



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE LIDERAZGO
TRANSFORMACIONAL EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO DE
RESTAURANTES ECONÓMICOS, DEL BARRIO
CAPILLAPATA, DISTRITO DE SAN JUAN
BAUTISTA, AYACUCHO, 2019**

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

AUTOR

BR. PILLACA PUCLLA, EDILBERTO

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

AYACUCHO – PERÚ

2019

HOJA DE JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH

PRESIDENTE

Mgtr. JÁUREGUI PRADO, ALCIDES

MIEMBRO

Mgtr. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO

MIEMBRO

Mgtr. QUISPE MEDINA, WILBER

ASESOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios, por darme la oportunidad de poder seguir ejecutando mis objetivos y metas, y por bendecirme siempre para desarrollar esta investigación.

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mi familia, con mucho afecto por brindarme y apoyarme en cada decisión que tomo, en especial a mi madre y hermano que son el motivo para seguir adelante.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Propuesta de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019” aborda el tema de liderazgo transformacional derivado de la línea de investigación Gestión de Calidad en las mypes, donde el problema planteado fue: ¿Qué factores relevantes del liderazgo transformacional son requeridos en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019?; y teniendo como objetivo general: Describir los factores relevantes del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el tipo de investigación aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel de investigación descriptivo propositivo, de diseño no experimental de forma transversal. La población de estudio fueron 12 micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos. Se realizó una encuesta, aplicando el cuestionario de 12 preguntas a 52 colaboradores de dichas mypes de restaurantes económicos, mediante la cual se obtuvo los siguientes resultados: el 57.69% indicó que tienen entre 18 a 25 años de edad, el 36.54% indicó que tienen entre 26 a 35 años de edad, el 5.77% indicó que tienen entre 36 años a más de edad. Correspondiente al liderazgo transformacional, de acuerdo a los encuestados, el 44.23% indicaron que no consideran que el dueño tiene atributos de líder transformador al tomar decisiones.

Palabras claves: Gestión de calidad, liderazgo transformacional.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Proposal of transformational leadership in the micro and small enterprises of the economic restaurant sector, of the Capillapata neighborhood, district of San Juan Bautista, Ayacucho, 2019" addresses the transformational leadership theme derived from the line of research Quality Management in the mypes, where the problem was: What relevant factors of transformational leadership are required in the micro and small enterprises of the economic restaurant category, in the Capillapata neighborhood, San Juan Bautista district, Ayacucho, 2019 ?; and having as a general objective: Describe the relevant factors of the transformational leadership in the micro and small enterprises of the economic restaurant sector, in the Capillapata neighborhood, San Juan Bautista district, Ayacucho, 2019. For the development of this research, the type of applied research with a quantitative approach, of a descriptive, descriptive research level, of non-experimental design in a transversal way. The study population was 12 micro and small companies in the economic restaurant category. A survey was carried out, applying the questionnaire of 12 questions to 52 employees of said mypes of economic restaurants, through which the following results were obtained: 57.69% indicated that they are between 18 and 25 years of age, 36.54% indicated that they have between 26 and 35 years of age, 5.77% indicated that they are between 36 years of age and older. Corresponding to the transformational leadership, according to the respondents, 44.23% indicated that they do not consider that the owner has transforming leader attributes when making decisions.

Keywords: Quality management, transformational leadership.

CONTENIDO

HOJA DE JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
CONTENIDO.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS	ix
I. INTRODUCCION.....	10
II. RESUMEN DE LITERATURA.....	13
III. HIPOTESIS	31
IV. METODOLOGIA	32
4.1. Diseño de la investigación.....	32
4.2. Población y muestra	32
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	32
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
4.5. Plan de análisis	34
4.6. Matriz de consistencia.....	35
4.7. Principios éticos	37
V. RESULTADOS	38
5.1. Resultados	38
5.2. Análisis de resultados.....	58
VI. CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Edad	38
Tabla N° 2: Género.....	39
Tabla N° 3: ¿Ud. considera que el dueño presenta una agradable personalidad con sus trabajadores?.....	40
Tabla N° 4: ¿Ud. considera que el dueño tiene tolerancia ante las adversidades que se presentan en el establecimiento?	41
Tabla N° 5: ¿Ud. considera que el dueño tiene un compromiso con sus trabajadores?	42
Tabla N° 6: ¿Cuándo sucede algún problema los trabajadores reciben alguna motivación?	44
Tabla N° 7: ¿Ud. considera que entre el dueño y los trabajadores existe una comunicación fluida?.....	46
Tabla N° 8: ¿Ud. considera que el dueño presenta ideas innovadoras para el establecimiento?	47
Tabla N° 9: ¿Ud. considera que el dueño tiene atributos creativos al tomar decisiones?	49
Tabla N° 10: ¿Ud. considera que el dueño tiene atributos de transformador al tomar decisiones?.....	50
Tabla N° 11: ¿Ud. considera que el dueño tiene atributos de ser entusiasta con sus trabajadores?.....	52
Tabla N° 12: ¿Ud. considera que el dueño tiene paciencia con sus trabajadores?.....	53
Tabla N° 13: ¿Ud. recibe alguna compensación por algún aporte que realice en su trabajo?	54
Tabla N° 14: ¿Ud. recibe aliento por parte del dueño hacia su trabajo qué realiza?.....	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Edad.....	38
Figura N° 2: Género	39
Figura N° 3: ¿Ud. considera que el dueño presenta una agradable personalidad con sus trabajadores?.....	40
Figura N° 4: <i>¿Ud. considera que el dueño tiene tolerancia ante las adversidades que se presentan en el establecimiento?</i>	42
Figura N° 5: ¿Ud. considera que el dueño tiene un compromiso con sus trabajadores?	43
Figura N° 6: ¿Cuándo sucede algún problema los trabajadores reciben alguna motivación?	45
Figura N° 7: ¿Ud. considera que entre el dueño y los trabajadores existe una comunicación fluida?.....	46
Figura N° 8: ¿Ud. considera que el dueño presenta ideas innovadoras para el establecimiento?	48
Figura N° 9: ¿Ud. considera que el dueño tiene atributos creativos al tomar decisiones?	49
Figura N° 10: ¿Ud. considera que el dueño tiene atributos de transformador al tomar decisiones?.....	51
Figura N° 11: ¿Ud. considera que el dueño tiene atributos de ser entusiasta con sus trabajadores?.....	52
Figura N° 12: ¿Ud. considera que el dueño tiene paciencia con sus trabajadores?	54
Figura N° 13: ¿Ud. recibe alguna compensación por algún aporte que realice en su trabajo?	55
Figura N° 14: ¿Ud. recibe aliento por parte del dueño hacia su trabajo qué realiza? ...	57

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los representantes de los restaurantes económicos en el distrito de San Juan Bautista, vienen generando mucha expectativa, sobre el liderazgo transformacional lo cual viene generando mucha expectativa entre la población tanto como clientes y empresarios, es como una estrategia para contribuir a la generación de empleo y con ello al mejoramiento de las condiciones de vida de la comunidad local o regional. En este contexto el liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas de comerciantes del rubro de restaurantes económicos es de mucha importancia toda vez que va permitir conocer la realidad de los comerciantes de restaurantes económicos en lo referente a un liderazgo transformacional derivados de las aplicaciones de técnicas modernas de Administración como una estrategia para asegurar la rentabilidad de la empresa, que estos comerciantes de restaurantes económicos puedan emplear en el direccionamiento de sus actividades y de esa manera realizar la implementación adecuada del liderazgo transformacional. La búsqueda de un buen líder en el restaurante viene siendo promovida por la parte administrativa, para así atraer más clientes, y generar buenas ganancias que puedan crecer la economía de los restaurantes económicos, como una estrategia para asegurar su permanencia en el mercado como comerciantes de restaurantes económicos.

En tal sentido, el enunciado del problema a investigar fue: ¿Qué factores relevantes de liderazgo transformacional son requeridos en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019?; y el objetivo general: Describir los factores relevantes de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del

rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. Los objetivos específicos fueron:

Describir las características del líder carismático en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

Describir las características de inspiración y motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

Describir las características de los atributos del líder en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

Describir las características de consideración individualizada en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó el tipo de investigación aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel de investigación descriptivo propositivo, de diseño no experimental de forma transversal. La población de estudio fueron 12 micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos. Se realizó una encuesta, aplicando el cuestionario de 12 preguntas a 52 colaboradores de dichas mypes de restaurantes económicos, mediante la cual se obtuvo los siguientes resultados: el 57.69% indicó que tienen entre 18 a 25 años de edad, el 36.54% indicó que tienen entre 26 a 35 años de edad, el 5.77% indicó que tienen entre 36 años a más de edad. Correspondiente al liderazgo transformacional, de acuerdo a los encuestados, el 44.23% indicaron que no consideran que el dueño tiene atributos de líder transformador al tomar decisiones.

Según los resultados obtenidos tras la encuesta desarrollada en los colaboradores de los restaurantes económicos del barrio de Capillapata, distrito de San Juan Bautista 2019, los factores relevantes que destacan son el carisma del líder, la motivación y la consideración individualizada. Los atributos de líder transformador y la innovación de ideas son factores que tienen que mejorarse, los mismos que están descritos en el plan de mejora.

II. RESUMEN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Variable independiente: Liderazgo transformacional

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Según (Martínez & Rico, 2018) , en su estudio sobre *“Propuesta de desarrollo organizacional para fomentar el liderazgo transformacional en los trabajadores de Taco Bell”*, presentado por la Universidad Cooperativa de Colombia, donde se tuvo como objetivo general: Analizar el desarrollo organizacional como estrategia de cambio para fomentar el liderazgo transformacional en los trabajadores de TACO BELL. La metodología que se utilizó para esta investigación fue de tipo de investigación correlacional – descriptivo, con nivel de investigación de aplicativo, donde se realizó con una muestra de 80 colaboradores del restaurante TACO BELL, los cuales tuvieron entre la edad de 18 a 50 años. **Conclusiones:** Se puede determinar que se pudo involucrar de manera satisfactoria los objetivos propuestos tanto como generales y específicos, logrando así un enlace del proyecto con el modelo ADKAR, donde se puede mirar la capacidad que brindan un psicólogo para crear estrategias que impacten en el entorno laboral de una organización.

Según (Vargas, 2015), en su estudio sobre "*LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y CAPACIDAD DE ABSORCIÓN: PREDICCIÓN DE INTERACCIONES EN EL SECTOR DE RESTAURANTES*", donde se implementó como objetivo general determinar el liderazgo transformacional y capacidad de absorción: predicción de interacciones en el sector de restaurantes. Donde se implementó una metodología de investigación con enfoque cuantitativo y de tipo de investigación correlacional, donde se utilizó una población de 200 trabajadores, donde se utilizó para la medición el cuestionario la escala de tipo Likert con cinco alternativas.

Conclusiones: Luego de concluir la investigación realizada se pudo determinar que el liderazgo transformacional influye de manera directa sobre la capacidad de absorción con una correlación de Pearson positiva de 64%, y significativa, pero se detectó la carencia del líder transformador en un 50% en las entidades investigadas, en el caso de la medición del empoderamiento psicológico.

Según (Carrillo, 2016), en su estudio sobre "*Plan de negocios para una red de locales de comida rápida saludable en Guadalajara, Jalisco, México*", en donde se implementó un objetivo general establecer una empresa que ofrezca alimentación rápida y saludable enfocada en las personas que trabajan y que no tienen suficiente tiempo para buscar opciones saludables en el mercado de Guadalajara, Jalisco y México. La metodología de investigación que se realizó fue descriptiva donde la población fue entre las cadenas de McDonald's o Pizza Hut, y de muestra fueron de 150 encuestas y varias entrevistadas,

se identifica como segmento objetivo o colaboradores entre los 20 y 40 años de edad. **Conclusiones:** Una vez realizado la investigación se pudo determinar que existe una tasa de descuento de 29.8% y un horizonte de 5 años, arroja el VAN positivo donde se propone aprovechar las tendencias anteriores, además del crecimiento esperado de esta industria de 4.4% anual entre 2012 y 2016, según el artículo "La comida casual vive su auge en México".

Según (Huahualuque, 2017), en su estudio sobre "*Estilos de liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de restaurantes Tottus, de San Luis, 2017*", donde el objetivo general de esta investigación fue determinar la medida en que el estilo de liderazgo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de restaurantes de Tottus, San Luis, 2017. En donde se implementó una metodología de investigación de tipo descriptiva correlacional, de diseño no experimental con corte transversal; y la muestra probabilística estuvo conformada por 100 trabajadores de dicha empresa, 10 jefes, 13 supervisores y 50 colaboradores, a los que se les aplicó dos cuestionarios para medir la variable de estudio y sus dimensiones. **Conclusiones :** El resultado que se pudo obtener tras culminar esta investigación, se pudo determinar el predominio de liderazgo. Se aplicó el coeficiente de Spearman para corroborar las hipótesis de estudio y el desempeño laboral de la empresa donde se determina que el líder tiene amabilidad con los colaboradores en un 60%. Es decir que los estilos de liderazgo presentan influencia

significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de restaurantes Tottus 2017.

ANTECEDENTES NACIONALES

Según (**Faustor, 2017**) , en su estudio sobre el “*Liderazgo transformacional y la personalidad con tendencia a la rotacion laboral voluntaria en trabajadores de restaurantes turisticos de Cercado de Lima*” , presentado por la universidad de Cesar Vallejo de Lima- Perú, donde se tuvo como objetivo principal : Determinar la relacion entre Liderazgo transforamncional y la persoanlidad con tendencia a la rotacion laboral voluntaria en trabaajdores de restaurantes turisticos de Cercado de Lima. En el estudio realizado se implemento el tipo de investigacion fue de naturaleza descriptiva-correlacional, fue no experimental de corte transversal. Donde se trabajo con una muestra de 210 colaboradores de restaurantes turisticos con edades que oscilan entre 18 y 58 años. **Conclusion:** Luego de realizar la investigacion se pudo determinar la carencia de un nivel promedio de liderazgo transforamncional restando por 66.9%, de igual manera se pudo concluir que la personalidad con tendencia de rotacion voluntaria con un nivel muy alto restando por un 39.1%, donde indica que existe un sobrevalorado en el liderazgo transformacional a menor personalidad con tendencia a la rotacion laboral voluntaria, concluyendo que existe una correlacion significativa inversa.

Según (**Vasquez, 2016**), en su investigación realizada que lleva como título “*Liderazgo transformacional y calidad de servicio de los colaboradores del restaurante Raúl, Lima, 2016*”, donde se implementó un objetivo general: Determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio en los colaboradores del restaurante Raúl, Lima, 2016. Esta investigación se desarrolló bajo el diseño no experimental, por lo cual se determinó la relación entre las variables de estudio, apoyándose en el método hipotético deductivo, para la viabilidad de esta investigación de estudio, estuvo conformada por 120 colaboradores que laboran en el restaurante. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y de instrumento el cuestionario con la finalidad de recopilar información sobre las variables liderazgo transformacional y calidad de servicio de los trabajadores. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa de SPS, Microsoft, Excel; el análisis de los datos se realizó de manera descriptiva e inferencial con lo que se utilizó tablas de frecuencia. **Conclusión:** Después del procesamiento de los datos podemos determinar que no existe una correlación positiva muy fuerte y significativa entre el liderazgo transformacional y calidad de servicio, debido a que en un 60% el líder carece de ideas innovadoras que ofrecer a su empresa.

Según (**Brocanda, 2015**), en su estudio sobre “*Caracterización del estilo de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector de servicio – rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015*”, donde se formuló un objetivo general,

analizar las principales características del estilo de liderazgo, en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015. El método de investigación que se realizó fue cuantitativa descriptiva no experimental, con corte transversal, para la población de esta investigación se determinó con (9 MYPE) , donde se trabajó con 2 trabajadores de cada mype, utilizando un total de 19 encuestados, donde se aplicó un determinado cuestionario de 20 preguntas cerradas, utilizando la técnica de la encuesta. **Conclusiones:** Una vez realizado la investigación se pudo describir las características de la variable de liderazgo donde se observa que el 100% de las MYPES, se encuentran en un estado, el 45% de los encuestados mencionan que la MYPE se tomó para generar empleo y el 40% de los encuestados ocupan el cargo de mozo, referido a liderazgo la conclusión que se determinó fue que un 50% de los participantes están de acuerdo en no sentir confianza con su líder, el 30 % de encuestados determinan que su líder no es un modelo a seguir.

Según (Dioses, 2018) , en su estudio de investigación sobre *“Liderazgo transformacional y motivación laboral de los trabajadores del restaurante Mota Engil Perú, 2017”*, donde se implementó como objetivo general, analizar la relación que existe entre liderazgo transformacional y motivación laboral de los trabajadores en el restaurante Mota Engil, Perú, 2017. La metodología que se utilizó para esta investigación fue de tipo de investigación correlacional, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de método deductivo, implementado una muestra finita de 200 trabajadores y una muestra

probabilística conformada por 100 trabajadores del restaurante Mota Engil Perú, 2017. **Conclusiones:** Una vez culminado la investigación se diagnóstico con la prueba no paramétrica, según la bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov, donde los resultados obtenidos de esta investigación afirmaron que existe una correlación positiva entre liderazgo transformacional y la motivación laboral, se puede determinar que si existe un buen liderazgo transformacional habrá una mayor motivación laboral para que el restaurante crezca y sobre todo manifiestan el 74% de los colaboradores que perciben paciencia por parte del líder hacia ellos en las actividades que realizan.

2.2 Bases teóricas

Gestión de Calidad

Según (Torre & Lacasa, 2013) en su libro titulado “*Gestión de la Calidad*”, nos menciona que existen varios conceptos sobre lo que viene hacer la gestión de calidad, pero él lo determina como la agrupación de propiedades y características de un servicio que le brindan aptitud para satisfacer las necesidades que pueden presentar los consumidores los cuales son desarrollados por las empresas, lo cual hace que las empresas tengan una gestión sobre la calidad de los productos o servicios que brindan a los consumidores.

Liderazgo

Según (Lussier, Liderazgo, 2015), en su libro de Liderazgo nos menciona que el liderazgo viene generando conmoción y atracción de interés desde tiempos antiguos. Nos menciona que en la actualidad en los pensamientos de las personas, al escuchar el nombre de “Liderazgo”, piensan que son personas imperativas y poderosas, las cuales guían ejércitos victoriosos. Pero no existe un concepto universal de que es liderazgo, ya que este término es complejo y se determina de distintas formas, ya que el liderazgo viene a hacer la capacidad de influir en personas y organizaciones para que libren todo su potencial y así pueden atribuir al bien de la meta proyectada.

La respuesta aún no está totalmente consensada a pesar de décadas de desarrollo de teorías e investigaciones sobre management. Así, aunque la mayoría de los autores inciden en la capacitación del líder de guiar de forma natural a los trabajadores, de conseguir los objetivos de la empresa o de mejorar el rendimiento de los equipos, cada teoría incide en unas competencias para llegar a ser un buen líder y cumplir con el significado de líder.

Liderazgo transformacional

Según (Akio, 2017), en su libro titulado: “Desarrollo del Liderazgo”, donde define “Todos saben que liderazgo existe, pero pocos pueden definirlo”.

En el libro mencionado, realizado por varios investigadores mencionan que el “Liderazgo transformacional” o también llamado “Liderazgo

transformador”, el cual esta enfocado en aumentar y identificar el valor de todas las personas .

Liderazgo transformacional tiene incluido una planificación, visión al futuro, acción creativa y dialogo entre los participantes, ya que tiene un efecto unificador positivo entre los participantes, lo cual lleva de la mano en una serie de valores y creencias claras para cumplir un conjunto claro de metas mensurables.

Liderazgo transformacional viene hacer un concepto en el que hay una persona que guía e dirige a un grupo de personas, el cual analiza las virtudes de las personas que están en su entorno para poder ayudarles a mejorar, cubriendo de buenos valores y guiándolos por buenos caminos, que ayuden a mejorar a las personas involucradas, y les permita desenvolverse de mejor manera en un futuro.

Lider Carismático

Según (Maxwell, 2015) , en su libro “Las 21 cualidades indispensables de un líder”, nos menciona uno de los tipos de liderazgo, encontramos el liderazgo carismático.

Donde menciona que carisma es “la habilidad para inspirar entusiasmo interés o afecto en los demás a través del encanto personal o afecto en los demás a través del encanto personal o la influencia” , de los cuales tienen siete características en común las cuales son:

Sienten amor por la vida: Son todos aquellos que vienen haciendo sus trabajos con pasión, ya que lo que hacen lo realizan por pasión y no por obligación.

Valoran el potencial de las personas: Las personas carismáticas tienden a valorar el potencial que descubren entre sus colaboradores, ya que son de buen uso en su equipo que están integrando, lo cual valoran el aporte que realizan en el trabajo grupal que tengan.

Dan esperanza: Las personas carismáticas tienden a dar esperanzas a los demás integrantes de su grupo, ya que ante las adversidades que se les pueda presentar ellos están ahí para poder ayudarles y brindarles las esperanzas de que el problema que presentan se pueda solucionar.

Comparten con los demás: Los líderes carismáticos tienden siempre a compartir todos los triunfos con los demás integrantes del grupo, debido a que ellos tienen una ideología de que el triunfo no es solo del líder del grupo sino de todos los integrantes, ya que cada uno aporta algo para poder llegar al éxito.

Piensen continuamente en los demás: Los líderes carismáticos tienden siempre a estar pendiente de todos los integrantes de su grupo ya que ellos piensan que el equipo siempre tiene que estar unido, para poder así llegar juntos al éxito que necesiten.

Descubren y utilizan su estilo propio: Los líderes carismáticos a diferencia de otros líderes, utilizan su propio estilo para poder liderar a todos los integrantes del grupo.

Utilizan su carisma como una forma de incrementar su influencia para hacer el bien: Los líderes carismáticos utilizan el carisma como parte esencial de la capacidad de influencia de un líder. Con él, los líderes son capaces de conseguir lo mejor de quienes les siguen, haciendo que estos rindan y se sientan plenos. El carisma no es una

energía manipuladora o un regalo mágico dado a ciertas personalidades, sino una atractiva mezcla de cualidades que se puede aprender.

INSPIRACIÓN Y MOTIVACIÓN

Según (Goma , 2014) , en su libro “Liderazgo directivo, de la motivación a la inspiración”, menciona que “Motivación, encontrar un motivo que nos lleve a la acción, una emoción que nos mueva”.

Nos menciona que es necesario que el lider de la organizcion y los diretivos, entiendan la vital importancia de la motivación como estrategia para aprovechar, retener, incrementar e incentivar el talento que brindan las demas personas al grupo.

La motivación se refiere al proceso o condicion que puede ser fisiológico o psicológico, innato o adquirido, interno o externo al organismo el cual determina o describe por que el prespecto a que, se inicia la conducta, se mantiene, se guía, se selecciona o finaliza; este fenomeno o tambien se refiere al estado por el cual determina conducta frecuenteme que se logra o adquiere.

La motivación e inspiración es parte fundamental del liderazgo transformacional ya que con estos componentes nos permite realizar una variedad de cambios positivos en el grupo de personas que estan liderando, lo cual es factible para poder detectar e iniciar un cambio positivo en los integrantes del grupo.

¿Que es inspiración?

La inspiración nace en momentos muy concretos. Se produce cuando sentimos un golpe emocional que abre las puertas de nuestra mente y deja salir lo que llevamos dentro. Para que brote es necesario que haya un estímulo. Puede ser positivo o negativo, pero la inspiración siempre será positiva. Cuando sentimos la llamada de la inspiración nace en nuestro interior un cúmulo de emociones. En mi caso siento curiosidad, excitación y una enorme motivación para crear.

Atributos del líder

Según (Homs , 2014) , en su libro “El Líder”, nos menciona “El más importante capital de un líder es su credibilidad, y su fortaleza depende del significado de la causa social que encabeza”.

a) Estar comprometido: Los líderes deben mostrar un apoyo serio y sincero con calidad

Formar parte del comité de calidad

Revisar las prestaciones del equipo de mejora para evaluar los proyectos teriandos y decidir si se implantan o no y participar en las prestaciones periodicas de los proyectos de los equipos.

b) Ser competente: La formacion adecuada en el area de trabajo es necesaria para que el lider desarrolle bien sus actiidaddes. Bajo la filosofia de la caldiad lo primero que tienen que adquirir los miembros de uan unidad es la foramcion realtiva a los conceptos claves de la calidad, posteriormente se determinaran las disciplinas

en que hay que adquirir competencia para el tratamiento de los problemas y la eliminación de las disfuncionalidades.

- c) **Comunicar adecuadamente:** Comunicar el significado en el proceso de mejora de la calidad, lo que representa y el objetivo perseguido y transmitir permanentemente sus ideas con un talante no amenazador es fundamental para asegurar el éxito de la empresa.
- d) **Corregir a sus subordinados:** El directivo debe coordinar todos los recursos humanos y materiales con el objetivo de resolver las no conformidades encontradas, pudiendo entre otros aspectos alcanzar soluciones creativas para problemas complicados, profundizar en las ideas de otros o tomar viejas ideas actualizarlas.
- e) **Reconocer Habilidades:** Bajo el ambiente de calidad los líderes reconocen las habilidades y el talento del personal y confían en las personas que trabajan con ellos, por lo que consideran prioritaria la comunicación con las mismas.
- f) **Dirigir el cambio:** Los líderes deben dirigir el cambio hacia la cultura de calidad. En este sentido, los empleados no ven la necesidad de cambiar si no existe una situación de crisis.

Liderazgo creativo

Según (Bello, 2016), Dos conceptos que el mundo empresarial ha separado históricamente enseñándonos que un líder es alguien serio, pragmático, con mano de hierro y poco creativo.

Pero los tiempos han cambiado y la modernidad nos ha enseñado que el liderazgo no es un título que se otorga o se hereda, sino una posición

que gana a través de nuestras propias acciones. El líder moderno es aquel que inspira a quienes lo rodean y la creatividad es su mejor arma. En el mundo de hoy, las posiciones de liderazgo se ganan por mérito, resolviendo problemas complejos o destacándonos en situaciones difíciles. Un líder es aquel que encuentra soluciones donde la mayoría no las consigue o descubre salidas que otros no ven. Y, ¿Cómo lograr esto sin el pensamiento creativo? Imposible.

Los tiempos han cambiado, los grandes liderazgos de la modernidad no están asociados a militares ni conquistadores, sino a innovadores pensadores que rompen esquemas. Estas siete (07) ideas sobre liderazgo y creatividad pretenden acercar al lector a su propio concepto y desarrollar sus propias prácticas para inspirar a otros y liderar por mérito propio.

El Estudio Global de CEOs de IBM (2010), en el que se encuestaron a más de 1.500 gerentes en más de 60 países y 33 industrias, indica que la creatividad es la cualidad más importante para garantizar el éxito de una empresa. En un mundo de cambios constantes y mercados volátiles, donde las empresas pueden estar en lo más alto y caer rápidamente (ejemplos como Blockbuster, Nokia, Motorola), la creatividad se ha convertido en un aspecto esencial para cualquier organización.

La resolución creativa de problemas y la creatividad se han plasmado como una de las competencias fundamentales de un líder, asimismo los resultados de estudios hechos por AMA Enterprise y el Instituto de

Productividad Corporativa han evidenciado que la creatividad es una de las competencias de liderazgo más complejas de dominar.

La creatividad puede compararse con el proceso de evolución, a veces puede ser espontánea, pero también puede ser guiada. Los líderes son capaces de controlar su propia creatividad y producir deliberadamente los resultados y productos deseados cuando entienden el proceso creativo universal.

Según la investigación de Lead4Growth, el rendimiento de una empresa varía entre el 15% y el 20% más si tiene buenos líderes. Los líderes tienen el reto de buscar maneras de motivar a su equipo a buscar soluciones innovadoras, pero antes de eso tienen que conseguir su motivación para luego difundirla al resto. El liderazgo es el combustible que enciende esa chispa creativa de un equipo de trabajo, es por eso que tanto el liderazgo como la creatividad son herramientas complementarias.

Según (**Jobs, 2015**), “La creatividad es simplemente conectar cosas. Cuando les preguntas a las personas creativas cómo hicieron algo, se sienten un poco culpables porque en realidad no lo hicieron, sencillamente vieron algo. Y les terminó pareciendo obvio después de un tiempo. Eso es porque fueron capaces de conectar las experiencias que habían tenido y las sintetizaron de formas nuevas”.

Consideracion individualizada

Según (**Bass y Avolio , 2016**), Por consideracion individualizada se entiende, que el líder trata a cada subordinado diferencialmente, de

acuerdo con sus necesidades y capacidades. El líder transformacional individualmente considerado, actúa como entrenador o mentor de los seguidores, prestando atención especial a cada una de sus necesidades para su logro y desarrollo; haciendo que cada individuo sienta una valoración única.

Es cuando el líder valoriza al trabajador, proporcionándole asesoría, apoyo personalizado y retroalimentación, con la intención de que cada individuo entienda, acceda y optimice su labor.

Razones para apostar por el liderazgo transformacional en la empresa

Cuando los directivos apuestan por poner en práctica el liderazgo transformacional en la empresa, se generan las siguientes ventajas:

1. Impulso de la implicación laboral. Al identificar y potenciar aquellos aspectos que despiertan la motivación intrínseca de cada uno de los empleados, la organización dispone de plantillas más entregadas, entusiastas e implicadas con el propósito de la compañía.
2. Reforzamiento de la identidad corporativa. Los equipos guiados por este tipo de liderazgo se sienten escuchados y partícipes en el proyecto empresarial, por lo que desarrollan una sólida identidad corporativa.
3. Mejora de la capacitación del personal. El líder transformacional ayuda a todos los trabajadores a encontrar la mejor versión de sí mismos, potenciando el desarrollo personal y profesional de cada

uno de ellos, ampliando las habilidades y competencias del capital humano.

4. Mayor autonomía. Al estar más preparados y contar con la confianza y respaldo de sus superiores, los profesionales son capaces de llevar a cabo las tareas de forma más autónoma.

5. Impulso de la innovación. Este empoderamiento de los empleados permite que los profesionales quieran asumir nuevos retos y desarrollen un espíritu creativo e innovador para afrontar la resolución de conflictos.

6. Menor tasa de rotación del personal. Todos estos factores conllevan que los trabajadores se sientan satisfechos en sus puestos de trabajo, por lo que los índices de abandonos y renuncias son mínimos, mejorando la retención de talento y reduciendo los gastos en reclutamiento y capacitación.

7. Incremento de la rentabilidad. La consecuencia de contar con equipos motivados, implicados, autónomos, capacitados e innovadores es un notable impacto en la productividad, que conlleva a su vez la obtención de mejores resultados económicos por parte de la organización.

Habilidades de un buen líder transformacional

- Educación amplia
- Curiosidad
- Entusiasmo
- Fe en la gente y el trabajo en equipo

- Riesgo
- Dedicación a la excelencia
- Visión de crecimiento
- Preparación
- Virtud
- Búsqueda constante de la preparación

III. HIPÓTESIS

La presente investigación fue de nivel descriptiva propositiva. En ese sentido no se manipula ninguna variable, se mantienen tal como están, dicho por (Fidias G, 2012), no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. En ese sentido en la presente investigación por ser de nivel descriptivo propositivo no se consideró hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental ya que se trabajó sobre las realidades del hecho, su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta.

El tipo de investigación que se empleó fue el tipo aplicada con enfoque cuantitativo, toda vez que se basó en teorías existentes y se aplicó un cuestionario de encuesta.

El nivel de investigación que se empleó fue el nivel descriptivo propositivo toda vez que se describió las características de la variable de estudio y se realizó una propuesta de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta.

4.2. Población y muestra

Población

La población estuvo constituida por 12 micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes económicos del barrio de Capillapata, del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

El cuestionario de encuesta se aplicó a 52 trabajadores de las 12 micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes económicos del barrio de Capillapata, del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

PROPUESTA DE MEJORA DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO DE RESTAURANTES ECONÓMICOS, DEL BARRIO CAPILLAPATA, DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2019

VARIABLE	LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	Según (Lussier , 2011), en su libro: LIDERAZGO, nos menciona que el liderazgo transformacional, son líderes carismáticos quienes cuentan con atributos de líderes los cuales transmiten inspiración, motivación y consideración individualizada.	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	INSTRUMENTO	ESCALA
			Líder carismático	Agradable personalidad Tolerancia en la adversidad Compromiso de sus trabajadores	¿Ud. considera que el dueño presenta una agradable personalidad con sus trabajadores? ¿Ud. considera que el dueño tiene tolerancia ante las adversidades que se presentan en el establecimiento? ¿Ud. considera que el dueño tiene un compromiso con sus trabajadores?	Cuestionario	Nominal
Inspiración y motivación	Motivación al personal	¿Cuándo sucede algún problema los trabajadores reciben alguna motivación?					
	Comunicación fluida	¿Ud. considera que entre el dueño y los trabajadores existe una comunicación fluida?					
	Ideas innovadoras	¿Ud. considera que el dueño presenta ideas innovadoras para el establecimiento?					
Atributos del Líder	Creativo	¿Ud. considera que el dueño tiene atributos creativos al tomar decisiones?					
	Transformador	¿Ud. considera que el dueño tiene atributos de transformador al tomar decisiones?					
	Entusiasta	¿Ud. considera que el dueño tiene atributos de ser entusiasta con sus trabajadores?					
Consideración Individualizada	Paciencia	¿Ud. considera que el dueño tiene paciencia con sus trabajadores?					
	Premios	¿Ud. recibe alguna compensación por algún aporte que realice en su trabajo?					
	Alienta	¿Ud. recibe aliento por parte del dueño hacia su trabajo qué realiza?					

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario de encuesta, el mismo que se aplicó a 52 colaboradores de las 12 mypes de restaurantes económicos del Barrio de Capillapata del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

4.5. Plan de análisis

La técnica de instrumento que se utilizó fue la encuesta que se realizó a los 52 colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos del distrito de Capillapata.

Los resultados fueron procesados en el programa de Microsoft Excel haciendo uso de fórmulas elaborado las figuras para su respectiva presentación, con la finalidad de estimar el comportamiento de la variable.

4.6. Matriz de consistencia

Propuesta de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema general: ¿Qué factores relevantes de liderazgo transformacional son requeridos en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuáles son las características del líder carismático en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019?</p> <p>¿Cuáles son las características de inspiración y motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019?</p> <p>¿Cuáles son las características de los atributos del líder en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019?</p> <p>¿Cuáles son las características de consideración individualizada en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019?</p> <p>¿Cómo implementar el plan de mejora del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019?</p>	<p>Objetivo General: Describir los factores relevantes del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.</p> <p>Objetivos Específicos: Describir las características del líder carismático en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.</p> <p>Describir las características de inspiración y motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.</p> <p>Describir las características de los atributos del líder en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.</p> <p>Describir las características de consideración individualizada en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.</p> <p>Elaborar el plan de mejora del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Según (Fidias) por ser una investigación descriptiva no se formulará hipótesis de investigación.</p>	<p>Variable de estudio:</p> <p>Liderazgo transformacional</p>	<p>Líder Carismático</p> <p>Inspiración y Motivación</p> <p>Atributos del líder</p> <p>Consideración individualizada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agradable personalidad • Tolerancia en la Adversidad • Compromiso por sus trabajadores • Motivación al personal • Comunicación fluida • Ideas innovadoras • Creativo • Transformador • Entusiasta • Paciencia • Premios • Alienta 	<p>TIPO DE INVESTIGACION APLICADA CON ENFOQUE CUANTITATIVO</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACION DESCRIPTIVO PROPOSITIVO</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACION NO EXPERIMENTAL DE FORMA TRANSVERSAL</p> <p>POBLACION Conformada por 12 restaurantes económicos del barrio de Capillapata del distrito de San Juan Bautista.</p>

4.7. Principios éticos

En el presente trabajo se hace firmeza a los principios éticos de confidencialidad, respecto a la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual, así mismo se reconoce que toda información utilizada en el presente trabajo ha sido utilizada para fines académicos exclusivamente.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla N° 1: Edad

		Edad			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	18-25	30	57,7	57,7	57,7
	26-35	19	36,5	36,5	94,2
	36 a más	3	5,8	5,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

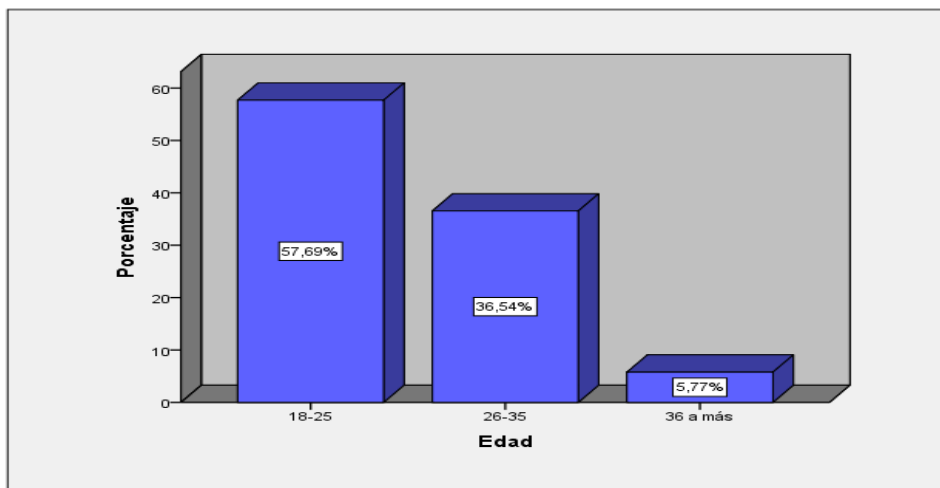


Figura N° 1: Edad

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los encuestados, el 57.69% indico que tienen entre 18 a 25 años de edad, el 36.54% indico que tienen entre 26 a 35 años de edad, el 5.77% indico que tienen entre 36 años a más de edad.

Tabla N° 2: Género

Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FEMENINO	12	23,1	23,1	23,1
	MASCULI	40	76,9	76,9	100,0
	NO				
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

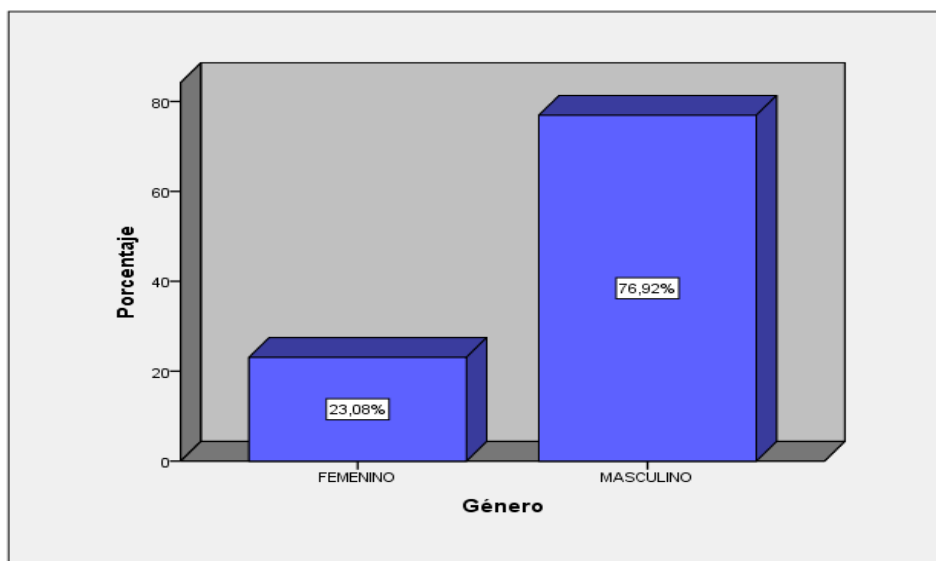


Figura N° 2: Género

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los encuestados, el 76.92% indicó que son del género masculino, y el 23.08% indicó que son el género femenino.

Tabla N° 3: ¿Ud. considera que el dueño presenta una agradable personalidad con sus trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SÍ	44	84,6	84,6	84,6
A VECES	6	11,5	11,5	96,2
NO	2	3,8	3,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

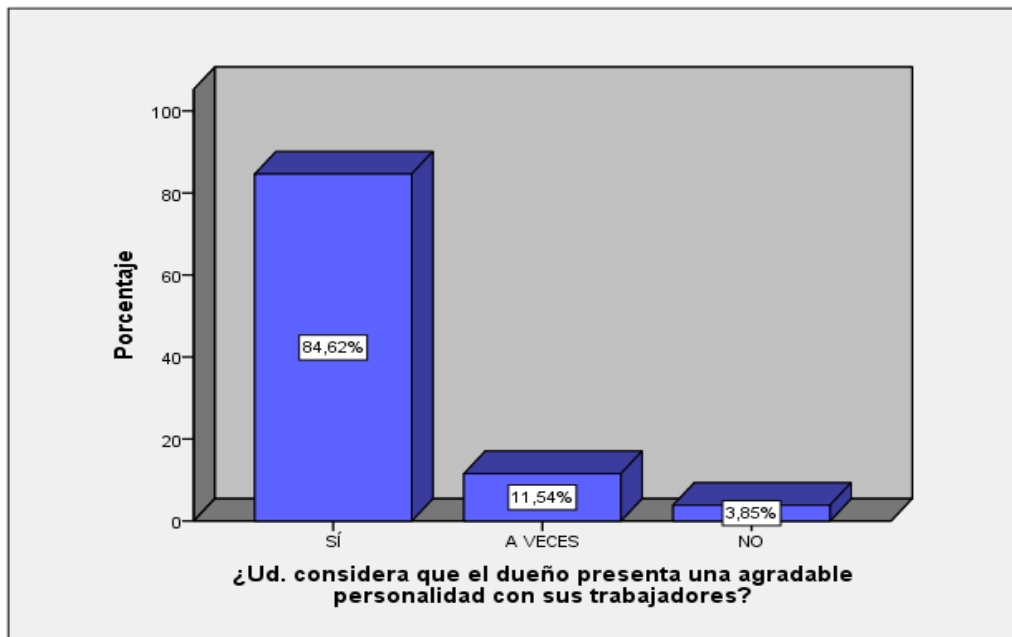


Figura N° 3: ¿Ud. considera que el dueño presenta una agradable personalidad con sus trabajadores?

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los encuestados, el 84.62% indicaron que sí consideran que el dueño presenta una agradable personalidad con sus trabajadores, el 11.54% indicaron que a veces consideran que el dueño presenta una agradable personalidad con sus trabajadores, el 3.85% indicaron que no consideran que el dueño presenta una agradable personalidad con sus trabajadores.

Tabla N° 4: ¿Ud. considera que el dueño tiene tolerancia ante las adversidades que se presentan en el establecimiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SÍ	43	82,7	82,7	82,7
A VECES	6	11,5	11,5	94,2
NO	3	5,8	5,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

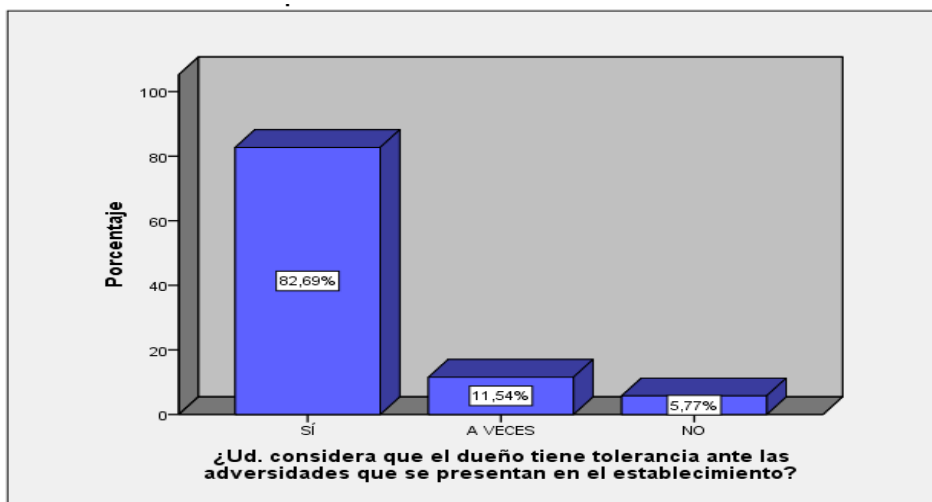


Figura N° 4: ¿Ud. considera que el dueño tiene tolerancia ante las adversidades que se presentan en el establecimiento?

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los encuestados, el 82.69% indicaron que sí consideran que el dueño tiene tolerancia ante las adversidades que se presentan en el establecimiento, el 11.54% indicaron que a veces consideran que el dueño tiene tolerancia ante las adversidades que se presentan en el establecimiento, el 5.77% indicaron que sí consideran que el dueño tiene tolerancia ante las adversidades que se presentan en el establecimiento.

Tabla N° 5: ¿Ud. considera que el dueño tiene un compromiso con sus trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SÍ	42	80,8	80,8	80,8
A VECES	8	15,4	15,4	96,2
NO	2	3,8	3,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

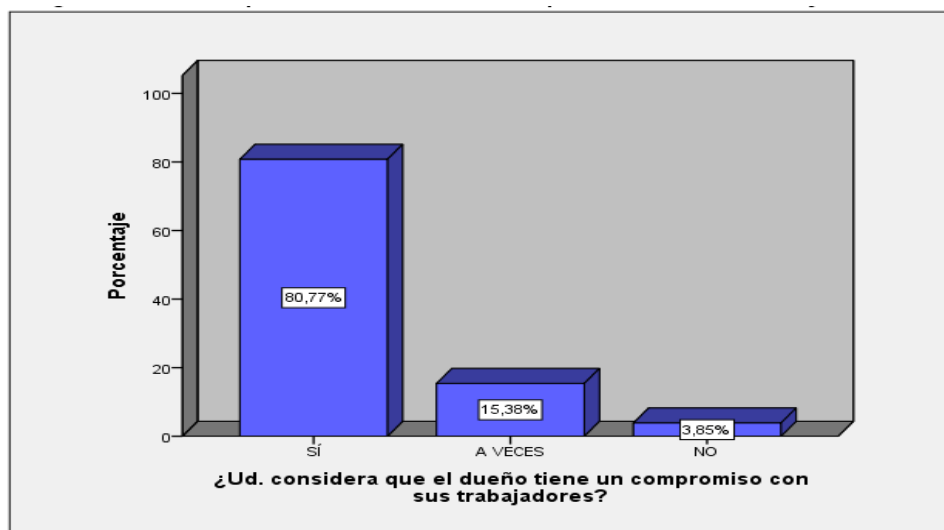


Figura N° 5: ¿Ud. considera que el dueño tiene un compromiso con sus trabajadores?

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los encuestados, el 80.77% indicaron que sí consideran que el dueño tiene un compromiso con sus trabajadores, el 15.38% indicaron que a veces consideran que el dueño tiene un compromiso con sus trabajadores, el 3.85% indicaron que no consideran que el dueño tiene un compromiso con sus trabajadores.

Tabla N° 6: ¿Cuándo sucede algún problema los trabajadores reciben alguna motivación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SÍ	40	76,9	76,9	76,9
A VECES	7	13,5	13,5	90,4
NO	5	9,6	9,6	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

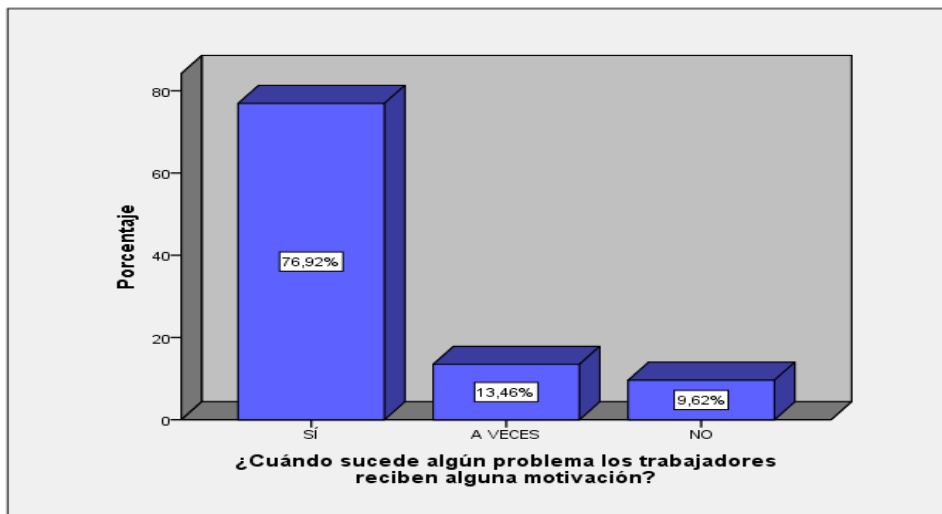


Figura N° 6: ¿Cuándo sucede algún problema los trabajadores reciben alguna motivación?

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los encuestados, el 76.92% indicaron que sí reciben alguna motivación los trabajadores cuando sucede algún problema, el 13.46% indicaron que a veces reciben alguna motivación los trabajadores cuando sucede algún problema, el .9.62% indicaron que no reciben alguna motivación los trabajadores cuando sucede algún problema

Tabla N° 7: ¿Ud. considera que entre el dueño y los trabajadores existe una comunicación fluida?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SÍ	42	80,8	80,8	80,8
A VECES	5	9,6	9,6	90,4
NO	5	9,6	9,6	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

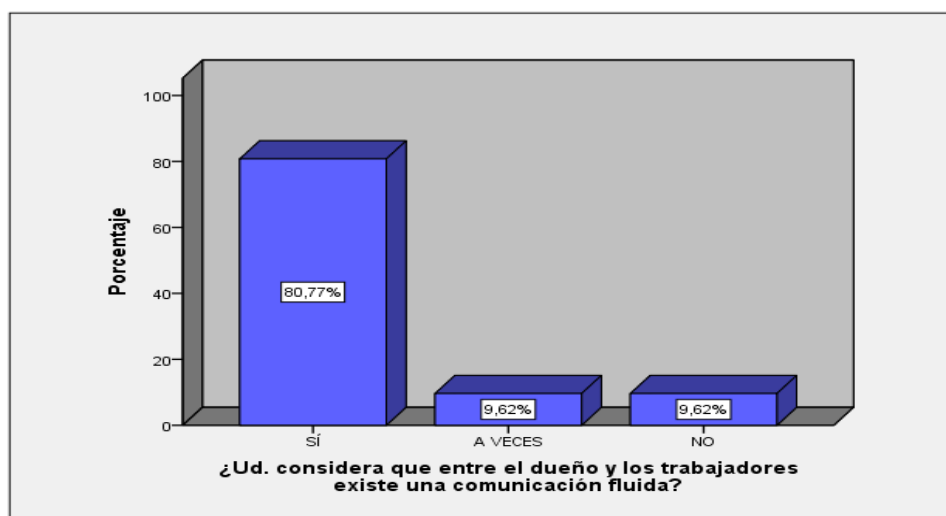


Figura N° 7: ¿Ud. considera que entre el dueño y los trabajadores existe una comunicación fluida?

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los encuestados, el 80.77% indicaron que sí consideran que entre el dueño y los trabajadores existe una comunicación fluida, el 9.62% indicaron que a veces consideran que entre el dueño y los trabajadores existe una comunicación fluida, el 9.62% indicaron que no consideran que entre el dueño y los trabajadores existe una comunicación fluida.

Tabla N° 8: ¿Ud. considera que el dueño presenta ideas innovadoras para el establecimiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SÍ	20	38,5	38,5	38,5
A VECES	7	13,5	13,5	51,9
NO	25	48,1	48,1	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

0

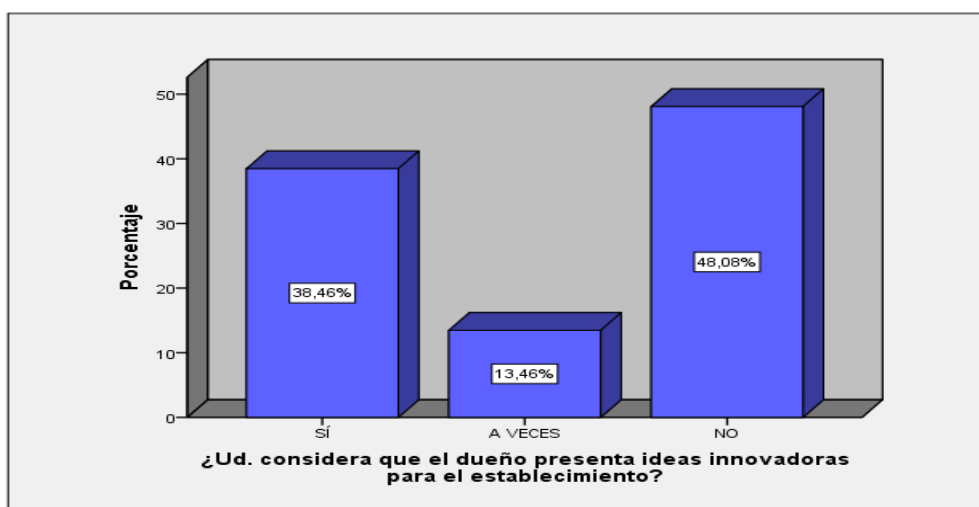


Figura N° 8: ¿Ud. considera que el dueño presenta ideas innovadoras para el establecimiento?

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los encuestados, el 38.46% indicaron que sí consideran que el dueño presenta ideas innovadoras para el establecimiento, el 13.46% indicaron que a veces consideran que el dueño presenta ideas innovadoras para el establecimiento, el 48.08% indicaron que no consideran que el dueño presenta ideas innovadoras para el establecimiento.

Tabla N° 9: ¿Ud. Cons0idera que el dueño tiene atributos creativos al tomar decisiones?

	Frecuenci a	Porcentaje Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SÍ	40	76,9	76,9	76,9
A VECES	5	9,6	9,6	86,5
NO	7	13,5	13,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

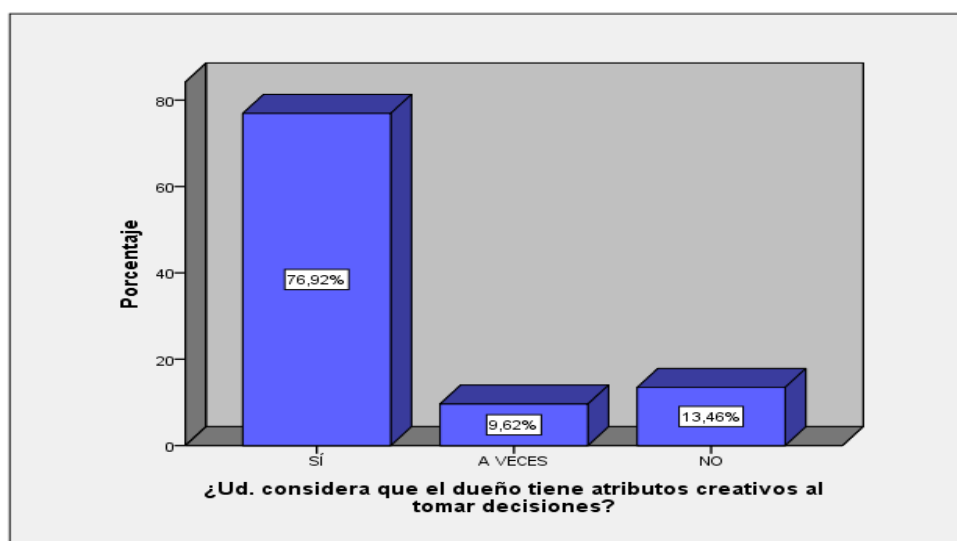


Figura N° 9: ¿Ud. considera que el dueño tiene atributos creativos al tomar decisiones?

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN: 00

De acuerdo a los encuestados, el 76.92% indicaron que sí consideran que el dueño tiene atributos creativos al tomar decisiones, el 9.62% indicaron que a veces consideran que el dueño tiene atributos creativos al tomar decisiones, el 13.46% indicaron que no consideran que el dueño tiene atributos creativos al tomar decisiones.

Tabla N° 10: ¿Ud. considera que el dueño tiene atributos de transformador al tomar decisiones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SÍ	22	42,3	42,3	42,3
A VECES	7	13,5	13,5	55,8
NO	23	44,2	44,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

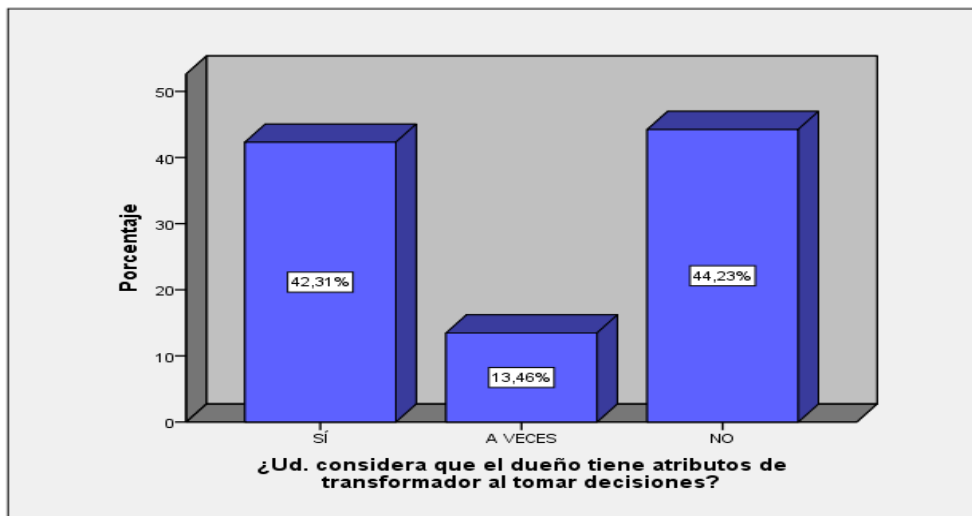


Figura N° 10: ¿Ud. considera que el dueño tiene atributos de transformador al tomar decisiones?

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los encuestados, el 42.31% indicaron que sí consideran que el dueño tiene atributos de transformador al tomar decisiones, el 13.46% indicaron que a veces consideran que el dueño tiene atributos de transformador al tomar decisiones, el 44.23% indicaron que no consideran que el dueño tiene atributos de transformador al tomar decisiones.

Tabla N° 11: ¿Ud. Considera que el dueño tiene atributos de ser entusiasta con sus trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SÍ	41	78,8	78,8	78,8
A VECES	2	3,8	3,8	82,7
NO	9	17,3	17,3	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

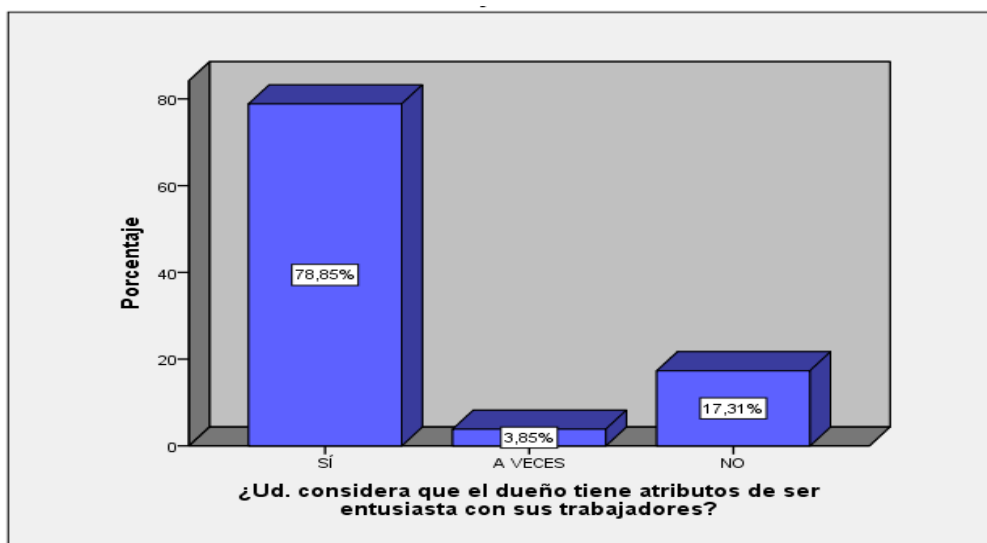


Figura N° 11: ¿Ud. considera que el dueño tiene atributos de ser entusiasta con sus trabajadores?

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN: 0

De acuerdo a los encuestados, el 78.85% indicaron que sí consideran que el dueño tiene atributos de ser entusiasta con sus trabajadores, el 3.85% indicaron que a veces consideran que el dueño tiene atributos de ser entusiasta con sus trabajadores, el 17.31% indicaron que no consideran que el dueño tiene atributos de ser entusiasta con sus trabajadores.

Tabla N° 12: ¿Ud. considera que el dueño tiene paciencia con sus trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SÍ	42	80,8	80,8	80,8
A VECES	6	11,5	11,5	92,3
NO	4	7,7	7,7	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

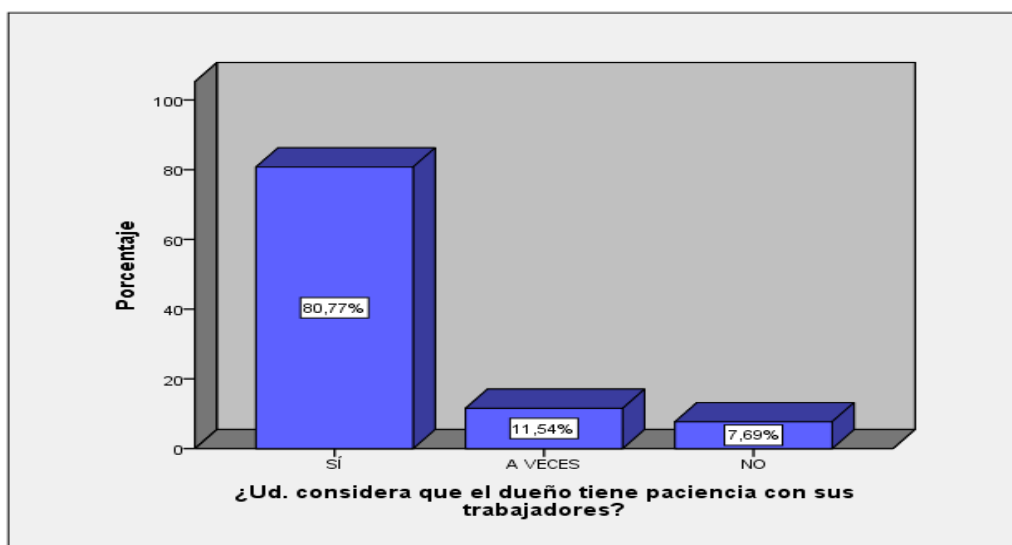


Figura N° 12: ¿Ud. considera que el dueño tiene paciencia con sus trabajadores?

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los encuestados, el 80.77% indicaron que sí consideran que el dueño tiene paciencia con sus trabajadores, el 11.54% indicaron que a veces consideran que el dueño tiene paciencia con sus trabajadores, el 7.69% indicaron que no consideran que el dueño tiene paciencia con sus trabajadores.

Tabla N° 13: ¿Ud. recibe alguna compensación por algún aporte que realice en su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SÍ	43	82,7	82,7	82,7
A VECES	2	3,8	3,8	86,5
NO	7	13,5	13,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

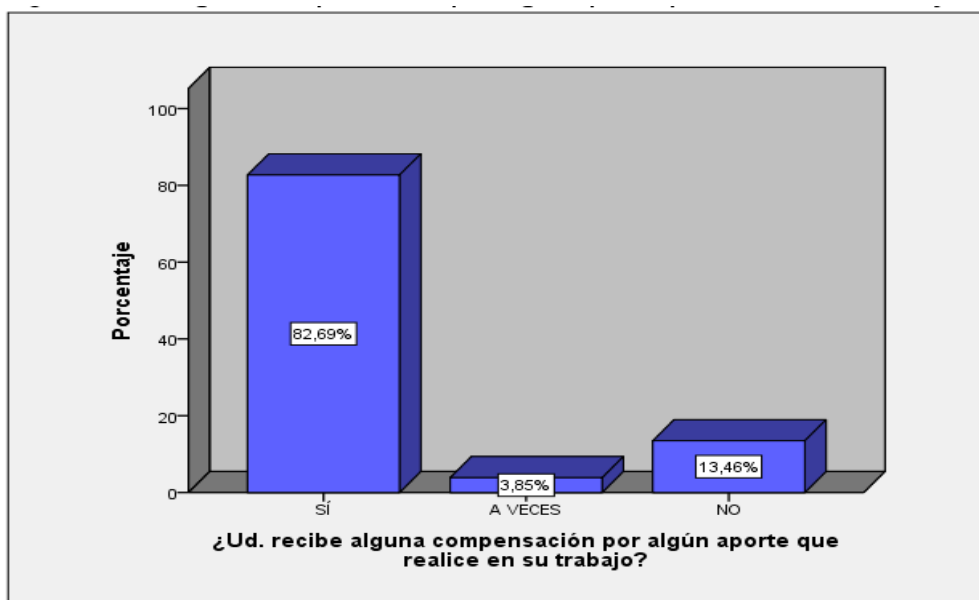


Figura N° 13: ¿Ud. recibe alguna compensación por algún aporte que realice en su trabajo?

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los encuestados, el 82.69% indicaron que sí reciben alguna compensación por algún aporte que realice en su trabajo, el 3.85% indicaron que a veces reciben alguna compensación por algún aporte que realice en su trabajo, el 13.46% indicaron que no reciben alguna compensación por algún aporte que realice en su trabajo.

Tabla N° 14: ¿Ud. recibe aliento por parte del dueño hacia su trabajo qué realiza?

	Frecuencia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SÍ	44	84,6	84,6	84,6
A VECES	2	3,8	3,8	88,5
NO	6	11,5	11,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

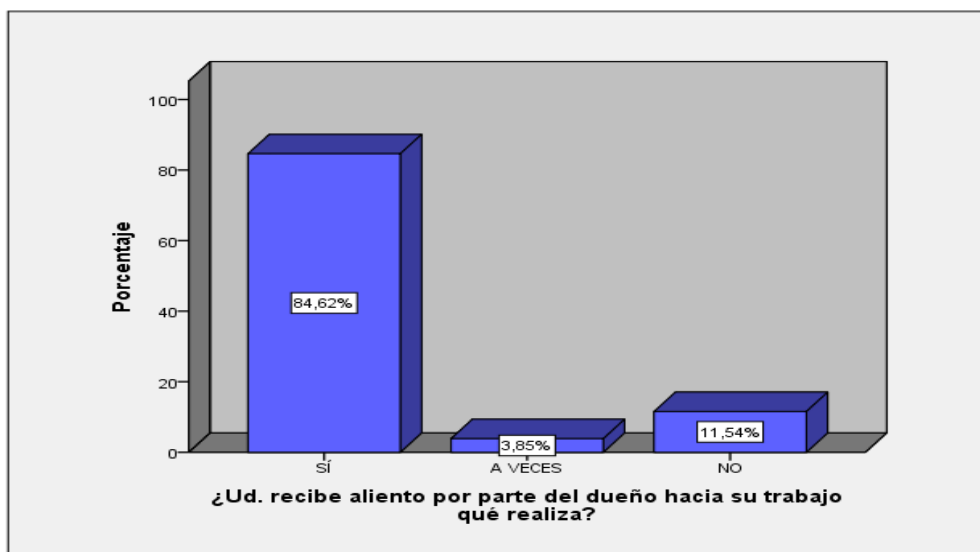


Figura N° 14: ¿Ud. recibe aliento por parte del dueño hacia su trabajo que realiza?

Fuente: Encuesta a los colaboradores de los restaurantes económicos

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los encuestados, el 84.62% indicaron que sí reciben aliento por parte del dueño hacia su trabajo que realiza, el 3.85% indicaron que a veces reciben aliento por parte del dueño hacia su trabajo que realiza, el 11.54% indicaron que no reciben aliento por parte del dueño hacia su trabajo que realiza.

5.2. Análisis de resultados

VARIABLE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio de Capillapata, del distrito de San Juan Bautista, se pudo obtener los siguientes datos.

OBJETIVO ESPECIFICO N° 1

Describir la propuesta del líder carismático en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

De acuerdo a los encuestados, el 84.62% indicaron que sí consideran que el dueño presenta una agradable personalidad con sus trabajadores, el 11.54% indicaron que a veces consideran que el dueño presenta una agradable personalidad con sus trabajadores, el 3.85% indicaron que no consideran que el dueño presenta una agradable personalidad con sus trabajadores.

En la tesis de **(Huahualuque, 2017)**, en su estudio sobre *“Estilos de liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de restaurantes Tottus, de San Luis , 2017”* El resultado que se pudo obtener tras culminar esta investigación, se pudo determinar el predominio de liderazgo. Se aplico el coeficiente de Spearman para corroborar las hipótesis de estudio y el desempeño laboral de la empresa donde se determina que el líder tiene

amabilidad con los colaboradores en un 60%. Demostrando que existe una coincidencia con nuestra investigación.

OBJETIVO ESPECIFICO N° 2

Analizar la propuesta de inspiración y motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

De acuerdo a los encuestados, el 38.46% indicaron que sí consideran que el dueño presenta ideas innovadoras para el establecimiento, el 13.46% indicaron que a veces consideran que el dueño presenta ideas innovadoras para el establecimiento, el 48.08% indicaron que no consideran que el dueño presenta ideas innovadoras para el establecimiento.

En la tesis de **(Vasquez, 2016)**, en su investigación realizada que lleva como título *“Liderazgo transformacional y calidad de servicio de los colaboradores del restaurante Raúl, Lima, 2016”*, donde se implementó un objetivo general: Determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio en los colaboradores del restaurante Raúl, Lima, 2016. Después del procesamiento de los datos podemos determinar que no existe una correlación positiva muy fuerte y significativa entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio, debido a que en un 60% el líder carece de ideas innovadoras que ofrecer a su empresa. Demostrando que existe una coincidencia con nuestra investigación.

OBJETIVO ESPECIFICO N° 3

Identificar la propuesta de los atributos del líder en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

De acuerdo a los encuestados, el 42.31% indicaron que sí consideran que el dueño tiene atributos de transformador al tomar decisiones, el 13.46% indicaron que a veces consideran que el dueño tiene atributos de transformador al tomar decisiones, el 44.23% indicaron que no consideran que el dueño tiene atributos de transformador al tomar decisiones.

En la tesis de **(Vargas, 2015)**, en su estudio sobre "*LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y CAPACIDAD DE ABSORCIÓN: PREDICCIÓN DE INTERACCIONES EN EL SECTOR DE RESTAURANTES*", donde se implemento como objetivo general determinar el liderazgo transformacional y capacidad de absorción: predicción de interacciones en el sector de restaurantes. Luego de concluir la investigación realizada se pudo determinar que el liderazgo transformacional influye de manera directa sobre la capacidad de absorción con una correlación de Pearson positiva de 64%, y significativa, pero se detecto la carencia del líder transformador en un 50% en las entidades investigadas, en el caso de la medición del empoderamiento psicológico. Demostrando que existe una coincidencia con nuestra investigación.

OBJETIVO ESPECIFICO N° 4

Describir la propuesta de consideración individualizada en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio de Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

De acuerdo a los encuestados, el 80.77% indicaron que sí consideran que el dueño tiene paciencia con sus trabajadores, el 11.54% indicaron que a veces consideran que el dueño tiene paciencia con sus trabajadores, el 7.69% indicaron que no consideran que el dueño tiene paciencia con sus trabajadores.

En la tesis Según **(Dioses, 2018)** , en su estudio de investigación sobre *“Liderazgo transformacional y motivación laboral de los trabajadores del restaurante Mota Engil Perú, 2017”*. Una vez culminado la investigación se diagnosticó con la prueba no paramétrica, según la bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov, donde los resultados obtenidos de esta investigación afirmaron que existe una correlación positiva entre liderazgo transformacional y motivación laboral, donde se puede determinar que si existe un buen liderazgo transformacional habrá una mayor motivación laboral para que el restaurante crezca y sobre todo manifiestan el 74% de los colaboradores que perciben paciencia por parte del líder hacia ellos en las actividades que realizan. Demostrando que existe una coincidencia con nuestra investigación.

PLAN DE MEJORA DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO DE RESTAURANTES ECONÓMICOS DEL BARRIO CAPILLAPATA DEL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2019

Problema encontrado (RESULTADOS)	Causa	Solución- Aplicación de Mejora	Responsable
Los propietarios de esos establecimientos en su mayoría son líderes carismáticos, así lo demuestra un porcentaje superior al 80%.	Se presenta esta característica porque estas micro y pequeñas empresas en su mayoría están integrados por familias generalmente.	Los propietarios de estas mypes deben realizar actividades de confraternidad con los colaboradores para poder crear más ambiente de armonía entre todos y así puedan realizar mejor sus labores.	Gerente y/o propietario
No presenta ideas innovadoras para el establecimiento. El 48.1% mencionan que el líder no presenta ideas innovadoras	Carencia de conocimientos relacionados a ideas innovadoras por parte del líder de la empresa.	Capacitación en temas de ideas de innovación y creatividad y su aplicación en estos tipos de establecimientos.	Gerente y/o propietario
No presenta atributos de líder transformador para los colaboradores El 44.23% mencionan que el dueño no tiene atributos de transformador al tomar decisiones.	Desconocimiento de temas de líder transformador por parte del dueño.	Capacitación en características de liderazgo transformacional en empresas para poder mejorar los atributos de los dueños.	Gerente y/o propietario
Existe una consideración individualizada en la empresa. Cerca del 80% manifiesta que el líder tiene consideración individualizada con los trabajadores.	Se presenta esta característica porque estas micro y pequeñas empresas en su mayoría están integrados por familias generalmente.	Capacitación sobre inteligencia emocional para poder seguir mejorando la relación propietario, trabajador, cliente y proveedor. Crear un sistema de bonificación para poder generar más participación por parte de los colaboradores.	Gerente y/o propietario

VI. CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos tras la encuesta desarrollada en los colaboradores de los restaurantes económicos del barrio de Capillapata, distrito de San Juan Bautista 2019, los factores relevantes que destacan son el carisma del líder, la motivación y la consideración individualizada. Los atributos de líder transformador y la innovación de ideas son factores que tienen que mejorarse, los mismos que están descritos en el plan de mejora.

Según el objetivo específico N°1

Se pudo llegar a la conclusión de que las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos cuentan con un líder carismático que les brinda un trato amable y empático lo cual genera que exista un clima laboral adecuado para que todos desarrollen sus labores encargadas.

Según el objetivo específico N°2

Después de realizar la investigación en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos se pudo concluir que el líder brinda la motivación a los trabajadores, pero se detectó de que carece de ideas innovadoras para la empresa lo cual genera que los trabajadores no tengan inspiración hacia él.

Según el objetivo específico N° 3

Se pudo llegar a la conclusión de que las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos el líder carece de atributos de transformador lo cual impide que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen.

Según el objetivo específico N° 4

Se pudo llegar a la conclusión de que las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos tienen una consideración individualizada por parte del líder de la empresa ya que el mencionado les brinda recompensa las acciones que ayuden a mejorar a la empresa y tratándoles con paciencia.

RECOMENDACIONES

Luego de realizar la investigación en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos del barrio de Capillapata del distrito de San Juan Bautista, pudimos detectar que dos de los objetivos específicos planteados tienen resultados negativos, para lo cual se recomienda lo siguiente:

- ❖ Objetivo específico N° 1 de la investigación referido al líder carismático se recomienda seguir con el mismo trato ya que genera un buen clima laboral, también se recomienda generar momentos de confraternidad entre todos para poder crear más ambiente.
- ❖ Objetivo específico N° 2 de la investigación referido a la motivación e inspiración por parte del líder, donde se encontró una carencia de ideas innovadoras se recomienda que el líder entre a capacitaciones donde puede abastecerse de conocimientos sobre este tema y ponerlos en práctica en su centro de labor.
- ❖ Objetivo específico N° 3 de la investigación referido a los atributos del líder donde se detectó la carencia del atributo de transformador, se recomienda llevar cursos relacionados al tema o talleres que traten sobre un líder transformacional, para que puedan agregar a la empresa y así ayudar a crecer tanto a los trabajadores y a la empresa.
- ❖ Objetivo específico N° 4 de la investigación referido a la consideración individualizada se recomienda llevar capacitaciones en temas de inteligencia emocional, así como crear un sistema de bonificación para poder generar más participación por parte de los colaboradores y crear motivación hacia ellos donde se premiara a los trabajadores por el esfuerzo que realicen.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Akio, P. (2017). *Desarrollo de Liderazgo*.

Bass y Avolio . (2016). *Liderazgo transformacional y transaccional*.

Bello, N. (2016). *"7 IDEAS DE LIDERAZGO Y CREATIVIDAD"*. Mexico.

Blanco Garcia, C., Lobato García, F., & Villagrá , F. (2016). *Comunicación y Atención al cliente*. Macmillan Profesional.

Brocando, D. (2015). *"CARACTERIZACION DEL ESTILO DE LIDERAZGO CARISMÁTICO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO- RUBRO RESTAURANTES TURISTICOS EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2015"*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Uladech , Huaras-Peru.

Carrillo, L. (2016). *"PLAN DE NEGOCIOS PARA UNA RED DE LOCALES DE COMIDA RAPIDA SALUDABLE EN GUADALAJARA, JALISCO, MEXICO"*. (Tesis de Licenciamiento), Universidad de Chile, MEXICO.

Dioses, J. (2018). *"LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y MOTIVACION LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL RESTAURANTE MOTA ENGIL PERÚ"*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Cesar Vallejo, LIMA.

Faustor, P. (2017). *"LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA PERSONALIDAD CON TENDENCIA A LA ROTACION LABORAL VOLUNTARIA EN TRABAJADORES DE RESTAURANTES TURISTICOS DE CERCADO DE*

LIMA". (Tesis de licenciatura), UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO,
Psicología, LIMA.

Fidias G, A. (2012). *El proyecto de investigacion* . Editorial Episteme.

Goma , H. (2014). *LIDERAZGO DIRECTIVO, DE LA MOTIVACION A LA
INSPIRACION* . GUATEMALA.

Homs , R. (2014). *El Lider*. Mexico.

Huahualluque, A. (2017). "*ESTILOS DE LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE
RESTAURANTES TOTUS, DE SAN LUIS, 2017*". (Tesis de Licenciatura),
Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Administracion de Empresas, SAN
LUIS.

Jobs, S. (2010). *Liderazgo creativo*. Estados Unidos.

Lussier , R. (2011). *LIDERAZGO*. Mexico: Cengage Learning.

Lussier, R. (2011). *Liderazgo*. Mexico: CENGAGE LEARNING .

Martinez , L., & Rico, S. (2018). "*Propuesta de desarrollo organizacional para
fomentar el liderazgo transformacional en los trabajadores de Taco Bell* ". (
Tesis de Licenciatura), Universidad Cooperativa de Colombia,
Villavicencio.

Maxwell, J. (2015). *Las 21 cualidades indispensables de un líder*. Opinion de
expertos.

Vargas, J. (2015). "*LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y CAPACIDAD DE ABSORCIÓN: PREDICCIÓN DE INTERACCIONES EN EL SECTOR DE RESTAURANTES*". (Tesis de licenciatura), MEXICO.

Vasquez, J. (2016). "*LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE RAUL, LIMA, 2016*". (Tesis de Licenciatura), Lima.

ANEXOS

CUESTIONARIO DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “PROPUESTA DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO DE RESTAURANTES ECONÓMICOS, DEL BARRIO CAPILLAPATA, DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2019”.

INSTRUCCIONES: Mucho le agradeceré se sirva de completar las siguientes preguntas relacionadas a su empresa, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación. Utilizar un (x) o (o) sobre la alternativa para poder responder.

. DATOS GENERALES:

1.1. Género:

- a) Femenino () Masculino ()

1.2. Edad:

- a) de 18 a 25 años ()
b) de 26 a 35 años ()
c) de 36 a más años ()

Para evaluar las variables, marcar una “X” en el casillero de su preferencia, utilizando la siguiente escala:

1	2	3
SÍ	A VECES	NO

Variable de estudio: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Nº	ITEMS	1	2	3
	DIMENSION 1: LIDER CARISMÁTICO			
1	¿Ud. considera que el dueño presenta una agradable personalidad con sus trabajadores?			
2	¿Ud. considera que el dueño tiene tolerancia ante las adversidades que se presentan en el establecimiento?			
3	¿Ud. considera que el dueño tiene un compromiso con sus trabajadores?			
	DIMENSION 2: INSPIRACIÓN Y MOTIVACIÓN			
4	¿Cuándo sucede algún problema los trabajadores reciben alguna motivación?			
5	¿Ud. considera que entre el dueño y los trabajadores existe una comunicación fluida?			
6	¿Ud. considera que el dueño presenta ideas innovadoras para el establecimiento?			
	DIMENSION 3: ATRIBUTOS DEL LIDER			
7	¿Ud. considera que el dueño tiene atributos creativos al tomar decisiones?			
8	¿Ud. considera que el dueño tiene atributos de transformador al tomar decisiones?			
9	¿Ud. considera que el dueño tiene atributos de ser entusiasta con sus trabajadores?			
	DIMENSION 4: CONSIDERACIÓN INDIVIDUALIZADA			
10	¿Ud. considera que el dueño tiene paciencia con sus trabajadores?			
11	¿Ud. recibe alguna compensación por algún aporte que realice en su trabajo?			
12	¿Ud. recibe aliento por parte del dueño hacia su trabajo qué realiza?			

TURNITIN

Liderazgo transformacional (1).pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Herramientas Firmar Comentario

Liderazgo transformacional

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%	8%	0%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	T R A B A J O S D E L ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	www.slideshare.net Fuente de Internet	4%

75 / 75 147%

07:37 p.m. 23/06/2019