¿Fomenta la empatía la Cámara? ¿Cómo valoraría usted la empatía en su área de trabajo?
	Satisfacción laboral	Factores de satisfacción ¿Qué aspectos considera usted generan satisfacción laboral en la Cámara? ¿Considera que la Cámara fomenta a través de gerentes la satisfacción laboral en sus trabajadores?
		Factores de insatisfacción ¿Qué aspectos considera usted generan insatisfacción laboral en la Cámara? ¿Considera que la Cámara de Comercio e Industrias tienen políticas que ayudan a superar la insatisfacción laboral?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. ENFOQUE

Hernández et.al. (2014) el autor sostiene que las investigaciones pueden ser cuantitativas y cualitativas. El primero de ellos se caracteriza por ser medidos con indicadores de tipo cuántico a través de técnicas estadísticas específicas. En ese contexto, y en términos a lo que sostiene el autor el estudio planteado se desarrollara de tipo cuantitativa, dado que las categorías serán medidas en unidades y frecuencias relativas y porcentuales.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Según Hernández (2014) el nivel de investigación adoptado es descriptivo correlacional, ya que se orienta a detallar las propiedades y atributos de un fenómeno sujeto a análisis. En otras palabras, su objetivo principal es la medición o recopilación de información de manera independiente o conjunta en relación con los conceptos o variables pertinentes.

3.1.3. DISEÑO

Hernández (2014) en un estudio de naturaleza no experimental de índole correlacional, se prescinde de la experimentación activa, optando por la mera observación de situaciones preexistentes que no han sido provocadas deliberadamente por el investigador. En este contexto, las variables independientes se desarrollan de manera natural, sin posibilidad de manipulación, careciendo el investigador de control directo o capacidad para influir en dichas variables, ya que sus ocurrencias y efectos han transcurrido previamente.

Es una investigación transaccional o transversal, porque se recolecta información en un momento único, de una o más variables en

un momento determinado, es correlacional porque trata de establecer el grado de relación de dos o más variables en un momento determinado, siendo representado por el siguiente esquema:

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Según Hernández et al. (2014) la población es el conjunto de elementos, que gozan de características comunes con el fin de poder estudiarlo, para sacar conclusiones específicas. En ese contexto, comprendiendo que se va estudiar dos variables en el ámbito de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco nuestra población es el total de trabajadores de dicha organización: según el registro de planilla:

➤ **Trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco**

Trabajadores	Muestra
Trabajadores formales	12
Locadores de servicios	18
Practicantes	12
Total	42

Nota: Registro de los trabajadores

N = 42 personas involucradas con el trabajo de la Cámara de Comercio

3.2.2. MUESTRA

Hernández et al. (2014) sostiene que la muestra es un subconjunto de la población, siendo representativa. Estos pueden ser seleccionados de manera probabilística y no probabilística, el segundo de ellos requiere el criterio del investigador para definirla. En ese sentido, la tesis tendrá una muestra no probabilística, siendo intencional en su selección. Dado el apoyo de la gerencia la muestra será de tipo censal, es decir, la población igual a la Muestra. Por lo tanto:

N = n = 42

Se incluye a los practicantes dado que bajo la modalidad de las universidades los estudiantes permanecen más de 6 meses en la institución.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las metodologías y herramientas empleadas en este estudio tienen como propósito la recolección de información vinculada al proyecto, siendo especificadas de manera exhaustiva en la tabla subsecuente:

3.3.1. TÉCNICAS

La Encuesta: Es un método de indagación que implica una serie de interrogantes dirigidas a una muestra representativa de la población, con el propósito de adquirir información. La encuesta se utilizará para recabar datos precisos de la muestra, en este caso, los afiliados. Se formularán 20 preguntas y se evaluarán mediante la escala de Likert.

3.3.2. INSTRUMENTOS

Cuestionario: es un instrumento que servirá para recolectar información, mediante una lista de preguntas previamente diseñadas, con sus respectivas alternativas, la cual será aplicada a los trabajadores de la Cámara de Comercio, según la muestra seleccionada.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Técnicas	Uso
Software SPSS	Con el fin de procesar las encuestas realizadas a los empresarios.
Software EXCEL	Con el fin de diseñar e informar de manera ordenada los gráficos de barras y cuadros importantes.
Software Ms Office	Con el fin de emplearlo en la edición y procesamiento de la información integrada en el informe final de la tesis.
Software Ms Power Point	Con el fin de presentar y exponer el informe final de la tesis en el proceso de la sustentación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1

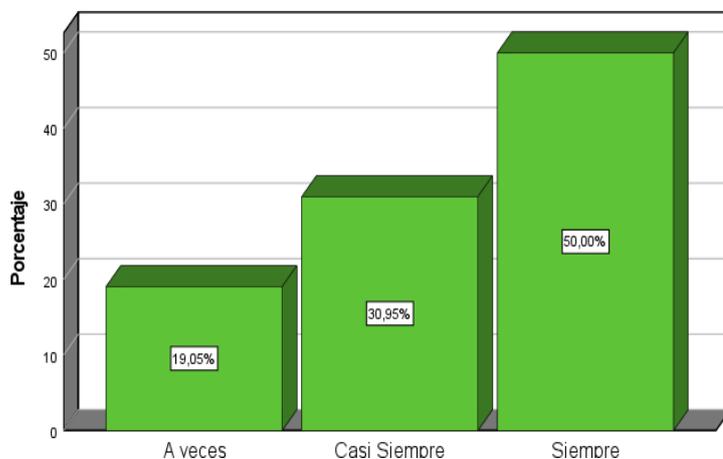
¿Cuándo se desarrolla una tarea, el gerente brindan atributos para lograr realizarlo de manera positiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	19,0	19,0	19,0
	Casi Siempre	13	31,0	31,0	50,0
	Siempre	21	50,0	50,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 1

¿Cuándo se desarrolla una tarea, el gerente brindan atributos para lograr realizarlo de manera positiva?



Nota: Tabla 1

Análisis e Interpretación

brindarles atributos necesarios a los colaboradores dentro de una institución es importante, ya que de esta manera lograrán alcanzar los resultados que la institución espera de ellos y podrán desempeñarse con su mejor desempeño posible. En la figura número 1 podemos observar que el 19,05% de los trabajadores encuestados afirmaron que a veces el gerente les brinda atributos para lograr sus tareas de manera positiva, el 30,95% de los

trabajadores encuestados afirman que casi siempre el gerente les brinda atributos para lograr sus tareas de manera positiva y el 50,00% de los trabajadores encuestados afirmaron que siempre el gerente les brinda los atributos necesarios para que realicen sus tareas de manera positiva.

Tabla 2

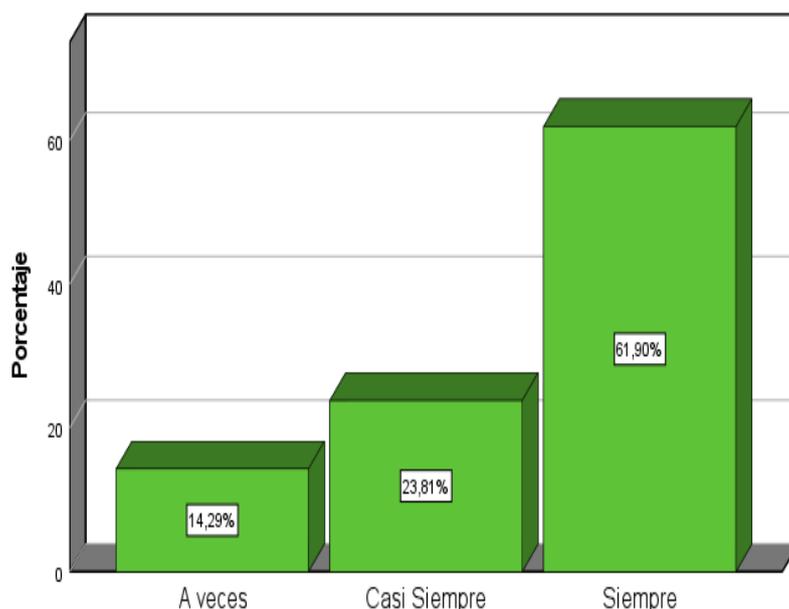
¿El gerente usa o brinda atributos adecuados que sirvan de apoyo para el desarrollo de las tareas en tu área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
V	A veces	6	14,3	14,3	14,3
á	Casi	10	23,8	23,8	38,1
l	Siempre				
i	Siempre	26	61,9	61,9	100,0
d	Total	42	100,0	100,0	
o			0		

Nota: Encuestas

Figura 2

¿El gerente usa o brinda atributos adecuados que sirvan de apoyo para el desarrollo de las tareas en tu área?



Nota: Tabla 2

Análisis e Interpretación

Como lo mencionamos en el cuadro anterior brindarles atributos a los colaboradores es fundamental ya que de esta manera contarán con instrumentos que les puede apoyar para que desarrollen sus actividades o tareas de manera positiva y logren alcanzar los resultados esperados por la institución. En la figura número 2 podemos observar que el 14,29% de los trabajadores encuestados afirman que a veces el gerente brinda atributos adecuados que sirvan de apoyo para el desarrollo de sus actividades, el 23,81% de los trabajadores encuestados afirman que casi siempre el gerente

les brinda atributos adecuados que sirvan de apoyo para el desarrollo de sus tareas y el 61,90% de los encuestados afirman que siempre el gerente les brinda atributos adecuados que sirvan de apoyo para que desarrollen sus actividades.

Tabla 3

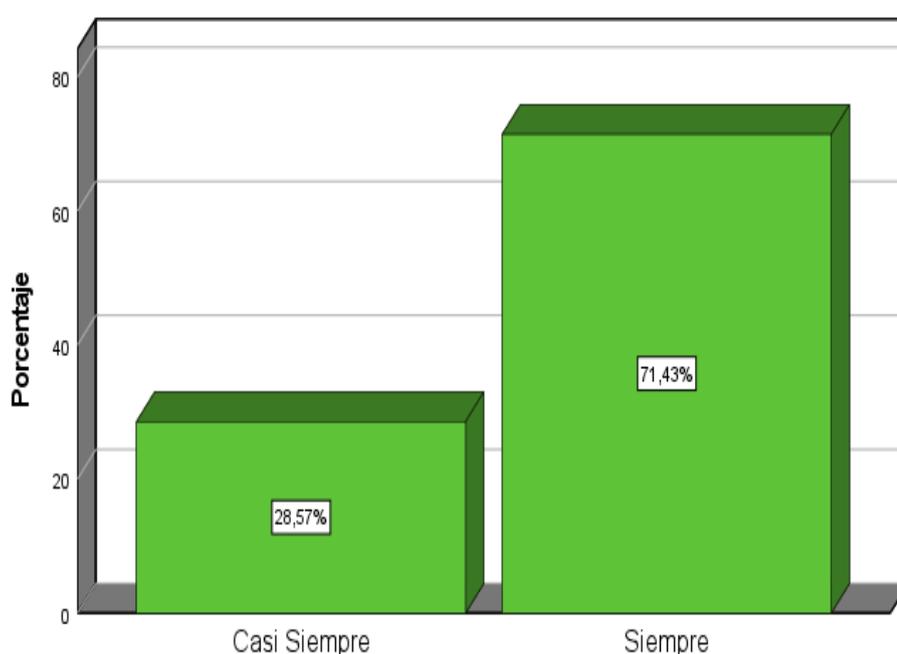
¿Considera que el gerente tiene conductas positivas cuando tienen propuestas en torno a las tareas realizadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	12	28,6	28,6	28,6
	Siempre	30	71,4	71,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 3

¿Considera que el gerente tiene conductas positivas cuando tienen propuestas en torno a las tareas realizadas?



Nota: Tabla 3

Análisis e Interpretación

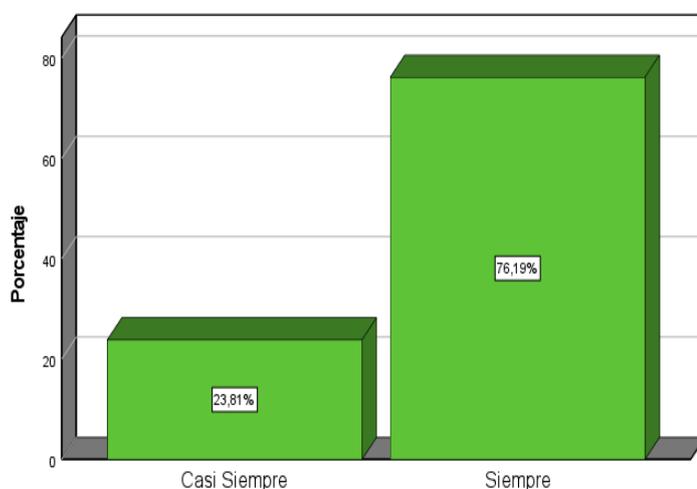
El gerente de una institución tiene que mantener en todo momento una actitud optimista, confiable, de motivación y saber escuchar a sus colaboradores de acuerdo a las propuestas que tengan para desarrollar actividades que favorezcan al crecimiento de la institución, Es por ello que la conducta del gerente es fundamental al momento que los colaboradores brinden propuestas. En la figura número 3 podemos observar que el 28,57% de los trabajadores encuestados afirman que casi siempre el gerente tiene conductas positivas cuando tienen propuestas en torno a las tareas realizadas

y el 71,43% de los trabajadores encuestados afirman que siempre el gerente tiene conductas positivas cuando tienen propuestas en torno a las tareas que se realizaron dentro de la Cámara de Comercio e industrias de Huánuco.

Tabla 4*¿El gerente tienen conductas positivas con las recomendaciones o ideas que proponen?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	10	23,8	23,8	23,8
	Siempre	32	76,2	76,2	100,0
Total		42	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 4*¿El gerente tienen conductas positivas con las recomendaciones o ideas que proponen?*

Nota: Tabla 4

Análisis e Interpretación

El comportamiento del gerente de una institución hace referencia a las acciones que realiza en torno a su trabajo del día a día, de tal manera tiene relación con la ética gerencial de la institución y las normas que se establecieron por ellos mismos. en la figura número 4 podemos observar que el 23,81% de los trabajadores encuestados afirman que casi siempre el gerente tiene conductas positivas con las recomendaciones o ideas que propongan y el 76,19% de los trabajadores encuestados afirmaron que siempre el gerente tiene conductas positivas cuando estos recomiendan o proponen ideas de acuerdo a las actividades que desarrollarán dentro de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco de tal modo se logró comprobar que de acuerdo a instrumento aplicado obtuvimos resultados positivos y se demuestra que el gerente es un buen líder dentro de la institución.

Tabla 5

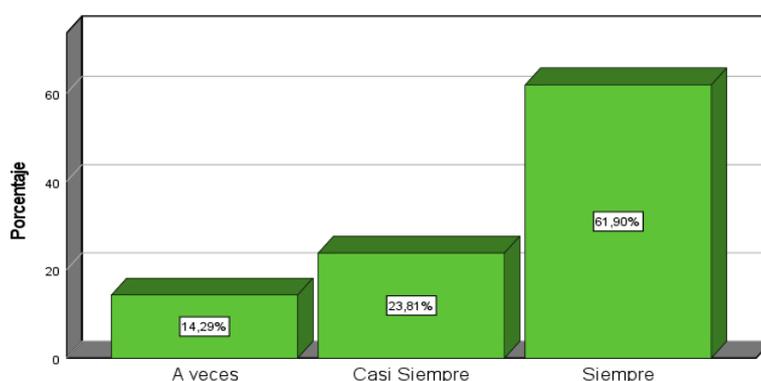
¿Considera que el gerente brinda motivaciones institucionales para el desarrollo y logro de las funciones encargadas en su área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	14,3	14,3	14,3
	Casi Siempre	10	23,8	23,8	38,1
	Siempre	26	61,9	61,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 5

¿Considera que el gerente brinda motivaciones institucionales para el desarrollo y logro de las funciones encargadas en su área?



Nota: Tabla 5

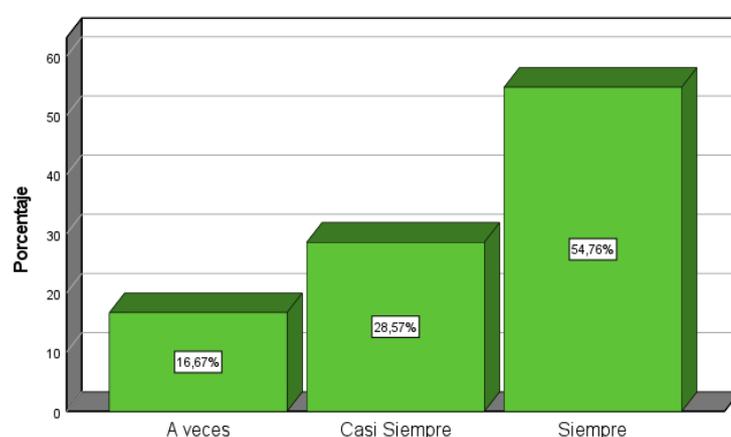
Análisis e Interpretación

La motivación es una herramienta muy importante para los colaboradores de una institución al momento de desarrollar cualquier tipo de tarea, también ayuda a mejorar su rendimiento, del mismo modo, la motivación institucional es donde los colaboradores actúan para acomodarse de acuerdo a las normas de la institución y es lo que la empresa espera de ellos. En la figura 5 podemos observar que el 14,29% de los trabajadores encuestados afirmaron que a veces el gerente brinda motivaciones institucionales para que desarrollen sus actividades encargadas por su área, el 23,81% de los trabajadores encuestados afirmaron que casi siempre gerentes les brinda motivación institucional para que desarrollen sus actividades encargadas por su área y el 61,90% de los trabajadores encuestados afirman que siempre el gerente les brinda motivación institucional para que desarrollemos sus actividades encargadas por su área.

Tabla 6*¿Los aspectos institucionales consideran el gerente para tomar decisiones?*

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Presión Política	7	16,7	16,7	16,7
	Actualidad Económica	12	28,6	28,6	45,2
	Presión Social	23	54,8	54,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 6*¿Los aspectos institucionales consideran el gerente para tomar decisiones?*

Nota: Tabla 6

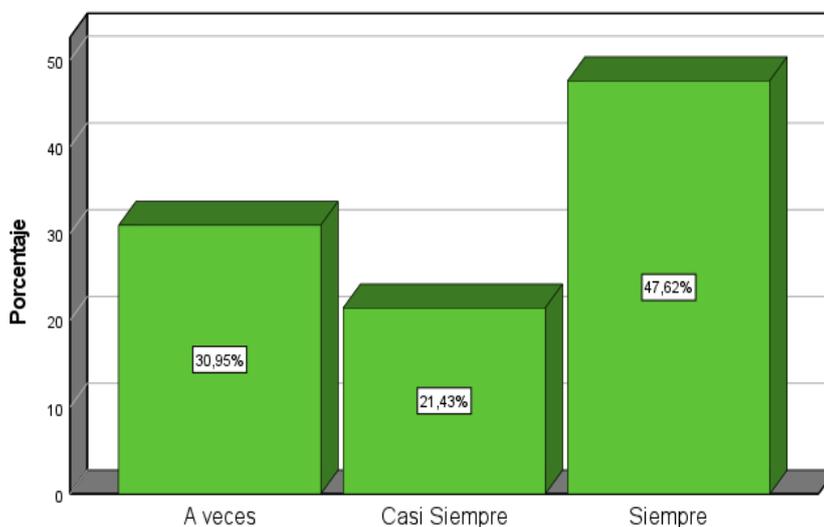
Análisis e Interpretación

Los aspectos institucionales vienen a ser la estructura que engloba, orienta regula el crecimiento de la institución, teniendo en cuenta las actividades que realizarán en beneficio a los propósitos que tienen establecidos, de tal manera dichos aspectos ayudan al gerente de la institución a que tome las mejores decisiones. En la figura número 6 podemos observar que el 16,67% de los trabajadores encuestados afirman que la Presión Política que considera el gerente para tomar decisiones, el 28,57% de los trabajadores encuestados afirmaron que la Actualidad Económica es un aspecto institucional que considera el gerente para tomar decisiones y el 54,76% de los trabajadores encuestados afirman que la Presión Social del gerente considera los aspectos institucionales para tomar decisiones.

Tabla 7*¿El gerente se preocupan por los logros individuales de sus colaboradores?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	31,0	31,0	31,0
	Casi Siempre	9	21,4	21,4	52,4
	Siempre	20	47,6	47,6	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 7*¿El gerente se preocupan por los logros individuales de sus colaboradores?*

Nota: Tabla 7

Análisis e Interpretación

Los logros individuales de un colaborador en específico dentro de una organización es de vital importancia ya que de este modo no solo el individuo se especializa, sino también que logra un beneficio para la organización, en otras palabras, viene a ser los efectos positivos que brindan ganancias a la empresa. En la figura número 7 podemos observar que el 30,95% de los trabajadores encuestados afirmaron que a veces el gerente se preocupa por los logros individuales de sus colaboradores, el 21,43% de los encuestados afirman que casi siempre el gerente se preocupa por los logros individuales de los trabajadores y el 47,62% de los trabajadores encuestados afirman que siempre el gerente se preocupa por los logros personales de cada colaborador de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco.

Tabla 8

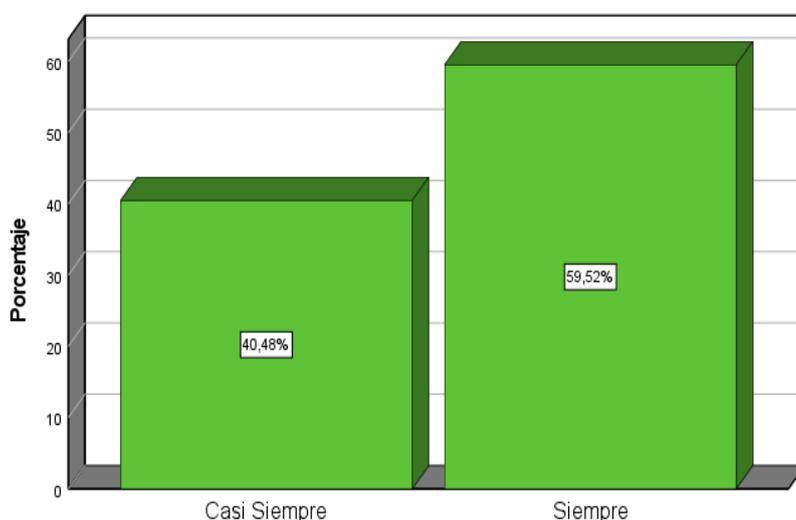
¿Considera que el gerente prioriza individualmente las relaciones para desarrollar sus tareas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	17	40,5	40,5	40,5
	Siempre	25	59,5	59,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 8

¿Considera que el gerente prioriza individualmente las relaciones para desarrollar sus tareas?



Nota: Tabla 8

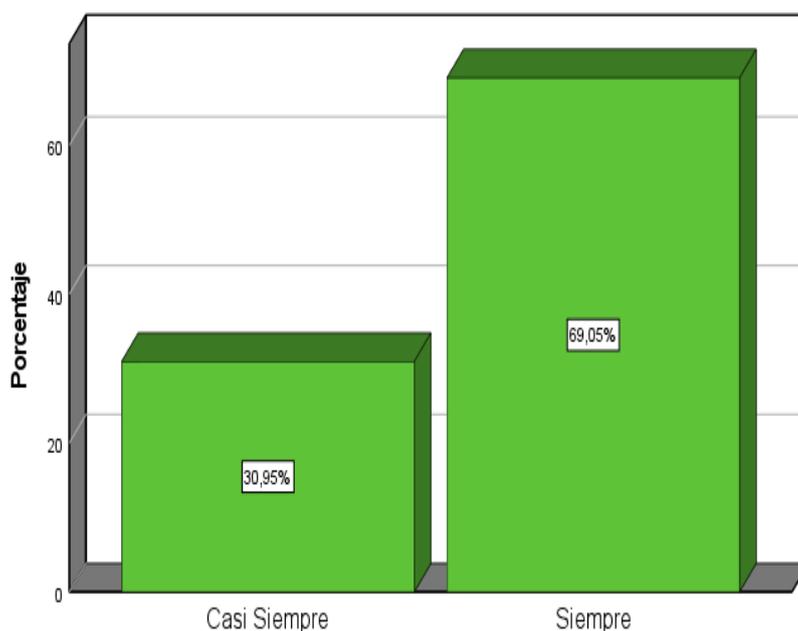
Análisis e Interpretación

En una institución considerar las relaciones individuales para que desarrollen sus tareas, brindarles nuevos métodos de trabajo a un trabajador en específico, lo mismo que se desarrollará con los demás integrantes de la institución. En la figura número 8 podemos observar que el 40,48% de los trabajadores encuestados afirman que casi siempre el gerente prioriza individualmente las relaciones para desarrollar sus actividades y el 59,52% de los trabajadores encuestados afirman que siempre el gerente prioriza individualmente las relaciones para desarrollar sus actividades en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco. Por lo que queda demostrado que el gerente vela por que cada integrante de la institución tenga buenos resultados.

Tabla 9*¿Fomenta el gerente el buen trato a los colaboradores que integran las diferentes áreas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	13	31,0	31,0	31,0
	Siempre	29	69,0	69,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 9*¿Fomenta el gerente el buen trato a los colaboradores que integran las diferentes áreas?*

Nota: Tabla 9

Análisis e Interpretación

Fomentar el trato adecuado y respetuoso dentro de una institución entre los colaboradores es fundamental, ya que de ello dependerá los resultados que puedan lograr obtener en la institución, como también influyen en el rendimiento personal de cada colaborador al momento de desarrollar actividades encargadas en su área. En la figura número 9 podemos observar que el 30,95% de los trabajadores encuestados afirman que casi siempre el gerente fomenta el buen trato a los colaboradores que integran las diversas áreas y el 69,05% de los trabajadores encuestados afirma que siempre el gerente fomenta el buen trato a los colaboradores que integran las diversas áreas de la Cámara de Comercio e industrias de Huánuco.

Tabla 10

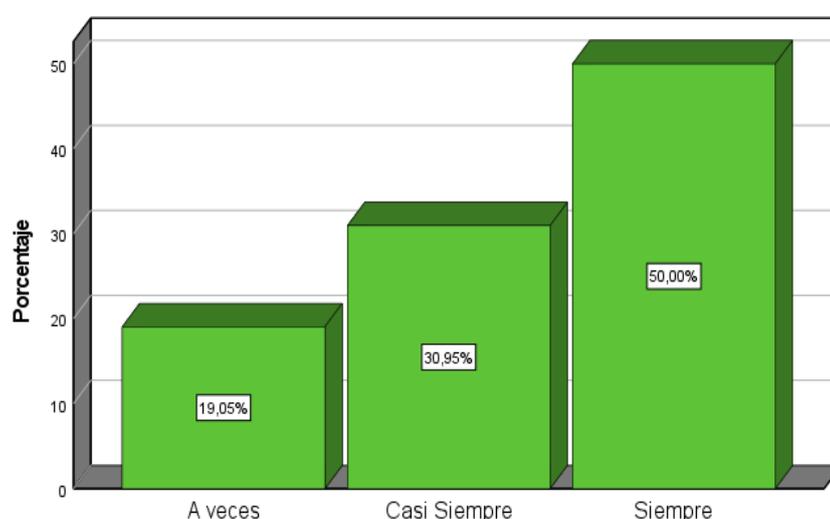
¿Es importante el trato con los miembros para la integración de equipos para el gerente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	31,0	31,0	31,0
	Casi Siempre	9	21,4	21,4	52,4
	Siempre	20	47,6	47,6	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 10

¿Es importante el trato con los miembros para la integración de equipos para el gerente?



Nota: Tabla 10

Análisis e Interpretación

Mantener un buen trato con todos los miembros de la organización es de vital importancia, ya que de ello depende en clima laboral que se forje dentro de la institución, lo mismo que influirá en la productividad y el crecimiento de la empresa por parte de los colaboradores. En la figura número 10 podemos observar que el 19,05% de los trabajadores encuestados afirma que a veces es importante el trato con los miembros para la integración de equipos para el gerente, el 30,95% de los trabajadores encuestados afirman que para el gerente casi siempre es importante el trato con los miembros para la integración de equipos y el 50,00% de los trabajadores encuestados afirman que para el gerente siempre es importante el trato con los miembros para la integración de equipos.

Tabla 11

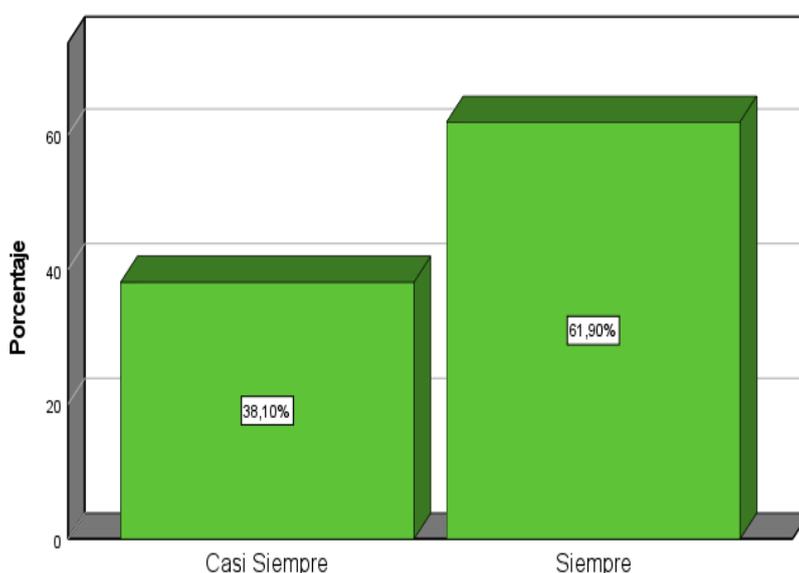
¿El gerente brindan apoyo a los trabajadores para el logro de metas u objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	16	38,1	38,1	38,1
	Siempre	26	61,9	61,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 11

¿El gerente brindan apoyo a los trabajadores para el logro de metas u objetivos?



Nota: Tabla 11

Análisis e Interpretación

El apoyo de los líderes en la institución es fundamental, ya que de esta manera ayuda a los colaboradores brindándoles estrategias o métodos de trabajo para lograr alcanzar los objetivos tanto personales como institucionales, los cuales serán de vital ayuda para el desarrollo o crecimiento de la institución. En la figura número 11 podemos observar que el 38,10% de los encuestados afirman que casi siempre el gerente brinda apoyo a los trabajadores para el logro de metas u objetivos y el 61,90% de los trabajadores encuestados afirman que el gerente siempre brinda apoyo a los trabajadores para el logro de metas objetivos propuestas por la Cámara de Comercio e industrias de Huánuco.

Tabla 12

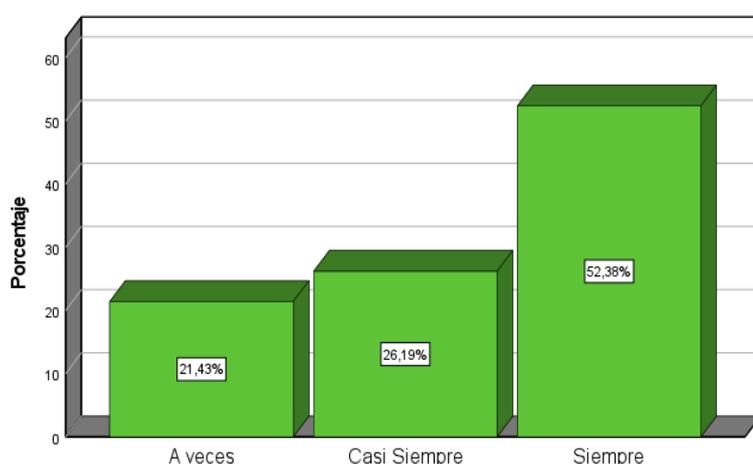
¿Considera que es importante el apoyo del gerente para la realización de las actividades en su área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	21,4	21,4	21,4
	Casi Siempre	11	26,2	26,2	47,6
	Siempre	22	52,4	52,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 12

¿Considera que es importante el apoyo del gerente para la realización de las actividades en su área?



Nota: Tabla 12

Análisis e Interpretación

Como lo mencionamos en el cuadro anterior contar con el apoyo del gerente o líder de la institución es importante para un colaborador, ya que éste cuenta con experiencias y métodos de trabajo que puedan facilitar el poder alcanzar los resultados que la institución espera de cada uno de ellos, también ayuda a que estos colaboradores obtengan mayores conocimientos. En la figura número 12 podemos observar que el 21,43% de los trabajadores encuestados afirman que a veces se considera importante el apoyo del gerente para realizar las actividades en su área, el 26,19% de los trabajadores encuestados afirman que casi siempre se necesita el apoyo del gerente para la realización de las actividades de su área y el 52,38% de los trabajadores encuestados afirman que siempre es importante el apoyo del gerente para la realización de sus actividades en sus debidas áreas.

Tabla 13

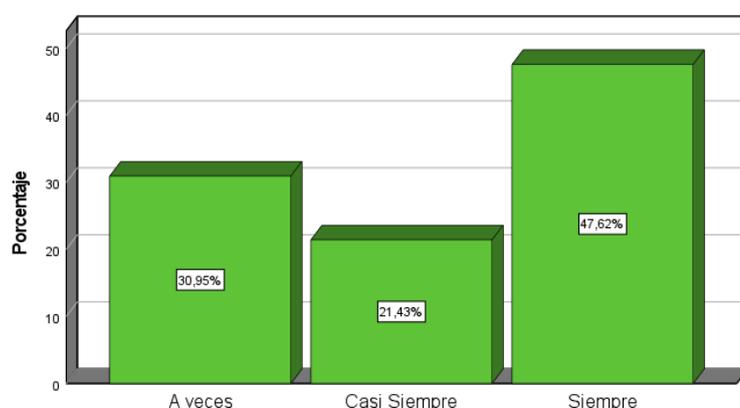
¿Considera la política de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco la capacidad de respuesta a los clientes en el servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	31,0	31,0	31,0
	Casi Siempre	9	21,4	21,4	52,4
	Siempre	20	47,6	47,6	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 13

¿Considera la política de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco la capacidad de respuesta a los clientes en el servicio?



Nota: Tabla 13

Análisis e Interpretación

Las políticas de una institución constan de los principios que tiene los diferentes propósitos que buscan ayudar en la toma de decisiones importantes dentro de la institución y que tienen el propósito de alcanzar resultados racionales, de tal manera estas políticas ayudan a que la institución esté preparada para brindarle capacidad de respuesta a todos los usuarios que compren su servicio. en la figura número 13 podemos observar que el 30,95% de los trabajadores encuestados afirman que a veces la política de la Cámara de Comercio e industrias de Huánuco son consideradas para la capacidad de respuesta a los clientes en el servicio, el 21,43% de los encuestados afirman que casi siempre considera la política de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco la capacidad de respuesta a los clientes en el servicio y del 47,62% de los encuestados consideran que siempre las políticas de la CCIH la capacidad de respuesta a los clientes en el servicio.

Tabla 14

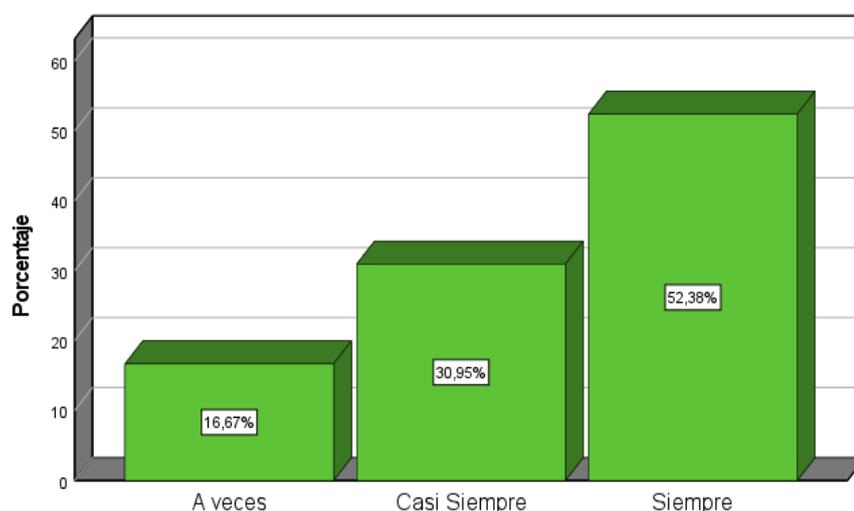
¿Fomenta la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco la mejora en la capacidad de repuesta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	16,7	16,7	16,7
	Casi Siempre	13	31,0	31,0	47,6
	Siempre	22	52,4	52,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 14

¿Fomenta la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco la mejora en la capacidad de repuesta?



Nota: Tabla 14

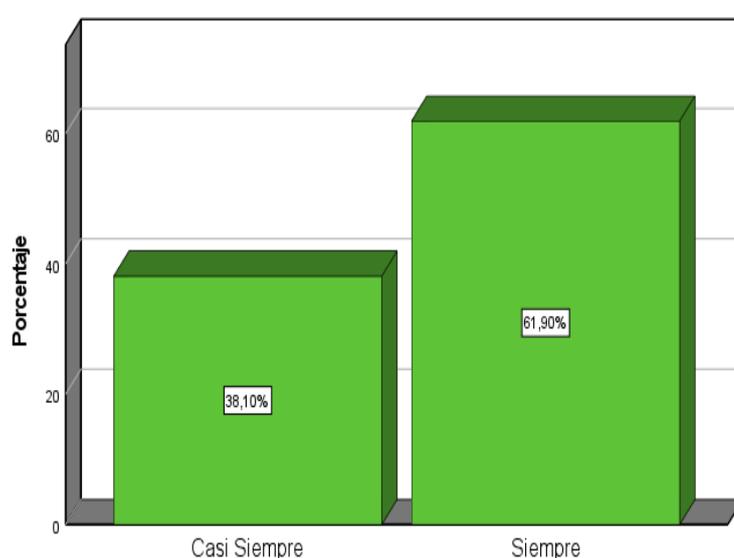
Análisis e Interpretación

La capacidad de respuesta en una institución indica que tan rápido y que tan eficiente la institución pueda brindarles respuesta a los clientes, lo cual dependerá en qué magnitud se conoce a estos clientes, también influye si la empresa cuenta con un sistema de información en la cual ayuda a conocer las compras frecuentes que estos realizan. En la figura número 14 podemos observar que el 16,67% de los trabajadores encuestados afirman que a veces la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco fomenta la mejora de capacidad de respuesta, el 30,95% de los trabajadores encuestados afirman que casi siempre la CCIH fomenta la mejora de capacidad de respuesta para los clientes y el 52,38% de los trabajadores encuestados afirma que siempre la CCIH fomenta la mejora de capacidad de respuesta.

Tabla 15*¿Fomenta la empatía la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	16	38,1	38,1	38,1
	Siempre	26	61,9	61,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 15*¿Fomenta la empatía la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco?*

Nota: Tabla 15

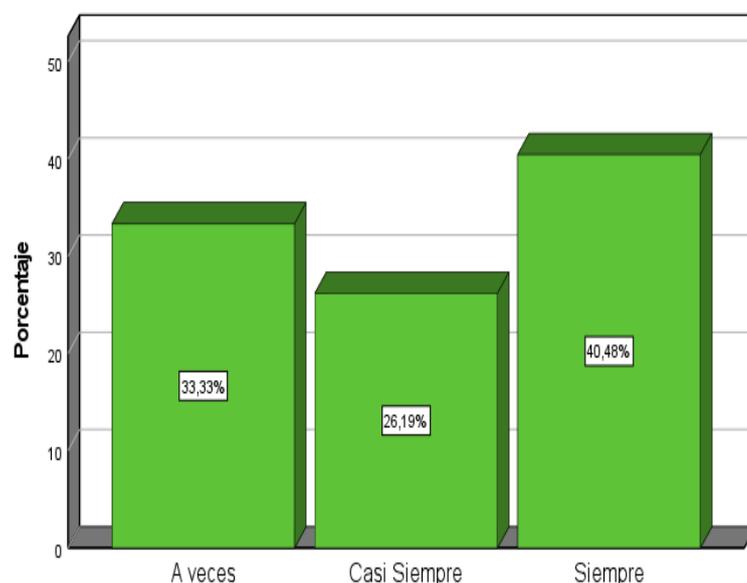
Análisis e Interpretación

Fomentar empatía dentro de una organización es la muestra de respeto que se tiene por todos los integrantes y los cuales influirán en la creación de una cultura de trabajo, como también ayuda aumentar en la autoestima y ayuda a que los trabajadores de la organización sean tomados en cuenta. en la figura número 15 podemos observar que el 38,10% de los trabajadores encuestados afirman que casi siempre la Cámara de Comercio de Industrias de Huánuco fomenta la empatía dentro de la organización y el 61,90% de los trabajadores encuestados afirman que siempre la CCIH fomenta la empatía dentro de la organización.

Tabla 16*¿Percibe usted la empatía en su área de trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	33,3	33,3	33,3
	Casi Siempre	11	26,2	26,2	59,5
	Siempre	17	40,5	40,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 16*¿Percibe usted la empatía en su área de trabajo?*

Nota: Tabla 16

Análisis e Interpretación

Como lo mencionamos en el cuadro anterior la empatía en una organización es de vital importancia para poder contar con un buen ambiente laboral y obtener resultados que la organización espera, ya que, si no se cuenta con empatía dentro de una organización, estas pueden ser una interferencia en la relación que tengan los integrantes y sería imposible de forjar lazos entre nuestros colaboradores. en la figura número 16 podemos observar que el 33,33% de los trabajadores encuestados afirman que a veces perciben empatía en su área de trabajo, el 26,19% de los trabajadores encuestados afirman que casi siempre perciben la empatía en su área de trabajo y el 40,48% de los trabajadores encuestados afirman que siempre perciben la empatía en su área de trabajo.

Tabla 17

¿Los aspectos con las que cuenta la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco generan satisfacción laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Remuneración	9	21,4	21,4	21,4
	Ambiente de Trabajo	13	31,0	31,0	52,4
	Expectativas	20	47,6	47,6	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 17

¿Los aspectos con las que cuenta la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco generan satisfacción laboral?



Nota: Tabla 17

Análisis e Interpretación

Los aspectos dentro de una organización vienen a ser la estructura administrativa, las capacitaciones que se les brinda a los colaboradores y el liderazgo que se tiene dentro de ella, lo cual si se maneja de manera eficiente se logra obtener trabajadores satisfechos y productivos al momento de ejecutar alguna tarea encargada por su área. en la figura número 17 podemos observar que el 21,43% de los trabajadores encuestados afirma que la remuneración es un aspecto que cuenta la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco generan satisfacción laboral, el 30,95% de los trabajadores encuestados afirman que el Ambiente de Trabajo es un aspecto con las que generan satisfacción laboral y el 47,62% de los trabajadores encuestados afirman que tienen expectativas entre aspectos con las que cuenta la CCIH generan satisfacción laboral en los colaboradores.

Tabla 18

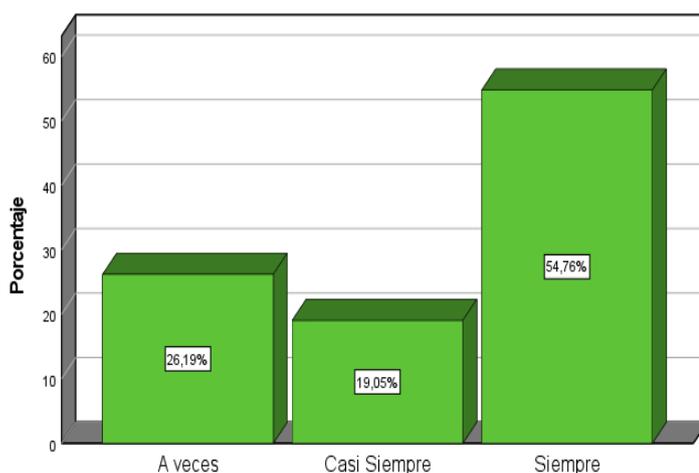
¿Considera que en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco fomenta a través del gerente la satisfacción laboral en sus trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	26,2	26,2	26,2
	Casi Siempre	8	19,0	19,0	45,2
	Siempre	23	54,8	54,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 18

¿Considera que en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco fomenta a través del gerente la satisfacción laboral en sus trabajadores?



Nota: Tabla 18

Análisis e Interpretación

La satisfacción laboral se forja de acuerdo al ambiente laboral que existe en una organización, lo cual dependerá de las interrelaciones que mantienen los trabajadores y de qué manera el líder fomentó el buen clima laboral. en la figura número 18 podemos observar que el 26,19% de los trabajadores encuestados afirman que a veces consideran que en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco fomenta a través del gerente la satisfacción laboral en los colaboradores, el 19,05% de los trabajadores encuestados afirman que casi siempre considera que fomenta a través del gerente la satisfacción laboral de los trabajadores y el 54,76% de los trabajadores encuestados afirman que siempre consideran que en la CCIH fomenta a través del gerente la satisfacción laboral de sus trabajadores.

Tabla 19

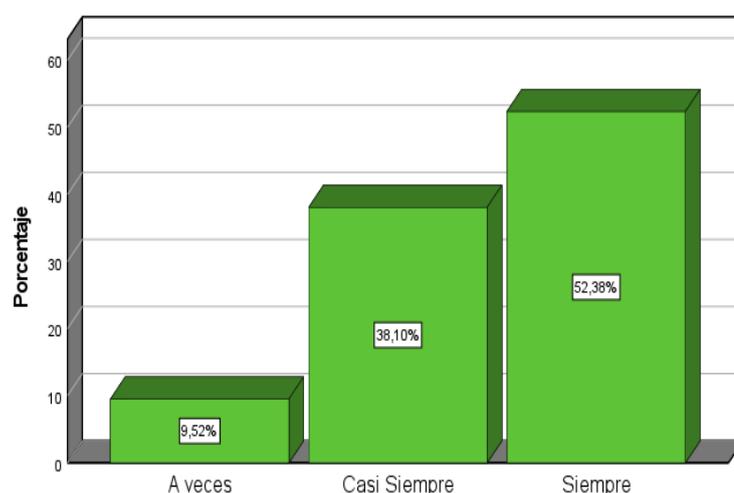
¿Considera usted que los aspectos con las que cuenta la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco eliminan la insatisfacción laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	9,5	9,5	9,5
	Casi Siempre	16	38,1	38,1	47,6
	Siempre	22	52,4	52,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 19

¿Considera usted que los aspectos con las que cuenta la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco eliminan la insatisfacción laboral?



Nota: Tabla 19

Análisis e Interpretación

Como lo mencionamos anteriormente los aspectos que son parte de una organización ayuda a mantener a trabajadores más productivos con mayores conocimientos y por ende con mayor satisfecho dentro del área laboral donde se desempeña, en la figura número 19 podemos observar que el 9,52% de los trabajadores encuestados afirman que a veces considera que los aspectos con los que cuenta la CCIH elimina una insatisfacción laboral, el 38,10% de los trabajadores encuestados afirman que los aspectos con las que cuenta la CCIH eliminan la insatisfacción laboral y el 52,38% de los trabajadores encuestados afirman que siempre consideran que los aspectos con las que cuenta la CCIH elimina las insatisfacción laboral de los colaboradores.

Tabla 20

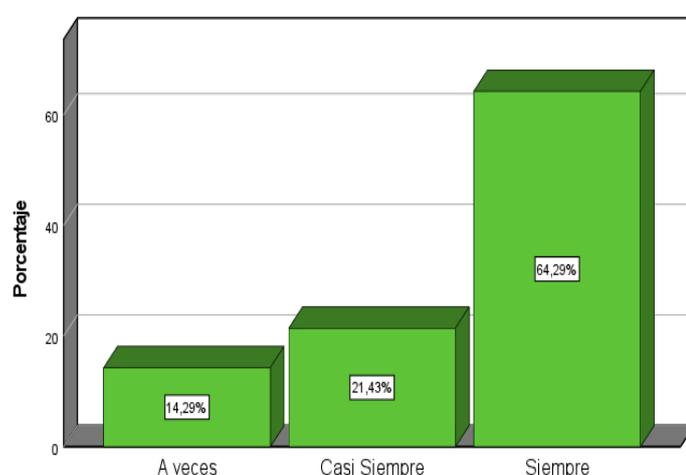
¿Considera que la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco tienen políticas que ayudan a superar la insatisfacción laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	14,3	14,3	14,3
	Casi Siempre	9	21,4	21,4	35,7
	Siempre	27	64,3	64,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 20

¿Considera que la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco tienen políticas que ayudan a superar la insatisfacción laboral?



Nota: Tabla 20

Análisis e Interpretación

Las políticas organizacionales son la Constitución de los principios, las pautas, la manera de pensar y de ejecutar sus funciones, las cuales son planteados por la dirección de la organización, las cuales tienen que estar bien definidas y tienen que tener coherencia para que los que integran la organización puedan cumplirlas de manera eficiente. En la figura número 20 podemos observar que el 14,29% de los trabajadores encuestados afirman que a veces las políticas de la CCIH ayudan a superar las insatisfacciones laborales, el 21,43% de los trabajadores encuestados afirman que casi siempre las políticas de la CCIH ayúdame a superar las insatisfacciones laborales y el 64,29% de los trabajadores encuestados afirman que siempre las políticas de la CCIH ayudan a superar las insatisfacciones laborales.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

La presente tesis planteó las hipótesis que argumentaron la relación entre las variables de estudio, para lo cual se utilizó el estadígrafo Pearson. De igual forma se hizo la descripción, la misma que es presentada en la sección anterior, por ello, la naturaleza de los datos permite hacer las inferencias tomando en cuenta los siguientes criterios:

Tabla 21

Criterios de análisis del coeficiente de correlación de Pearson

Valor del Coeficiente Pearson	del de	Grado de Correlación entre las Variables
$r = 0$		Ninguna correlación
$r = 1$		Correlación positiva perfecta
$0 < r < 1$		Correlación positiva
$r = -1$		Correlación negativa perfecta
$-1 < r < 0$		Correlación negativa

Fuente: Estadística para Administración y Economía de Richard I. Levin. Pearson Educación

El cuestionario aplicado se realizó de manera uniforme y se logró encuestar a la muestra determinada, en base a los resultados obtenidos se realizó la respectiva contrastación de las hipótesis. Respecto a esta aplicación, es importante destacar que se hizo en el mismo centro de labores.

Respecto a las hipótesis que han sido planteadas, estos son contrastados a partir del comportamiento de cada variable tal como se ha indicado en la operacionalización correspondiente.

4.2.1. HIPÓTESIS GENERAL

“El liderazgo transformacional se relaciona de manera directa con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022”

Tabla 22

El liderazgo transformacional se relaciona de manera directa con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022

		Liderazgo transformacional	Clima organizacional
Liderazgo transformacional	Correlación de Pearson	1	,673
	Sig. (bilateral)		,027
	N	42	42
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,673	1
	Sig. (bilateral)	,027	
	N	42	42

Nota. Encuestas realizadas

Análisis e interpretación

El liderazgo transformacional ha sido entendido en la Cámara de Comercio, como la capacidad de su gerencia y directivos para influir en el comportamiento de sus trabajadores. En la tabla 1 como referencia se puede observar que el 31% de colaboradores y 50% sostienen respuestas positivas cuando se les consulta respecto a las condiciones que genera la gerencia para poder generar una labor, sin lugar a duda ello, en la tabla 17 los trabajadores expresan estar satisfecho con el trabajo que realizan así manifiesta el 31% que sostiene sobre la remuneración y 47.6% sobre el ambiente de trabajo. Preguntas que al ser relacionadas permiten observar un coeficiente de correlación Pearson de 0.673, con un nivel de significancia menor a 0.05. de esta manera podemos observar el nivel de relación descriptiva e inferencial que existe entre las variables. Lo que permite a la tesis confirmar la hipótesis planteada, en el que sostiene que, si hay una relación directa entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en la Comercio e Industrias de Huánuco 2022, argumentos que tienen como base la experiencia de sus directivas. Si bien es cierto, existe un porcentaje que responde lo contrario frente a la afirmación hecha. Es importante destacar que estos valores se sustentan fundamentalmente en que estos colaboradores tienen menos de 2 meses en la institución, quienes todavía no conocen las políticas de trabajo propias de la Cámara de Comercio. En suma, la afirmación positiva hecha por los colaboradores confirma la hipótesis planteada.

4.2.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Tabla 23

La influencia idealizada se relaciona de manera directa con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022

		Influencia Idealizada (2)	Clima organizacional (14)
Influencia idealizada (2)	Correlación de Pearson	1	,681
	Sig. (bilateral)		,029
	N	42	42
Clima organizacional (14)	Correlación de Pearson	,681	1
	Sig. (bilateral)	,029	
	N	42	42

Nota. Encuestas realizadas

“La influencia idealizada se relaciona de manera directa con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022”

Análisis e interpretación

Respecto a la influencia idealizada en el liderazgo de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, este ha sido valorada de manera positiva. Hay que tomar en cuenta que los colaboradores de la Cámara de comercio el promedio de edad es 22 años. En ese contexto, la figura paternalista de su gerencia y sus directivos sustentan las respuestas. En la tabla 2 de los argumentos descriptivos podemos observar que el 23.8% y 61.9% tienen una respuesta de casi siempre y siempre cuando se les consulta si la gerencia les da las condiciones para desarrollar un buen trabajo, siendo apoyo fundamental para cumplir con la tarea, esto indudablemente hace que los mismos trabajadores sostengan como juicio, que la cámara de comercio tiene la capacidad de fomentar la capacidad de respuesta de sus trabajadores, así manifiesta el 31% y 52.4% de quienes fueron encuestados. Indudablemente esto genera que el coeficiente de correlación Pearson tenga valor superior a 0, siendo el r^2 igual a 0.681, indicando que si hay una relación directa entre la

dimensión y la variable dos. Por lo tanto, la hipótesis planteada es válida en esta investigación dado los argumentos esbozados a lo largo de la tesis. El liderazgo expresado en influencia idealizada, se define en las respuestas descritas en las diferentes tablas dando razón a la afirmación que efectivamente hay una relación directa entre la dimensión y la variable.

“La motivación inspiradora se relaciona de manera directa con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022”

Tabla 24

La motivación inspiradora se relaciona de manera directa con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022

Motivación inspiradora (5)	Clima organizacional (18)
1	,752
	,031
42	42
,752	1
,031	
42	42

Nota. Encuestas realizadas

Análisis e interpretación

El liderazgo transformacional tiene como dimensión a la motivación inspiradora, entendiendo que en la Cámara de Comercio su gerencia y directivos, tienen que trasladar sus fines a sus trabajadores, a efectos de tener comprometidos a ellos con sus propósitos. Si observamos la información de la tabla 5 al preguntar a los trabajadores si su gerencia motiva institucionalmente para el desarrollo de sus tareas, el 23.8% y 61.9% dan respuesta positiva a dicha pregunta, lo que indudablemente en términos descriptivos genera un buen ambiente laboral, haciendo que su clima sea digno de trabajo, así sostiene el 19% y 54.8% de los encuestados en la tabla 18. Estos datos al ser corroborados a través del estadígrafo correspondiente nos permiten observar que el coeficiente de correlación obtenido es positivo $r^2 = 0.752$, con un nivel de significancia menor a 0.031. Este valor nos permite sostener que si hay una relación

directa entre la dimensión y la variable, por ende podemos confirmar la hipótesis específica planteada, dado los argumentos esbozados. La Cámara de Comercio, como se ha mencionado labora con un directorio que tiene hasta tres periodos de trabajo con su plana gerencia que tiene 12 años. A partir del cual la construcción de un clima se base en compartir con todos los colaboradores aspectos de sus fines que deben ser motivación para el trabajo que van a realizar en el corto plazo.

“La consideración individual se relaciona de manera directa con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022”

Tabla 25

La consideración individual se relaciona de manera directa con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022

		Consideración individual (10)	Clima organizacional (20)
Consideración individual (10)	Correlación de Pearson	1	,694
	Sig. (bilateral)		,029
	N	42	42
Clima organizacional (20)	Correlación de Pearson	,694	1
	Sig. (bilateral)	,029	
	N	42	42

Nota. Encuestas realizadas

Análisis e interpretación

Respecto a la última dimensión, es importante comprender que la consideración individual ha sido valorada por los trabajadores de la cámara, y esto puede ser observada en la tabla 10, donde el 31% y 50% le dan valor positivo a la pregunta que si los miembros en general tienen la importancia debida para la gerencia. Esto demuestra que hay una consideración individual para con los trabajadores en la Cámara de Comercio; lo dicho como política en la Cámara es tomado en cuenta para reducir la insatisfacción laboral, por ende, ello es confirmado por el 21.4%

y el 64.3% quienes dieron respuesta positiva a lo dicho. De esta manera, si correlacionamos ambas informaciones obtenemos el coeficiente de correlación Pearson, cuyo valor del $r^2 = 0.694$, dato que ayuda a comprender que si existe una relación directa entre la dimensión y la variable, dado los argumentos vertidos. De esta manera, las tres hipótesis planteadas en la investigación, han sido valoradas. Si bien es cierto, hay un grupo importante de trabajadores que considera con respuestas negativas que no hay el liderazgo adecuado, se superpone lo valores positivos. Empero, estos datos de quienes son trabajadores nuevos en la asociación, son tomadas en cuenta para plantear en las sugerencias, aspectos para aumentar el grado de satisfacción y clima laboral entre todos.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN CON LOS ANTECEDENTES

La tesis ha hecho importantes hallazgos en torno a los propósitos que han sido planteados, en ese sentido, es fundamental comprender que hay un nivel de relación directa entre las variables de estudio. Ello no es ajeno a lo que tesis en el mundo han entendido, como por ejemplo Contreras (2016) en su tesis titulada: “Liderazgo Y Clima Organizacional En Un Colegio De Cundinamarca. Lineamientos Básicos Para Su Intervención” sostiene que en dicha escuela la influencia que tiene el liderazgo ha sido la clave para fortalecer la gestión y lograr el compromiso de docentes, padres y estudiantes, similar a lo que manifiesta nuestros resultados, donde se observa que hay un valor positivo a la motivación que representa el liderazgo para los trabajadores de la Cámara de Comercio. Más del 60% sostienen que la gerencia permite una motivación que inspira el trabajo que realizan. Por otro lado, Callán (2017) en su tesis titulada “Liderazgo Transformacional y El Clima Organizacional En Los Colaboradores Del Centro De Contacto Del Banco De Crédito Del Perú, 2017” tesis nacional, tiene claro la relación que existe del liderazgo con el clima, ello se traduce en comportamiento de los trabajadores que están comprometidos con los fines institucionales del Banco, similar a los considerando obtenidos en esta tesis, donde los trabajadores de la Cámara se sienten valorados no solo por la gerencia de la Cámara, sino también por todo su colegiado directriz. Finalmente Tacuchi (2017) en su tesis titulada “La Comunicación Interna Y El Clima Organizacional, en La Municipalidad Provincial De Lauricocha, Huánuco – 2017” da cuenta que el clima organizacional es una variable que se ve influenciada por muchos aspectos, uno de ellos es la comunicación, y este elemento como parte fundamental del liderazgo comprende sobre todo la necesidad de comunicar adecuadamente los propósitos, lo que se traduce en la Cámara de Comercio como efectivo de parte de sus líderes, representados por su directorio y gerencia. De esta manera la tesis coincide con lo esbozado por los tesisistas.

5.2. DISCUSIÓN CON EL MARCO TEÓRICO

En cuanto al marco teórico, los autores han sido claros en explicar lo que se entiende del liderazgo transformacional para Brian (2015) en su libro sostiene que liderazgo transformacional se realiza cuando la manera en la que se comporta el líder motiva e inspira a los miembros de su equipo a que trabajen más allá de las capacidades que percibían. Este tipo de liderazgo inspira que los trabajadores consigan resultados que no estaban previstos o no eran notables. Genera que realicen sus actividades y tomen decisiones de manera autónoma cuando ya se sientan preparados para hacerlo. Todo ello genera cambios y resultados positivos por parte de cada miembro del equipo, haciendo que de manera conjunta todos puedan obtener un mejor desarrollo. Como se puede entender, la Cámara de Comercio es una institución que, por su naturaleza en sus integrantes, estos han logrado encontrar una identidad basada en la operatividad de jóvenes que se han incorporado a la Cámara a través de las universidades. Por ello, las respuestas son positivas. En cuanto al clima organizacional, el autor Sánchez (2012) sostiene que si ahondamos mas en este tema, los resultados positivos podrian ser el poder, la satisfacción, la afiliación, la integración, la retención de los talentos, el logro, creación de una mejor imagen de la empresa, y muchas más. Mientras mejor sea el clima laboral mas sera los resultados positivos y se apreciaran mejor en el interior y exterior de la empresa. Si se habla de los resultados negativos se pueden mencionar muchos posibles resultados tales como: la baja productividad, el absentismo, bajo desempeño laboral, la inadaptación, y muchas más. Todo esto se ocasiona debido a un mal clima laboral. Considerando que ayudan a comprender que la Cámara de Comercio, tiene una idea clara que el clima organizacional es la base para desarrollar un trabajo que repercute en términos internos en trabajadores satisfechos y motivados. Los resultados planteados han especificado que un aspectos que pueden orientar el actual perfil de su clima organizacional, es el liderazgo transformacional, donde se ha podido evidenciar que la práctica de darle valor a los trabajadores, motivarlos y darles consideraciones individuales esta generando resultados de tipo gremial y económico en esta institución.

CONCLUSIONES

La tesis ha arrojado como resultado que la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022, es directa, dado el coeficiente de correlación obtenida cuyo valor es de 0.673, basada en la información de la tabla 1 y 17, donde según la muestra se aprecia que el 31% y 50% de colaboradores le dan valor positivo a las condiciones de trabajo en dicha institución, lo que está motivando a expresar satisfacción laboral tal como expresa el 31% y 47.6% de los encuestados.

La tesis ha comprobado que la dimensión del liderazgo transformacional “influencia idealizada” tiene relación directa con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022, basada en el coeficiente de correlación Pearson, con un valor de 0.681, basada además en la información de las tablas 2 y 14 donde se muestra que el 23.8% y 61.9% expresan que tienen las condiciones necesarias para realizar su trabajo, lo que general en ellos una mejor capacidad de respuesta como parte del clima organizacional, así manifiesta el 31% y 52.4%.

La tesis ha demostrado que la dimensión motivación inspiradora del liderazgo transformacional y el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco el 2022 es directa, y ello se sostiene en el coeficiente de correlación obtenida, cuyo valor es 0.752, basada en la información de las tabla 5 y 18, cuyos datos afirman 23.8% y 61.9% reconocen la labor motivacional del directorio y la gerencia en la empresa, lo que genera que el clima sea digno de trabajar, así afirma el 19% y 54.8% de encuestados.

La tesis ha demostrado que la dimensión de consideración individual del liderazgo transformacional se relaciona de manera explícita y directa con el clima organizacional de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2022, cuyos datos se sostienen en el coeficiente de correlación donde el valor es 0.694, basado además en la información de las tabla 10 y 20, en la cual los trabajadores expresan al 31% y 50% que la gerencia da la importancia a la labor que realizan, lo que permite tener una menor insatisfacción laboral 21.4% y 64.3% así lo afirma.

RECOMENDACIONES

- ✚ La tesis recomienda al directorio de la Cámara, hacer un trabajo de inducción semanal a los nuevos colaboradores, dado que los resultados han mostrado que hay un porcentaje promedio quienes no consideran adecuado el liderazgo ni el clima laboral en dicha institución, para ello, puede buscar asistencia en especialistas de manejo de clima organizacional en la ciudad.
- ✚ La tesis recomienda al directorio de la Cámara, sostener reuniones semanales con todos sus colaboradores, donde se compartan experiencias de éxito en cada área de trabajo, ello puede ayudar a mejorar la percepción de logros en la misma institución.
- ✚ La tesis recomienda a la gerencia orientar recursos a programas de motivación permanente a efectos de que los resultados planteados en la investigación puedan permitir que los trabajadores continúen en ese estado, y mejoren los objetivos institucionales de la Cámara.
- ✚ La tesis recomienda a la gerencia y directorio realizar el FODA de la empresa, de esta manera se podrá cambiar y mejorar respecto a las debilidades y amenazas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguera Ibañez, R. E. (2004). *Liderazgo y Compromiso social*. BUAP.
- Alvarado Salazar, H. G. (2015). *Influencia Del Liderazgo, La Comunicación, La Motivación Y El Trabajo En Equipo En El Clima Organizacional Dirección Regional De Salud Huánuco 2015*. Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Brian, T. (2015). *Liderazgo*. México: Grupo Nelsón.
- Callán Zavaleta, R. B. (2017). *Liderazgo Transformacional Y El Clima Organizacional En Los Colaboradores Del Centro De Contacto Del Banco De Crédito Del Perú, 2017*. Universidad César Vallejo.
- Catillo Talavera, R. E. (2017). *Liderazgo Transformacional Y El Clima Organizacional En Los Colaboradores Del Centro De Contacto Del Banco De Crédito Del Perú, 2017*. Universidad César Vallejo.
- Contreras Rios, D. M. (2016). *“Liderazgo Y Clima Organizacional En Un Colegio De Cundinamarca. Lineamientos Básicos Para Su Intervención”*. Universidad del Rosario.
- Cousio, P. (2005). *Servicio al Cliente*. Ideas Propios.
- Ferro Lombana, S. (2013). *¿Cómo Influyen, Las Formas De Liderazgo En El Clima Laboral?”*. Universidad Militar de Nueva Granada.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. D.F: McGrawHillEduaction.

Martínez Guillen, M. d. (2013). *Liderazgo: La gestión empresarial*. Ediciones Diaz de Santos.

Rigby, R. (2012). *28 Líderes de Negocios que cambiaron al mundo*: Panaifo.

Rodrigo Vásquez, L. (2005). *Habilidades directivas y técnicas de liderazgo*. Ideas propias.

Sánchez Cañizares, S. (2011). *satisfacción Laboral: Causas, consecuencias y medición*. EAE.

Sánchez Leyva, J. L. (2012). *Clima Organizacional*: Editorial Académica Española.

Stoner, F. (1996). *Administración*. Pearson Education.

Tacuchi San tacruz, G. (2017). *Liderazgo Transformacional Y El Clima Organizacional En Los Colaboradores Del Centro De Contacto Del Banco De Crédito Del Perú, 2017*. Universidad de Huánuco .

Uribe Prado, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. OIT.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mejia Huerta, L. (2023). *El liderazgo transformacional y el clima organizacional en la cámara de comercio e industrias de Huánuco en tiempos de Covid - 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS



ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Instrumentos
<p>General</p> <p>¿De qué manera el liderazgo transformacional se relaciona con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco en tiempos de covid - 2022?</p> <p>Específicos</p> <p>¿De qué manera la comunicación se relaciona con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco en tiempos de covid - 2022?</p> <p>¿De qué manera la capacidad de organización se relaciona con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco en tiempos de covid - 2022?</p>	<p>General</p> <p>Fundamentar de qué manera el liderazgo transformacional se relaciona con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco en tiempos de covid - 2022</p> <p>Específicos</p> <p>Fundamentar de qué manera la influencia idealizada se relaciona con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco en tiempos de covid - 2022</p> <p>Fundamentar de qué manera la motivación inspiradora se relaciona con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco en tiempos de covid - 2022</p> <p>Fundamentar de qué manera la consideración individual se</p>	<p>General</p> <p>El liderazgo transformacional se relaciona de manera directa con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco en tiempos de covid - 2022</p> <p>Específicos</p> <p>La influencia idealizada se relaciona de manera directa con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco en tiempos de covid - 2022</p> <p>La motivación inspiradora se relaciona de manera directa con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco en tiempos de covid - 2022</p>	<p>Independiente</p> <p>Liderazgo transformacional</p> <p>Dimensiones</p> <p>Influencia idealizada</p> <p>Motivación inspiradora</p> <p>Consideración individual</p> <p>Dependiente</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>Dimensiones</p> <p>Orientación al servicio</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Tipo y Nivel de Investigación</p> <p>Descriptiva: el propósito es describir las propiedades de cada una de las variables sin emitir juicio respecto a ellas.</p> <p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo: las variables serán sometidas a medición con categorías cuantitativas que serán procesadas con técnicas estadísticas apropiadas.</p>	<p>Encuesta</p> <p>A los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco con la finalidad de recoger información respecto a la percepción del liderazgo y el clima organizacional.</p> <p>Entrevista</p> <p>Para poder conocer las políticas en torno a las percepciones de los trabajadores.</p>

¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco en tiempos de covid - 2022?

relaciona con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco en tiempos de covid - 2022

La consideración individual relaciona de manera directa con el clima organizacional en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco en tiempos de covid - 2022

Diseño de la Investigación:

La Investigación es no experimental – Transversal de tipo correlacional.

Población

Muestra

ENCUESTA

(GUÍA DE CUESTIONARIO)

Instrucciones. – El siguiente cuestionario ha sido elaborado con fines académicos, su aporte será fundamental para lograr con el propósito establecido en el estudio.

1. ¿Cuándo se desarrolla una tarea, el gerente brindan atributos para lograr realizarlo de manera positiva?
 - a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

2. ¿El gerente usa o brinda atributos adecuados que sirvan de apoyo para el desarrollo de las tareas en tu área?
 - a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

3. ¿Considera que el gerente tiene conductas positivas cuando tienen propuestas en torno a las tareas realizadas?
 - a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

4. ¿El gerente tienen conductas positivas con las recomendaciones o ideas que proponen?
 - a. Nunca
 - b. Casi Nunca

- c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
5. ¿Considera que el gerente brinda motivaciones institucionales para el desarrollo y logro de las funciones encargadas en su área?
- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
6. ¿Qué aspectos institucionales considera el gerente para tomar decisiones?
- a. Presión Política
 - b. Actualidad Económica
 - c. Presión Social
 - d. Otros
7. ¿El gerente se preocupan por los logros individuales de sus colaboradores?
- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
8. ¿Considera que el gerente prioriza individualmente las relaciones para desarrollar sus tareas?
- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

9. ¿Fomenta el gerente el buen trato a los colaboradores que integran las diferentes áreas?
- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
10. ¿Qué tan importante es el trato con los miembros para la integración de equipos para el gerente?
- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
11. ¿El gerente brindan apoyo a los trabajadores para el logro de metas u objetivos?
- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
12. ¿Considera que es importante el apoyo del gerente para la realización de las actividades en su área?
- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
13. ¿Considera la política de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco la capacidad de respuesta a los clientes en el servicio?

- a. Nunca
- b. Casi Nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

14. ¿Cómo fomenta la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco la mejora en la capacidad de repuesta?

- a. Nunca
- b. Casi Nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

15. ¿Fomenta la empatía la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco?

- a. Nunca
- b. Casi Nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

16. ¿Cómo valoraría usted la empatía en su área de trabajo?

- a. Nunca
- b. Casi Nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

17. ¿Qué aspectos considera usted generan satisfacción laboral en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco?

- a. Remuneración

- b. Ambiente de trabajo
 - c. Expectativas
18. ¿Considera que en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco fomenta a través del gerente la satisfacción laboral en sus trabajadores?
- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
19. ¿Qué aspectos considera usted generan insatisfacción laboral en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco?
- f. Nunca
 - g. Casi Nunca
 - a. A veces
 - b. Casi siempre
 - c. Siempre
20. ¿Considera que la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco tienen políticas que ayudan a superar la insatisfacción laboral?
- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre