



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO RESTAURANTES,
DISTRITO CARMEN ALTO, AYACUCHO, 2019

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS

AUTORA

QUISPE MIRANDA, ODILIA

ORCID ID: 0000 - 0002 - 4259 - 6127

ASESOR

Mg. ODAR PUSE, MARCO ANTONIO

ORCID ID: 0000 - 0002 - 1068 - 8844

AYACUCHO – PERÚ

2019

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Liderazgo Transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro Restaurantes,
Distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA.

QUISPE MIRANDA, ODILIA

CODIGO ORCID: 0000 – 0002 – 4259 - 6127

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Ayacucho,
Perú

ASESOR:

Mg. ODAR PUSE, MARCO ANTONIO

ORCID ID: 0000-0002-1068-8844

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Perú

JURADO

Mg: BERROCAL CHILLCCE, JUDITH

CODIGO ORCID: 0000-0002-9569-9824

Mg: JAUREGUI PRADO, ALCIDES

CODIGO ORCID: 0000-0002-6611-9480

Mg: TIPE HERRERA, CARLOS CELSO

CODIGO ORCID: 0000-0003-4439 -1448

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mg. BERROCAL CHILLCCE JUDITH
PRESIDENTA
ORCID ID: 0000 – 0002 – 9569 - 9824

Mg. JAUREGUI PRADO, ALCIDES
MIEMBRO
ORCID ID: 0000 – 0002 – 6611 - 9480

Mg. TIPE HERRERA, CARLOS CELOS
MIEMBRO
ORCID ID: 0000 - 0003 - 4439 – 1448

Mg. ODAR PUSE, MARCO ANTONIO
ASESOR
ORCID: 0000 – 0002 – 1068 – 8844

1. AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la gran dicha de existir y darme la fortaleza para afrontar cada obstáculo que se presenta en mi vida y todas las bendiciones que me da todos los días. A si mismo agradezco a la universidad Católica los Ángeles de Chimbote por darme la oportunidad de alcanzar me meta de estudiar.

Agradezco también a mis docentes asesor, Mg. Marco Antonio, Odar Puse, es nuestro guía como una luz en nuestro camino para seguir sus pasas y nos comparte todo su conocimiento y por motivarme a seguir desarrollándome como futuro profesional.

DEDICATORIA

A mis padres: María y Mariano por el apoyo incondicional que siempre me brindan en cualquier momento de mí existir y por la paciencia y apoyo moral, por nunca abandonarme a pesar de los momentos difíciles.

A todos mis hermanos, por sus palabras ánimos y por estar pendiente de mi formación personal y profesional y por brindarme consejos y no dejar que me derrumbe y abandone mis sueños.

RESUMEN

En el distrito Carmen alto buscan que el liderazgo transformacional que ayuda a mantener y fortalecer a sus colaboradores y su marca e imagen de cada restaurante, para ello se tuvo que plantear el problema general: Liderazgo Transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro Restaurantes, Distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019, teniendo en cuenta el objetivo general: Describir las características del liderazgo transformacional para el desarrollo de esta investigación se utilizó la metodología aplicada con enfoque cuantitativo, nivel de investigación. Diseño no experimental y de forma transversal. Se realizó un cuestionario estructurado de 10 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, la misma que se aplicó a 45 colaboradores pertenecientes a las 18 restaurantes del distrito de Carmen Alto, obteniéndose los siguientes resultados: El 44% consideró que el dueño del establecimiento considera su esfuerzo en el trabajo, el 47% indicaron que si existe apoyo mutuo dentro de los restaurantes, el 60% consideró que su líder si es creativo, el 53% consideró que si toman en cuenta las opiniones de los colaboradores para la adecuada toma de decisiones. Una vez obtenido los datos se prosiguió Las características al seguimiento de los restaurantes. Se obtuvo a partir de los resultados mininos encontrados en la recolección de datos.

Palabras claves: Liderazgo Transformacional, Inspiración, Motivación.

ABSTRACT

In the Carmen Alto district they seek the transformational leadership that helps maintain and strengthen their employees and their brand and image of each restaurant, for this the general problem had to be raised: Transformational Leadership in Micro and Small Businesses Rubro Restaurants, District Carmen Alto, Ayacucho, 2019, taking into account the general objective: To describe the characteristics of transformational leadership for the development of this research, the methodology applied with a quantitative approach, level of research was used. Non-experimental and cross-sectional design. A structured questionnaire of 10 questions was made, using the survey technique, which was applied to 45 employees belonging to the 18 restaurants of the Carmen Alto district, obtaining the following results: 44% considered that the owner of the establishment considers their effort in the work, 47% indicated that if there is mutual support within the restaurants, 60% considered that their leader is creative, 53% considered that if they take into account the opinions of the collaborators for the proper taking of decisions. Once the data was obtained, the characteristics of the restaurants were followed. It was obtained from the mine results found in the data collection.

Keywords: Transformational Leadership, Inspiration, Motivation.

2. CONTENIDO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO	ix
INDICES DE TABLAS.....	xi
INDICES DE FIGURAS	xiii
I. INTRODUCCION	13
II. REVICION DE LITERATURA	15
2.1. Antecedentes	16
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	16
2.1.2. Antecedentes Nacional.....	18
2.1.3. Antecedentes local.....	20
2.2. Bases teóricas	21
2.2.2.Liderazgo.....	21
2.2.3.Liderazgo transformacional	22
2.2.3.1.Características del liderazgo transformacional	23
2.2.3.2.Ventajas del liderazgo transformacional	29
2.2.3.3.Factores del liderazgo transformacional.....	30
2.2.3.4.Atributos de una lider transformacional	35
2.2.3.5.Razones para apostar por el liderazgo transformacional en la empresa.....	39

2.2.3.6.Habilidades de un buen líder transformacional	40
2.3. Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) en el Perú	41
2.3.2. Leyes y Decretos para las MYPES en el Perú	43
2.4.marco conceptual.....	45
III. HIPÓTESIS	45
IV. METODOLOGÍA	45
4.1. Diseño de la investigación.....	45
4.2. Población y muestra	46
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores	47
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
4.5. Plan de análisis.....	48
4.6. Matriz de consistencia.....	49
4.7. Principios éticos	50
V. RESULTADOS	51
5.1. Resultados	51
5.2 Análisis de resultados	61
VI. CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
ANEXO.....	73

3. INDICES DE TABLAS

Tabla 1: Ud. considera que el propietario demuestra ideas creativas para el establecimiento.....	53
Tabla 2: La actitud del propietario le estimula a que pueda realizar una buena labor.....	54
Tabla 3: Ante algún inconveniente con los clientes, Ud. Busca soluciones rápida.....	55
Tabla 4: Ud. considera que exista una comunicación fluida entre los colaboradores y los clientes.....	56
Tabla 5: al momento que ocurre algún suceso en el establecimiento laboral, Tiene la capacidad y la rapidez para poder resolverlo.....	57
Tabla 6: Si un trabajador nuevo le pide apoyo Ud. lo realiza sin alguno compromiso....	58
Tabla 7: Cuándo eres integro en tu trabajo recibes alguna motivación de incentivo.....	59
Tabla 8: Ud. considera que el propietario aprecia el esfuerzo de sus colaboradores....	60
Tabla 9: Ud. cree que existe apoyo mutuo entre los colaboradores.....	61
Tabla 10: El propietario realiza entrenamiento a todos sus colaboradores respecto a las actividades que realizan.....	62

INDICES DE FIGURAS

Figura 1: Ud. considera que el propietario demuestra ideas creativas para el establecimiento.....	53
Figura 2: La actitud del propietario le estimula a que pueda realizar una buena labor.....	54
Figura 3: Ante algún inconveniente con los clientes, Ud. Busca soluciones rápida.....	55
Figura 4: Ud. considera que exista una comunicación fluida entre los colaboradores y los clientes.....	56
Figura 5: al momento que ocurre algún suceso en el establecimiento laboral, Tiene la capacidad y la rapidez para poder resolverlo.....	57
Figura 6: Si un trabajador nuevo le pide apoyo Ud. lo realiza sin alguno compromiso....	58
Figura 7: Cuándo eres integro en tu trabajo recibes alguna motivación de incentivo.....	59
Figura 8: Ud. considera que el propietario aprecia el esfuerzo de sus colaboradores....	60
Figura 9: Ud. cree que existe apoyo mutuo entre los colaboradores.....	61
Figura 10: El propietario realiza entrenamiento a todos sus colaboradores respecto a las actividades que realizan.....	62

INTRODUCCION

El liderazgo transformacional es una herramienta para los propietarios y colaboradores que ayuda a mantener y fortalecer con los colaboradores dentro de las organizaciones, a su marca imagen de los restaurante, dentro de ello los restaurantes del distrito Carmen Alto, requieren atraer personas que sean innovadores, creativos, ágiles, dispuestos a enfrentar nuevos desafíos y sobre todo que sean comprometidos con su trabajo en la actualidad los representantes de los restaurantes, vienen generando mucha expectativa, sobre el liderazgo transformacional entre propietario y colaboradores, es como una estrategia para contribuir a la generación de empleo y lleva a mejoramiento de las condiciones, en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes; es de mucha importancia el desarrollo de investigación que persigan, conocer la realidad de los restaurantes 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, cabe realizar que la implementación adecuada del liderazgo transformacional en la búsqueda de un buen líder en el restaurante, para así atraer más clientes, y generar buenas ganancias que pueden crecer la economía de los restaurantes.

A nivel internacional en el mundo empresarial, líder transformador desarrollado en el líder de una empresa consiste mejorar las habilidades de sus colaboradores contribuyendo así a la evolución de una empresa, esto evalúa a nivel mundial de liderazgo transformacional no solo involucra a los colaboradores sino también a todas las partes que constituyen una empresa, el país que ocupa el primer lugar es Nueva Zelanda, en la actualidad en la zona turística de restaurante aplican liderazgo transformacional, como, inspiración de ideas creativas para mejorar el restaurante y motivación con los incentivos a lo colaboradores de esa manera se mejora el ambiente en los restaurantes.

En el Perú el liderazgo transformacional aplican con diferentes tratos así a sus colaboradores. Ante esto un gran número de las empresas están cambiando la forma en que desarrollan sus técnicas de inspiración, motivación con el objetivo de lograr la confianza de los trabajadores, además la motivación de una manera adecuada y de esta manera producir un mayor beneficio para la organización.

En Ayacucho las Micro y Pequeñas Empresas de restaurantes el 75% fracasan esto debido a que no implementan las estrategias del liderazgo transformacional y no realizan un estudio para buen trato a los colaboradores que de esta forma la empresa logre crecer en el mercado, Hoy en día los colaboradores buscan el mejor trato, como es la manera de que el propietario de las restaurantes los recibe. En un estudio realizado a los colaboradores de los restaurantes mencionan que en algunos restaurantes tienen una motivación de incentivos a los personales amables, de esta manera se menciona que esto provoca que los colaboradores opten por otros restaurantes y algunas de las MYPES cierren su negocio. Sin embargo existen restaurantes que si implementan algunas estrategias del liderazgo transformacional de esta manera lograron motivar a los colaboradores y tener la inspiración de ellos.

En el departamento de Ayacucho, podemos percibir que en la mayoría de las micro y pequeñas empresas el líder es aquel que tiene la capacidad de contemplar desde altas unidades jerárquicas; tomando en caso de los restaurantes, no es una situación distinta, por lo que se llegó a plantear la pregunta, cuáles son las características del Liderazgo Transformacional en las micro pequeñas empresas, rubro restaurantes, distrito Carmen alto, Ayacucho, 2019

Para entender mejor el trabajo de investigación se diseñó el objetivo general que es describir las características del Liderazgo Transformacional en las micro pequeñas

empresas rubro restaurantes distrito Carmen alto, Ayacucho, 2019. Siendo los objetivos específicos, los siguientes:

Conocer como se muestra la inspiración en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes, distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019. Describir la motivación en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes, distrito, Carmen Alto, Ayacucho, 2019. Conocer cómo se da la consideración individualizada en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes, distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019. Elaborar una propuesta de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación.

En este caso sólo se llegará a describir el Liderazgo transformacional en el rubro, restaurantes distrito Carmen Alto. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el tipo de investigación aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel de investigación descriptivo propositivo, siendo el diseño no experimental de forma transversal.

La población y muestra son de 45 colaboradores pertenecientes a las 18 Mypes del rubro de restaurantes, en el cual se aplicó una encuesta a toda la población. Se realizó un cuestionario estructurado de 10 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta. Los resultados que se obtuvieron fueron a partir de la recolección de información mediante la aplicación de encuestas. Con los datos obtenidos se llegó a elaborar un plan de mejora según los resultados obtenidos. Este trabajo se elaboró con la finalidad de investigar del Liderazgo Transformacional en los micros y pequeñas empresas rubro restaurantes distrito Carmen alto, Ayacucho, 2019. Este estudio que dan a conocer a la sociedad ayacuchana que beneficien en forma académica.

Se concluye que algunos restaurantes implementan el liderazgo transformacional en sus organizaciones; dado que algunas logran motivar a sus colaboradores, así mismo algunas

generan inspiración con los colaboradores, por ultimo algunos restaurantes practican la consideración individualizada con sus colaboradores.

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Según (Martínez V. & Rico F., 2018), en su estudio sobre *“Propuest a 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 utilizo para esta investigación fue de tipo de investigación correlacional descriptivo, con nivel de investigación de aplicativo, donde se realizo 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 (Carrillo Carrillo, 2014), en su estudio sobre *“Plan de negocios para una red de locales de comida rapida saludable en Guadalajara, Jalisco, Mexico”*, en donde se implemento un objetivo general

establecer una empresa que ofrezca alimentacion rapida 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 Mexico. La metodologia de investigacion que se realizo fue descriptivo donde la poblacion 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 investigacion 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, ademas del crecimiento esperado de esta industria de 4.4% anual entre 2012 y 2016, según el artículo "La comida casual vive su auge en Mexico".

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Según (Faustor Ronceros, 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 el Liderazgo transformacional y la personalidad con tendencia a la rotacion laboral voluntaria en trabajadores 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 existencia de un nivel promedio de liderazgo transforamcional restando por 66.9%, de igual manera se pudo concluir que la personalidad contendencia de rotacion voluntaria con un nivel muy alto restando por un 39.1%, donde indiqua que existe un sobrevalorado en el liderazgo transformacional a menor persoanlidad contendencia a la rotacion laboral voluntaria, concluyendo que existe una correlacion significativa inversa.

Según (Vasquez Ramos, 2017), en su investigacion realizada que lleva como titulo "*Liderazgo transformacional y calidad de servicio de los colaboradores del restaurante Raúl, Lima, 2016*", donde se implemento un objetivo general: Determinar la relación que existe entre el liderazgo transforamcional y la calidad de servicio en los colaboradores del restaurante Raúl, Lima, 2016. Esta investigacion se desarrollo bajo el diseño no experimental, por lo cual se determino la relacion entre las variables de estudio, apoyandose en el metodo hipotetico deductivo, para la viabilidad de esta investiacion de estudio, estuvo conformada por 120 colaboradores que laboral en el restaurante. La tecnica que se utilizo para la recoleccion de datos fue la encuesta y de instrumento el cuestionario con la finalidad de recopilar inforamcion sobre las variables liderazgo transformacional y calidad de servicio de los

trabajadores. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa de SPSS, Microsoft, Excel; el análisis de los datos se realizó de manera descriptiva e inferencial con lo que se utilizaron tablas de frecuencia. Conclusión: Después del procesamiento de los datos podemos determinar que existe una correlación positiva muy fuerte y significativa entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio.

Según (Medina Vargas, 2016), en su estudio sobre *“Caracterización del estilo de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios 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 realizada 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

determino fue que un 50% de los partícipes estas de acuerdo en sentir confianza con su lider, el 30 % de encuestados determinan que su lider no es un modelo a seguir.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Para Mejías (2016) en su trabajo de investigación tesis titulado “Liderazgo transformacional del gerente educativo y el desempeño docente”, donde nos indica que su objetivo es “Determinar la relación existente entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la Unidad Educativa Ayacucho”, la responsabilidad en las instituciones educativas son de los docentes y finalmente del director, esto nos da entender que ellos tienen que comprometerse con el apoyo a sus estudiantes y entre ellos. Esta investigación “recomienda al personal directivo de las instituciones educativas del estudio, incentivar al logro de metas y objetivos a los docentes para elevar los estándares de rendimiento, así como integrar al resto de los actores del proceso enseñanza y aprendizaje a la participación en la toma de decisiones y otras acciones institucionales” (pág. 138).

Yaranga (2018) en su investigación tesis titulada “Liderazgo situacional y nivel de compromiso institucional. Vista Alegre - Ayacucho 2017”, menciona que “Teniendo en cuenta que el liderazgo situacional es un enfoque que propone la valoración del recurso humano y la organización eficiente y eficaz de todos los procesos administrativos, observamos que, en este

establecimiento de salud, se mantiene aún un sistema organizacional que no maximiza los recursos físicos y humanos, lo que genera desmotivación y desinterés de los trabajadores por la labor encomendada, perjudicando considerablemente el logro de los objetivos institucionales” (pág. 12). Después de realizar el análisis de resultados llega a recomendar que “El personal directivo del Centro de Salud de “Vista Alegre” debe promover la realización de reuniones conjuntas con todo el personal que labora en la institución, con la finalidad de acoger ideas creativas y recibir propuestas que permitan mejorar la organización, dirección y control de las actividades programadas, bajo los criterios y lineamientos metodológicos del liderazgo situacional” (pág. 59).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Liderazgo

Según (Lussier, 2011, pág. 29), en su libro de Liderazgo nos menciona que el liderazgo transformacional, son líderes carismáticos quienes cuentan con atributos de líderes los cuales transmiten inspiración, motivación y consideración individualizada, viene generando conmoción y atrae 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 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.

2.2.2. Liderazgo transformacional

Según (Salcedo, 2018) señala que “el liderazgo transformacional influye en sus seguidores a través de su Liderazgo, además reconocen a sus trabajadores y les ayuda a conseguir lo que quieren a cambio en su vida personal” (pág. 4)

Según Palomo (2008), considera que “los líderes transformacionales inspiran a otros a superarse ; proporcionan reconocimiento individual ; estimulan a buscar nuevas alternativas o formas de pensar , facilitando la identificación o subordinación de sus propios intereses a los objetivos del grupo” (pág. 41).

Para Castro (2015) el liderazgo transformacional “es un estilo de liderazgo que crea un cambio valioso y positivo en los seguidores.

Un líder transformacional se centra en "transformar" a otros a ayudarse mutuamente, a mirar por los demás, a estar alentando y convivir armoniosamente”.

Al referirnos “transformacional” esta sujeto al liderazgo que consiste en la modificación de la organización, la habilidad de desarrollar y movilizar a los recursos humanos hacia los niveles mas altos de satisfacción.

El 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.

2.2.2.1. Características del liderazgo transformacional

Se considera cuatro elementos de un líder transformador, que son las siguientes:

a) Consideración individual: Según (Bernard Bass, 1998)

“La práctica de la consideración individual se da cuando el líder crea un clima en el que existen oportunidades de aprendizaje, cuando toma en cuenta las necesidades

individuales de los suyos, cuando fomenta la comunicación de dos vías y cuando ve a sus colegas y subordinados como seres humanos”. Entonces podemos deducir con apoyo mutuo que la consideración individual se da cuando el líder delega poder de forma adecuada, cuando demuestra que sabe escuchar y transmitir empatía a su gente.

Según (Ayoub, 2011) sostiene que “La consideración individualizada es esto y algo más. En los primeros análisis factoriales comportamientos como brindar atención personal a los miembros que parecen abandonados, identificar la necesidad y ayudar a satisfacerla con los entrenamientos inculcar el sentimiento de logro, manifestar aprecio por el trabajo bien realizado o tratar de forma individual a cada miembro, son los que más cargaron en el factor de consideración individualizada”.

Para los autores (Alcover, Moriano, & Topa, 2012) la consideración individualizada se da cuando “El líder prestar atención personal, paciencia, respeta a los colaboradores y les otorga responsabilidades. Crea un entorno de aprendizaje y de desarrollo del potencial de los seguidores”. Está relacionada con la preocupación por las personas, la motivación y el desarrollo de los seguidores.

b) Influencia idealizada: Según (Castro Silva, 2015) “En forma general se trata del más alto nivel de liderazgo

transformacional. El líder proporciona un diseño común de la visión y propósito, los valores y normas que le da sentido a la obra. El líder implica los sentimientos de la misión de las partes interesadas, la mejora de sus capacidades de rendimiento y la prestación de ejemplo personal”. Asimismo (Sánchez, 2014) afirma que “Los líderes con influencia idealizada tienden a situar las necesidades de los seguidores por encima de las necesidades propias, comparten riesgos con los seguidores y demuestran devoción a una serie de principios y valores subyacentes”. Por otro lado (Grueso, 2017) sostiene que: “El líder visualiza un futuro deseable, articula como alcanzarlo, muestra un ejemplo para seguirlo, determina altos estándares de desempeño y muestra determinación y confianza. Los seguidores desean identificarse con este tipo de liderazgo”.

- c) **Inspiraciones:** Según (Castro Silva, 2015) “es el grado por el cual el líder busca soluciones con sus seguidores, toma riesgos y solicita los seguidores de las ideas. Los líderes estimulan y fomentan la creatividad y desarrollan que las personas piensen de forma independiente. Para un líder, esta dimensión implica que el aprendizaje es un valor y las situaciones inesperadas son vistas como oportunidades para aprender”. Mientras que (Bussines School, 2018) define “El

líder estimula a sus empleados a pensar, a buscar las mejores soluciones a los problemas”.

Por otro lado (Ayuso & Herrera, 2017) indican que: “El líder transformacional no se limita a desafiar el statu que dentro de una organización, sino fomenta de forma intensiva la creatividad entre sus seguidores, alentándolos o explorar nuevas formas de hacer las cosas y nuevas oportunidades”. Teniendo estas definiciones de los autores podemos deducir que la estimulación intelectual es el grado de los desafíos que el líder transformador toma riesgos, y solicita a los seguidores la idea. Los líderes que tienen este rasgo estimulan y fomentan la creatividad en sus seguidores, desarrollan a las personas para que puedan pensar por ellos mismos. Para estos líderes el aprendizaje es un valor y las situaciones inesperadas son vistas como oportunidades para aprender, los seguidores preguntan y piensan intensamente acerca de las cosas y descubrir mejores maneras de ejecutar sus tareas, que se refiere a la capacidad de romper con los establecidos, innovar y tomar riesgos.

d) Motivación: De acuerdo con (Palomo V. M., 2013) señala que: “El líder motivación consigue que cada empleado perciba comunicación fluida y el valor de su aportación personal, desarrollando eficazmente su nivel de compromiso con el éxito y la calidad”. Que se refiere a la

capacidad de elaborar una visión y comunicarla a sus seguidores.

A juicio de (Guibert, 2011) quien expresa sobre la motivación que: “Es la capacidad del líder de conectar con los colaboradores y de conseguir su adhesión y movimiento en una dirección determinada que permita aun los objetivos de la empresa con los colaboradores”.

Según (Guibert, 2011) nos muestra una serie de características de lo que entonces llamaba liderazgo motivación y que después paso a llamar motivación:

- ✓ *Es un liderazgo centrado en la acción* que no se pierde en forma mismos y burocracias
- ✓ *Es un factor independiente del carisma.* El liderazgo transformacional normalmente tiene capacidades, apela a las emociones y los sentimientos de los colaboradores; le motiva capacitación para que trabajen más. Pero la motivación puede autogenerarse. Los líderes no carismáticos pueden provocar también inspiración.
- ✓ *Se puede diferenciar claramente de la motivación al personal.* La motivación es el proceso de confianza basado en intelecto motivación hace referencia a la traducción de todo ese caudal intelectual de modo que llegue a conectar emocionalmente con los otros y le sirva de motivación y acicate.

- ✓ *Consiste en llamadas o apoyos emocionales que elevan el nivel de motivación más allá de lo esperable.* El líder hace que los colaboradores superen sus propias expectativas e intereses.
- ✓ *El esfuerzo adicional se puede obtener debido a que el líder introduce constantes cambios y retos en las organizaciones, que necesariamente habrán de ser flexibles, el líder fomenta la experimentación y la innovación, impulsa la asunción de riesgos medidos, estimula el voluntarismo.* Para que todo lo dicho anteriormente se pueda hacer realidad, el líder ha debido crear o estimula una cultura y un clima de apertura y confianza.
- ✓ *El aspecto moral.* Está claro que la motivación se puede hacer por medios éticos o todo lo contrario. La estimulación del esfuerzo extra se puede generar hacer fomentando la competición y la rivalidad entre la gente, incluso por medios manipuladores, coercitivos o agresivos.
- ✓ La clave de la motivación de los colaboradores está en la *construcción y el mantenimiento de la confianza* de estos en sí mismos, en los otros, en el líder y en el propósito.

2.2.2.2. Ventajas del liderazgo transformacional

Según (Bellver, 2018, pág. 3) señala las siguientes ventajas que posee un liderazgo transformacional:

- a) **Tiene un impacto en la autoestima, la afiliación y la seguridad de los seguidores:** Dadas las características de los líderes transformacionales, los seguidores acaban sintiéndose seguros de sí mismos, con mayor autoestima y parte del grupo. Todo ello repercute en la organización porque los seguidores responden positivamente a lo que el líder les requiere.
- b) **Incrementa el rendimiento de los trabajadores:** Debido a todo lo anterior, los seguidores se esfuerzan al máximo por lograr los esfuerzos de la organización y por tanto se logra un mayor desempeño y rendimiento por parte de los trabajadores.
- c) **Afecta a las reacciones psicológicas y emocionales de los seguidores:** Esto sucede porque tienen más confianza y compromiso, que acaba repercutiendo a nivel laboral.
- d) **Pueden responder a la complejidad organizacional:** Otra de las ventajas de los líderes transformacionales es que dado que se autorregulan, son capaces de adaptarse a lo que la organización les requiere, aumentando su eficiencia y su eficacia.

2.2.2.3. Factores del liderazgo transformacional

Según (Siles Ortega , 2015) existen tres factores que ayudan a determinar mejor el liderazgo transformacional, estos son los siguientes:

a) **Liderazgo 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 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.

Según la investigación 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.

b) Liderazgo carismático: Según el autor (Debayle, 2014, pág. 1) afirma que un líder carismático “es similar al liderazgo transformacional, porque estos líderes inspiran muchísimo entusiasmo en sus equipos y son muy energéticos al conducir a los demás. Los líderes carismáticos tienden a creer más en sí mismos que en sus equipos y esto genera problemas, y un proyecto o la organización entera podrían colapsar el día que el líder

abandone la empresa. En los ojos de los seguidores, el éxito está ligado a la presencia del líder carismático.

c) Tolerancia en la adversidad: Es esta una cuestión relevante ya que esta capacidad resulta esencial en cualquier líder. Al Siebert, autor de “The Survivor Personality” citado por (Giro, 2015, pág. 1) sostiene que las personas, en mayor o menor grado, nacemos equipadas con esta capacidad. Ante un desafío, la clave es entender si nos vemos como víctimas de lo que sucede o, por el contrario, si nos reconocemos en capacidad de plantarle cara a la situación. Esta distinción es importante ya que los pensamientos tienen la propiedad de que se auto-validan en nuestra mente: si creemos que podemos hacer alguna cosa al respecto, efectivamente la haremos. En definitiva, no podemos cambiar lo que nos sucede pero sí podemos escoger la respuesta, el comportamiento, ante ese problema.

d) Compromiso por sus trabajadores: Según la revista Celpax (2017) da a conocer que “el compromiso nace del interior y aporta un extra que conduce a la excelencia, pues implica poner en juego todas las capacidades y hacer más de lo esperado” (pág. 1). Un empleador comprometido proyecta sus energías para conseguir sus propósitos. Las personas comprometidas son generosas, ayudan a los

demás y contribuyen a crear un clima laboral positivo.
Promueven el compromiso de otros.

e) **Motivación al personal:** Según Mendez (2017) indica que “la motivación personal trata pues de generar el estado emocional y mental necesario para poder desarrollar cualquier acción que necesitemos de forma adecuada” (pág. 1).

f) **Tipos de motivación personal:** Los tipos de motivación se clasifican en dos, así como explica el autor (Mendez, 2017, pág. 3):

- **Motivación externa:** Aquella que captamos de nuestro entorno (libros, películas, conferencias, cursos, charlas). La motivación externa será capaz de influir sobre nuestro estado emocional, pero sólo la motivación interna será la que generará la acción necesaria.
- **Motivación interna:** La que somos capaces de desarrollar nosotros mismos. La motivación interna es la más potente e importante, pues será la que nos mueva a la acción.

Areas de aplicación de la motivación personal

La motivación personal pretende encontrar el motivo que nos inspire desarrollar la acción. Así, podemos destacar :

Motivación personal por ámbitos:

- Motivación laboral
- Motivación escolar
- Motivación empresarial
- Motivación familiar
- Motivación deportiva

Motivación personal basada en grupos o colectivos sobre los que se pretende influir:

- Motivación infantil
- Motivación de equipos
- Motivación a los empleados
- Motivación al consumidor
- Motivación de grupos de trabajo

Motivación personal basada en objetivos

- Motivación al estudio
- Motivación para adelgazar
- Motivación académica
- Motivación hacia la lectura

g) Habilidades comunicativas: Según el autor Regader (2013) señala que “la comunicación debe operar en dos direcciones: expresar de forma clara y asertiva las ideas, instrucciones y opiniones, así como conseguir que el mensaje sea escuchado y comprendido. También es propio de un líder la capacidad para saber escuchar y tomar en

cuenta todas las opiniones, individuales y colectivas, que lleguen a él” (pág. 2).

h) Ideas Innovadoras: Regader (2013) conceptualiza que “un líder transformacional tratará de hallar nuevas y mejores formas de realizar las actividades. Este rasgo es fundamental en el contexto de una sociedad que avanza a marchas forzadas, con cambios constantes en la tecnología, las comunicaciones y la alta competitividad” (pág. 3).

i) 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”.

2.2.2.4. Atributos de una líder transformacional

Según (Castro Silva, 2015) existen atributos para desarrollar adecuadamente del líder transformacionles, estos son los siguientes:

- 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 y decidir si se implantan o no y participar en las prestaciones periodicas de los proyectos de los equipos.

- b) Ser competente:** La formación adecuada en el área de trabajo es necesaria para que el líder desarrolle bien sus actividades. Bajo la filosofía de la calidad lo primero que tienen que adquirir los miembros de una unidad es la formación relativa a los conceptos claves de la calidad, posteriormente se determinarán 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 talento 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.
- g) Creativo:** Según la revista *Talentos Reunidos* (2011) señala que “el líder efectivo tiene” sinergia” cree que el todo es más importante que las partes. Tiene en cuenta las diferencias entre las personas y cuando se le presentan dos alternativas, siempre elige la más creativa” (pág. 3).
- h) Transformador:** Según (Muñoz, 2017, pág. 1) señala que este tipo de persona crea cambios profundos en las personas y las organizaciones porque transforma las percepciones y los valores y cambia las expectativas y las aspiraciones de las personas. El líder transformador anima a sus seguidores a formar parte de la organización, no solo haciendo su trabajo, sino también aportando ideas nuevas para mejorar. Además, no solo los ayuda a sacar lo mejor de sí mismos y evolucionar, sino también a convertirse ellos mismos en líderes.
- i) Entusiastas:** (Sanchez, 2014, pág. 1) afirma que un líder entusiasta quiere tener a las personas de su equipo emocionada, con nuevos proyectos cada poco tiempo, de tal manera que la organización aprovecha las nuevas oportunidades de negocio que puedan surgir. Este tipo

de líder desea frecuentemente la llegada de nuevas ideas, personas y experiencias. Crea planes elaborados que le permita mantener varias opciones abiertas.

j) Consideración individualizada: Según (Villarreal, 2011, pág. 6), afirma por consideración 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.

k) Paciencia: Según Claudio (2014) conceptualiza a la paciencia “como el valor que nos hace como persona: tolerante, comprender, padecer y soportar los contratiempos y las advertencias con fortaleza, esto se da porque uno aprende a actuar acorde a cada circunstancia, moderando las palabras y la conducta en esos momentos” (pág. 1).

2.2.2.5. 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:

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.

- f) 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.
- g) 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.

2.2.2.6. Habilidades de un buen líder transformacional

Un líder transformador es carismático, transmite entusiasmo al equipo, es humilde anteponiendo el beneficio del grupo al suyo o propio. El autor (Anónimo, 2017, pág. 2) señala diez principales habilidades que debe poseer un líder transformador, las cuales se mencionan a continuación:

- 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

2.3. Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) en el Perú

Como afirma (SUNAT, 2019) “La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y servicios o prestación de bienes o servicios”.

Es la unidad económica operada por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, con la finalidad de desarrollar actividades de comercialización de bienes, prestación de servicios, extracción, transformación, y producción sea industrial o artesanal de bienes (Huamán, 2014).

Entre los criterios cuantitativos por los que se definen las pequeñas y micropequeñas empresas (MYPES), los más usados son: número de trabajadores; capitalización; activo neto y bruto; inversión de capital comprendida la inversión en maquinaria y equipo; valor agregado; ingreso bruto y neto; ingreso procedente de las exportaciones y los sueldos y salarios pagados. Entre los criterios cualitativos, los que se aplican con más frecuencia, se refieren a la propiedad y la gestión independiente o una combinación de propiedad y gestión personalizado; a la capacidad técnica y la integridad moral del propietario y de su familia (Herrera, 2011).

2.3.1. Características de las MYPES en el Perú

Con base a (Huamán, 2014) tenemos las siguientes características:

a) El numero total de trabajadores.

La microempresa: Abarca de uno (1) a diez (10) trabajadores.

Pequeña empresa: Abarca de uno (1) hasta cien (100) trabajadores

b) Los niveles de venta.

La microempresa: hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa: a partir del monto señalado para las microempresas y hasta 1700 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

CARATERISTICAS	NUMERO DE TRABAJADORES	NIVELES DE VENTAS ANUALES
Microempresa	De 1 hasta 10	El monto maximo de 150 UIT
Pequeña empresa	De 1 hasta 100	El monto maximo de 1700 UIT

c) Su administración es independiente. Por lo general son dirigidas por sus jefes.

d) Su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local.

e) Tienen escasa especializacion en el trabajo. No suelen utilizar técnicas de gestión.

- f) Disponen de limitadas recursos financieros.
- g) Tienen un acceso reducido a la tecnología.
- h) Por lo general no separan las finanzas del hogar y las de los negocios.
- i) Tienen acceso limitado al sector financiero formal, sobre todo debido a su informalidad.

2.3.2. Leyes y Decretos para las MYPES en el Perú

Según la guía de las empresas conectadas (Movistar, 2015) da a conocer de la última modificación a la **ley MYPE** determinó que las empresas podrán acceder a este régimen especial, de acuerdo a su nivel de ventas y ya no por el número de trabajadores. De este modo la ley MYPE califica a la microempresa como aquella que tiene ventas anuales hasta por un máximo de 150 UIT(S/.577,500) y como pequeña empresa a la que vende entre 150 UIT(S/.577,500) y 1,700 UIT (S/.6´545.000).

Decreto legislativo que aprueba la ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente. Este decreto tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para la ampliación del mercado interno y externo de estas, en el marco del proceso de promoción del empleo, inclusión social y formalización de la economía, para el acceso

progresivo al empleo en condiciones de dignidad y suficiencia.

Ley N° 28015: Ley de promoción y formalización de la Micro Y Pequeña empresa (promulgada el 03 de julio del 2003). Tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria.

2.4. Marco Conceptual

2.4.1. Liderazgo:

piensan que son personas imperativas y poderosas, las cuales guían ejércitos victoriosos

2.4.2 Lider transformacional:

Un líder transformador es carismático, transmite entusiasmo al equipo, es humilde anteponiendo el beneficio del grupo al suyo o propio.

2.4.3 Inspiración

Los líderes estimulan y fomentan la creatividad y desarrollan que las personas piensen de forma positiva.

2.4.4 motivación:

La motivación trata pues de generar el estado emocional y mental necesario para poder desarrollar cualquier acción que necesitemos de forma adecuada.

2.4.5. Creativo:

El líder creativo tiene en cuenta las diferencias personas y cuando se le presentan dos alternativas, siempre elige la más creativa.

2.4.6. consideración individualizada

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.

III. HIPÓTESIS

La presente investigación es descriptiva propositiva, no se manipula la variable, se mantienen tal como está. Según el autor Arias Fidiás (2006) señala “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” (pág. 29).

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación que se desarrolló fue aplicado cuantitativo, por que aplicó conceptos generales a un problema específico.

Para Murillo (2008) citado por Vargas (2009), sostiene que “la investigación aplicada se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, después de implementar y sistematizar o implementar la práctica basada en la investigación” (pág. 5).

Según los autores Fernández & Díaz (2002) señalan que la investigación tipo, nivel de investigación, diseño cuantitativa “es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre las variables” (pág. 1).

4.2 Población y muestra

La población será igual a la muestra porque es una cantidad menor a 50, y, por lo tanto, cuenta con 45 trabajadores del rubro restaurantes, distrito Carmen Alto. Según registro de licencias otorgadas a 18 restaurante por la Municipalidad distrital de Carmen Alto.

4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

“LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO CARMEN ALTO, AYACUCHO, 2019”							
BARIABLE 1	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFENICION OPERACIONAL	DIMENSIONE	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUENTO
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	Según (Lussier, 2011), en su libro: liderazgo, nos menciona que el liderazgo transformacional, transmiten inspiración, motivación y consideración individualizada, que tratan de establecer una relación de confianza entre propietario y colaboradores.	Se determina la estrategia del liderazgo transformacional del rubro restaurante en el distrito de Carmen alto, lo cual será realizado con el instrumento del cuestionario de acuerdo de los indicadores establecidos que será aplicado la técnica de la encuesta.	Inspiración	Creatividad	¿Ud. considera que el propietario demuestra ideas creativas para el establecimiento?	1. SI 2.AVECES 3.NO	Cuestionario de Encuesta.
				Estimulo	¿La actitud del propietario le estimula a que pueda realizar una buena labor?		
				Búsqueda de soluciones	¿Ante algún inconveniente con los clientes, Ud. Busca soluciones rápida?		
			Motivación	Comunicación fluida	¿Ud. considera que exista una comunicación fluida entre los colaboradores y los clientes?		
				Capacidades	¿al momento que ocurre algún suceso en el establecimiento laboral, Tiene la capacidad y la rapidez para poder resolverlo?		
				Compromiso	¿Si un trabajador nuevo le pide apoyo Ud. lo realiza sin alguno compromiso?		
				Motivación al personal	¿Cuándo eres integro en tu trabajo recibes alguna motivación de incentivo?		
			Consideración individualizada	Empatía organizacional	¿Ud. considera que el propietario aprecia el esfuerzo de sus colaboradores?		
				Apoyo mutuo	¿Ud. cree que existe apoyo mutuo entre los colaboradores?		
				Entrenamiento	¿El propietario realiza entrenamiento a todos sus colaboradores respecto a las actividades que realizan?		

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

La técnica que se utilizó para la elaboración del presente proyecto de investigación fue:

- El recojo de información a través de encuestas.

4.4.2. Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario que consto de 10 preguntas de acuerdo de las indicadores propuestos. El mismo que se aplicó a 45 trabajadores pertenecientes a los 18 restaurantes, distrito, Carmen Alto, Ayacucho.

4.5 Plan de análisis

Luego de haber sido validado el cuestionario, se pasó a determinar el número de colaboradores incluido al propietario de restaurante que serían encuestados, para lo cual se utilizó la fórmula muestral de población, dando como resultado 45 trabajadores de las Micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes, Distrito Carmen Alto, a quienes se aplicó la técnica de la encuesta, mediante el instrumento del cuestionario; ya teniendo los datos se continuó a realizar la tabulación de los mismos, haciendo uso del programa Excel para las figuras estadísticas de cada una de las preguntas.

4.6 Matriz de consistencia

Liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes, distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuáles son las características del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes, distrito, Carmen Alto, Ayacucho, 2019?</p> <p>Problema Específicos:</p> <p>¿Cómo se manifiesta la inspiración en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes, distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019?</p> <p>¿Cómo es la motivación en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes, distrito, Carmen Alto, Ayacucho, 2019?</p> <p>¿Cómo se da la consideración individualizada en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes, distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Describir las características del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes, distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019.</p> <hr/> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Describir la inspiración en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes, distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019.</p> <p>Describir la motivación en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes, distrito, Carmen Alto, Ayacucho, 2019.</p> <p>Conocer cómo se da la consideración individualizada en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes, distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Según Fidias (2006) señala que “por ser una investigación con diseño descriptivo no se formulara hipótesis de investigación” (pág. 29).</p>	<p>Tipo de investigación Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación No experimental de forma Transversal</p> <p>Población y muestra La población será igual a la muestra porque es una cantidad menor a 50, y, por lo tanto, cuenta con 45 trabajadores del rubro restaurantes, distrito Carmen Alto. Según registro de licencias otorgadas a 18 restaurante por la Municipalidad distrital de Carmen Alto.</p> <p>TECNICA Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO Cuestionario</p>

4.7 Principios éticos

- Esta investigación es realizada con toda la verdad del caso y los principios éticos de confidencialidad y con respecto a la persona, así mismo se da a conocer toda la información que se ha utilizado en la investigación exclusivamente con fines académicos.
- Se realiza bajo el principio del respeto, porque al momento de utilizar información secundaria se respetó los derechos de autor, y para ellos se citó como referencias bibliográficas.

RESULTADOS

5.1 Resultados

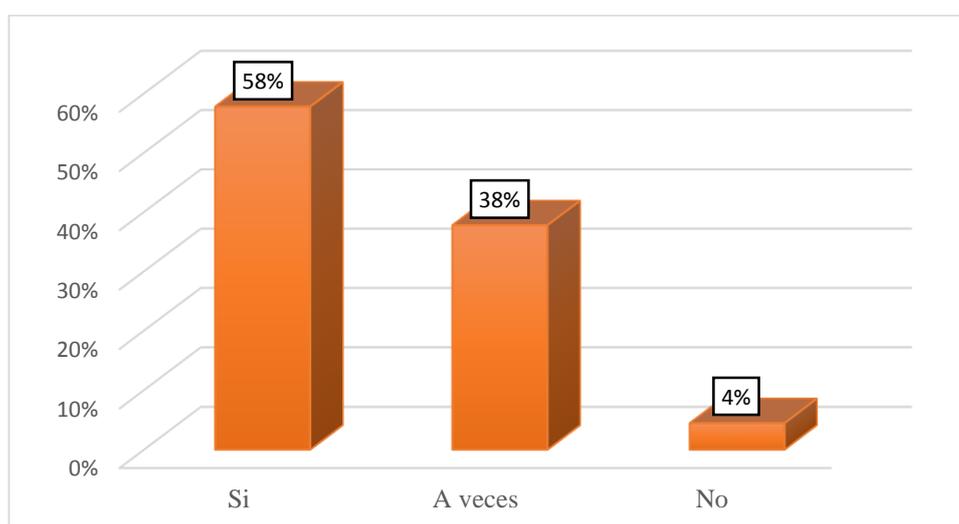
5.1.1 Resultado del variable liderazgo transformacional

5.1.2 Detención inspiración

Tabla 1 Ud. considera que el propietario demuestra ideas creativas para el establecimiento.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	58%
A veces	17	38%
No	2	4%
Total	45	100

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 1 Ud. considera que el propietario demuestra ideas creativas para el establecimiento.

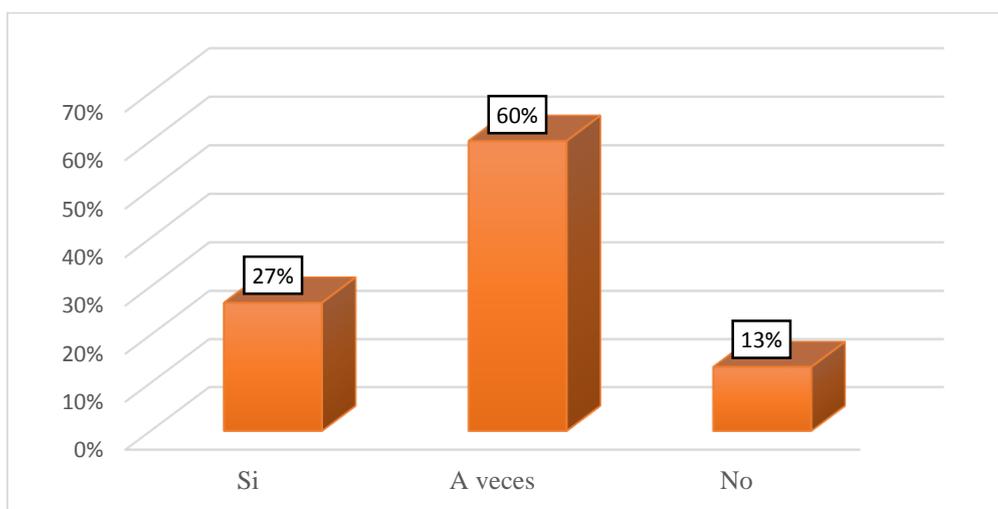
INTERPRETACIÓN:

De acuerdo de la figura 1, de los 45 colaboradores encuestados se obtuvo lo siguiente: El 58% manifiestan que sí consideran que el propietario demuestra ideas creativas para el establecimiento, mientras que el 38% manifiestan que a veces considera que el propietario demuestra ideas creativas para el establecimiento. Y por otro lado el 4% manifiestan que no consideran que el propietario demuestra ideas creativas para el establecimiento.

Tabla 2 *La actitud del propietario le estimula a que pueda realizar una buena labor*

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	27%
A veces	27	60%
No	6	13%
Total	45	100

Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 2. *La actitud del propietario le estimula a que pueda realizar una buena labor.*

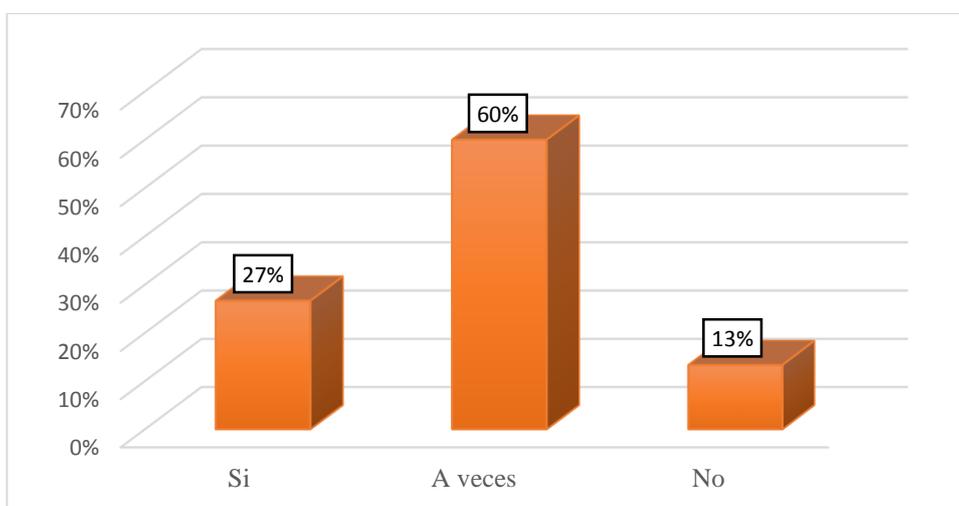
INTERPRETACION:

De acuerdo de la figura 2, de los 45 colaboradores encuestados se obtuvo lo siguiente: El 27% manifiestan que la actitud del propietario si le estimula a que pueda realizar una buena labor, mientras que el 60% manifiestan que la actitud del propietario a veces le estimula a que pueda realizar una buena labor, y por otro lado el 13% manifiestan que la actitud del propietario no le estimula a que pueda realizar una buena labor.

Tabla 3 Ante algún inconveniente con los clientes, Ud. Busca soluciones rápida.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	27%
A veces	27	60%
No	6	13%
Total	45	100

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 3 Ante algún inconveniente con los clientes, Ud. Busca soluciones rápida.

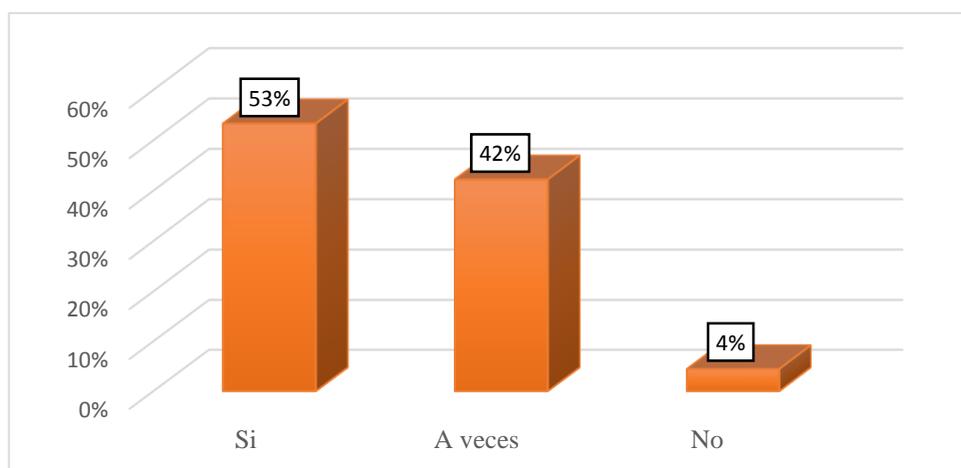
INTERPRETACIÓN:

De acuerdo de la figura 3, de los 45 colaboradores encuestados se obtuvo lo siguiente: El 27% manifiestan que algún inconveniente con los clientes, si busca soluciones rápidas, mientras que el 60% manifiestan que algún inconveniente con los clientes a veces busca soluciones rápidas. Y por otro lado el 13% manifiestan que algún inconveniente con los clientes, no busca soluciones rápidas.

Tabla 4 Ud. considera que exista una comunicación fluida entre los colaboradores y los clientes

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	53%
A veces	19	42%
No	2	4%
Total	45	100

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 4 Ud. considera que exista una comunicación fluida entre los colaboradores y los clientes.

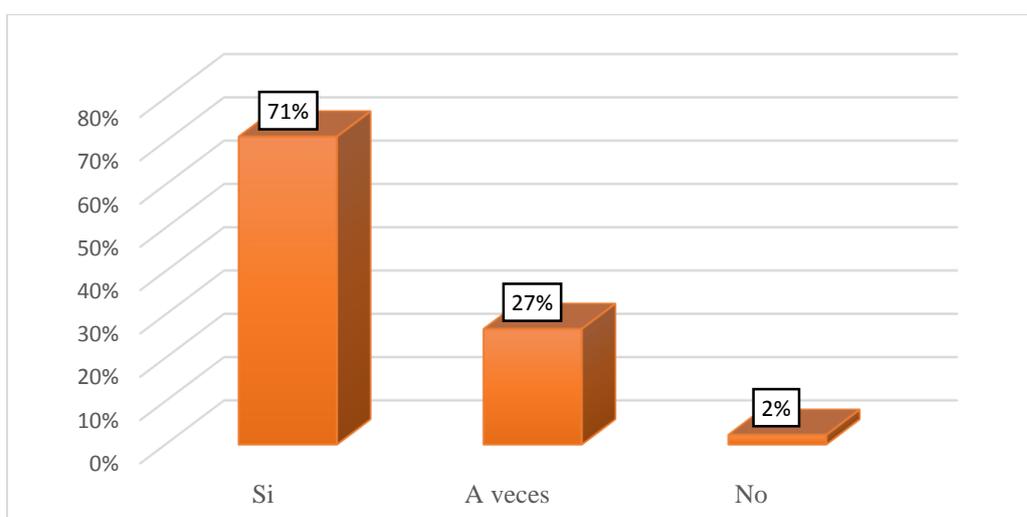
INTERPRETACIÓN:

De acuerdo de la figura 4, de los 45 colaboradores encuestados se obtuvo lo siguiente: El 53% manifiestan, considera que si exista una comunicación fluida entre los colaboradores y los clientes, mientras que el 42% manifiestan que considera que a veces exista una comunicación fluida entre los colaboradores y los clientes. Y por otro lado el 4% manifiestan que considera que no exista una comunicación fluida entre los colaboradores y los clientes.

Tabla 5: al momento que ocurre algún suceso en el establecimiento laboral, ¿Tiene la capacidad y la rapidez para poder resolverlo?

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	71%
A veces	12	27%
No	1	2%
Total	45	100

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 5 al momento que ocurre algún suceso en el establecimiento laboral ¿Tiene la capacidad y la rapidez para poder resolverlo?

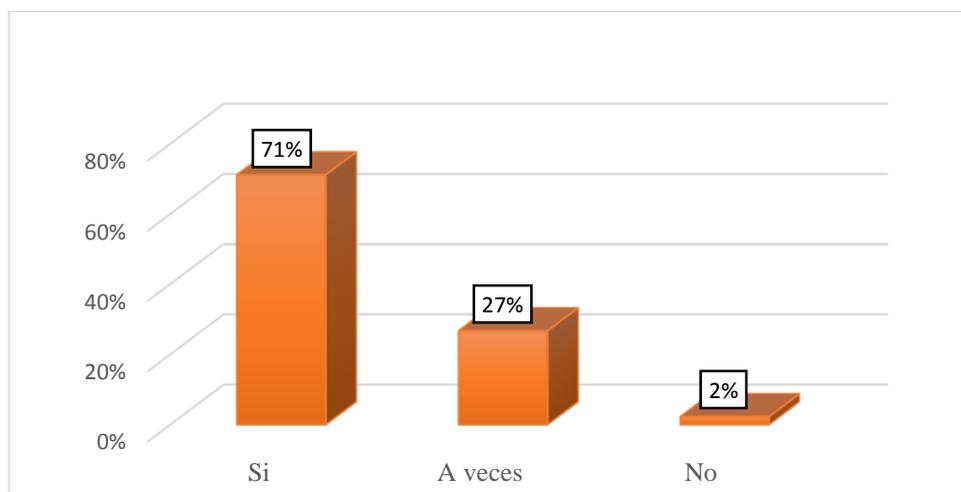
INTERPRETACIÓN:

De acuerdo de la figura 5, de los 45 colaboradores encuestados se obtuvo lo siguiente: El 71% manifiestan que al momento que ocurre algún suceso en el establecimiento laboral si tiene la capacidad y la rapidez para poder resolverlo, mientras que el 27% manifiestan que al momento que ocurre algún suceso en el establecimiento laboral a veces tiene la capacidad y la rapidez para poder resolverlo. Y por otro lado el 2% manifiestan que al momento que ocurre algún suceso en el establecimiento laboral no tiene la capacidad y la rapidez para poder resolverlo.

Tabla 6.- Si un trabajador nuevo le pide apoyo Ud. lo realiza sin alguno compromiso.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	71%
A veces	12	27%
No	1	2%
Total	45	100

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 6 Si un trabajador nuevo le pide apoyo Ud. lo realiza sin alguno compromiso.

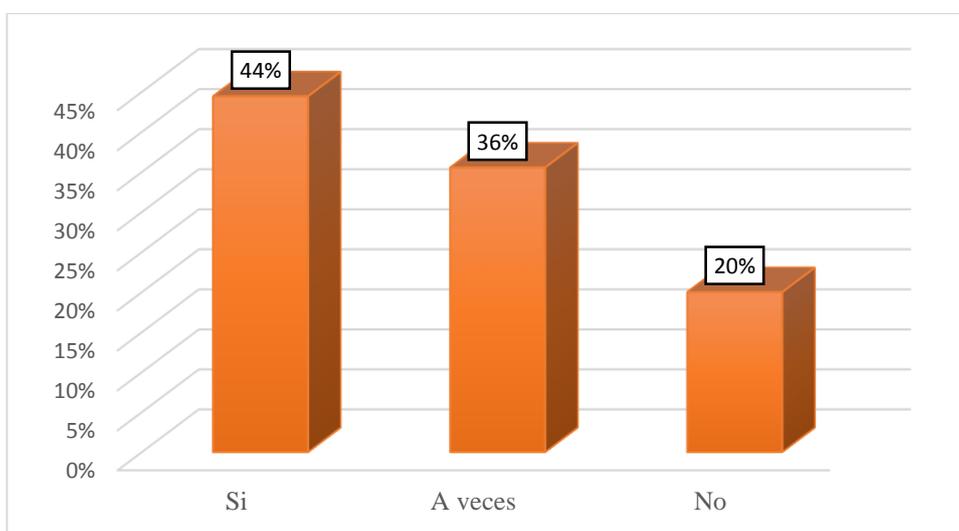
INTERPRETACIÓN:

De acuerdo de la figura 6, de los 45 colaboradores encuestados se obtuvo lo siguiente: El 71% manifiestan que un trabajador nuevo le pide apoyo sí lo realiza sin alguno compromiso, mientras que el 27% manifiestan que un trabajador nuevo le pide apoyo a veces lo realiza sin alguno compromiso. Y por otro lado el 2% manifiestan que un trabajador nuevo le pide apoyo no lo realiza sin alguno compromiso.

Tabla 7. Cuándo eres integro en tu trabajo recibes alguna motivación de incentivo.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	44%
A veces	16	36%
No	9	20%
Total	45	100

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 7. Cuándo eres integro en tu trabajo recibes alguna motivación de incentivo.

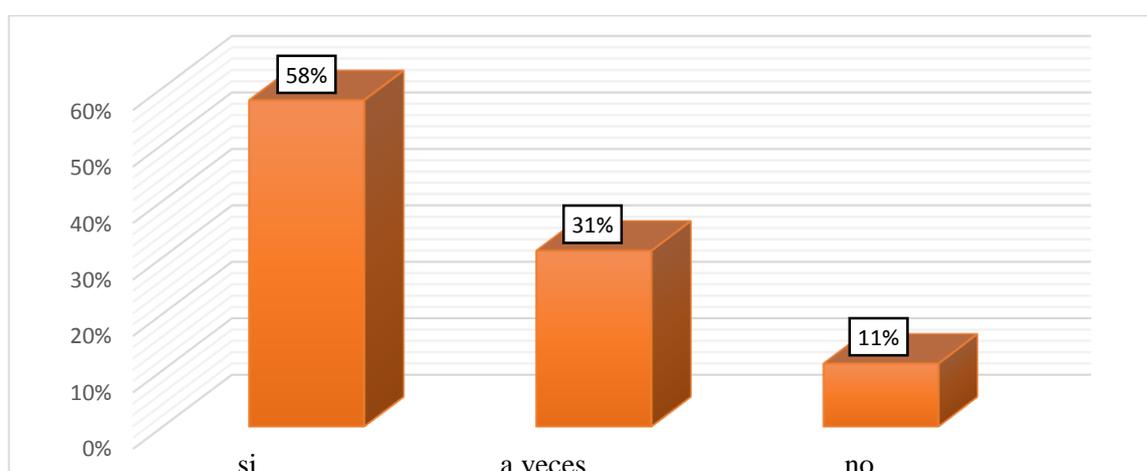
INTERPRETACIÓN:

De acuerdo de la figura 7, de los 45 colaboradores encuestados se obtuvo lo siguiente: El 44% manifiestan que si recibe en su trabajo motivación de incentivo, mientras que el 36% manifiestan que a veces recibe en su trabajo motivación de incentivo. Y por otro lado el 20% manifiestan que no recibes en su trabajo motivación de incentivo.

Tabla 8. Ud. considera que el propietario aprecia el esfuerzo de sus colaboradores

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	58%
a veces	14	31%
No	5	11%
Total	45	100

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 8 Ud. considera que el propietario aprecia el esfuerzo de sus colaboradores

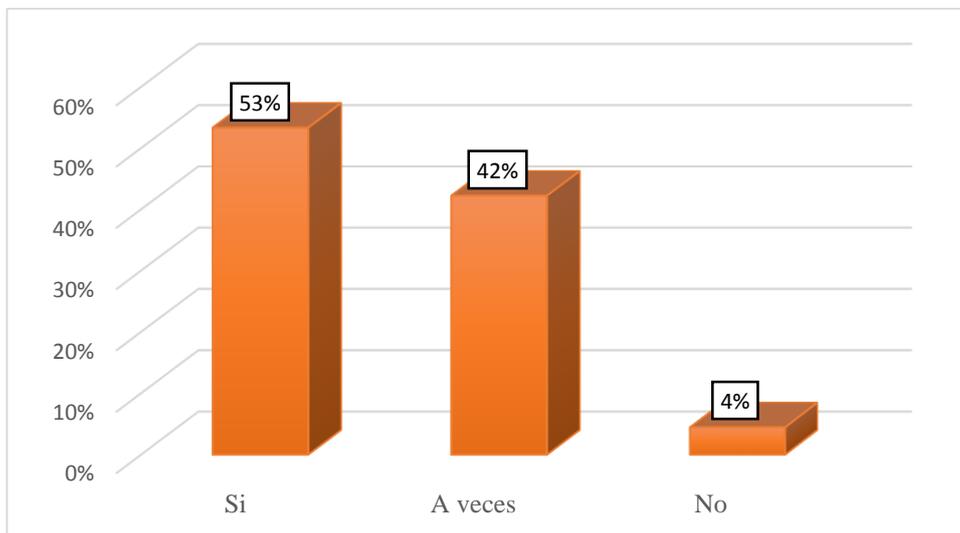
INTERPRETACION:

De acuerdo de la figura 8, de los 45 colaboradores encuestados se obtuvo lo siguiente: El 58% manifiestan que sí considera que el propietario aprecia el esfuerzo de sus colaboradores, mientras que el 31% manifiestan que a veces considera que el propietario aprecia el esfuerzo de sus colaboradores. Y por otro lado el 11% manifiestan que el propietario no aprecia el esfuerzo de sus colaboradores.

Tabla 9 Ud. cree que existe apoyo mutuo entre los colaboradores y Clientes.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	53%
A veces	19	42%
No	2	4%
Total	45	100

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 9. Ud. cree que existe apoyo mutuo entre los colaboradores y Clientes.

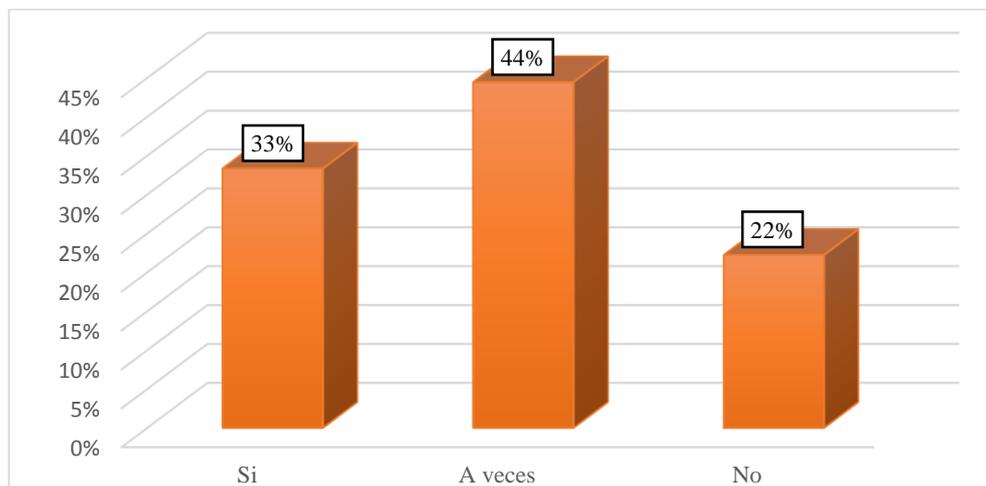
INTERPRETACIÓN:

De acuerdo de la figura 9, de los 45 colaboradores encuestados se obtuvo lo siguiente: El 53% manifiestan que si existe apoyo mutuo entre los colaboradores y Clientes, mientras que el 42% manifiestan que a veces existe apoyo mutuo entre los colaboradores y Clientes. Y por otro lado el 4% manifiestan que no existe apoyo mutuo entre los colaboradores y Clientes.

Tabla 10. El propietario realiza entrenamiento a todos sus colaboradores respecto a las actividades que realizan.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	33%
A veces	20	44%
No	10	22%
Total	45	100

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 10. El propietario realiza entrenamiento a todos sus colaboradores respecto a las actividades que realizan.

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo de la figura 10, de los 45 colaboradores encuestados se obtuvo lo siguiente: El 33% manifiestan que el propietario si realiza entrenamiento a todos sus colaboradores respecto a las actividades que realizan, mientras que el 44% manifiestan que el propietario a veces realiza entrenamiento a todos sus colaboradores respecto a las actividades que realizan. Y por otro lado el 22% manifiestan que el propietario no realiza entrenamiento a todos sus colaboradores respecto a las actividades que realizan.

5.2 Análisis de resultados

En objetivo específico N° 1: Conocer cómo se muestra la inspiración en el rubro restaurantes, distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019.

En la tabla N° 1.- denominado “Ud. considera que el propietario demuestra ideas creativas para el establecimiento”, el 58% manifiestan que sí consideran que el propietario demuestra ideas creativas para el establecimiento, mientras que el 38% manifiestan que a veces considera que el propietario demuestra ideas creativas para el establecimiento. Y por otro lado el 4% manifiestan que no consideran que el propietario demuestra ideas creativas para el establecimiento.

Estos resultados se comparan con los resultados de Yaranga (2018) en su tesis titulada “Liderazgo situacional y nivel de compromiso institucional. Vista Alegre - Ayacucho 2017”, menciona que “Teniendo en cuenta que el liderazgo situacional es un enfoque que propone la valoración del personal directivo del Centro de Salud de “Vista Alegre” debe promover la realización de reuniones conjuntas con todo el personal que labora en la institución, con la finalidad de acoger ideas creativas y recibir propuestas que permitan mejorar la organización, dirección y control de las actividades programadas, bajo los criterios y lineamientos metodológicos del liderazgo ” (pág. 59).

En la tabla N° 2. Denomina “La actitud del propietario le estimula a que pueda realizar una buena labor” El 27% manifiestan que la actitud del propietario si le estimula a que pueda realizar una buena labor, mientras que el 60% manifiestan que la actitud del propietario a veces le estimula a que pueda realizar una buena labor, y por otro lado el 13% manifiestan que la actitud del propietario no le estimula a que pueda realizar una buena labor.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos el autor (Bussines School, 2018) Define. El líder estimula a sus empleados a pensar, a buscar las mejores soluciones a los problemas.

En la tabla N° 3. Denominada “Ante algún inconveniente con los clientes, Ud. Busca soluciones rápida” El 27% manifiestan que algún inconveniente con los clientes, **si** busca soluciones rápidas, mientras que el 60% manifiestan que algún inconveniente con los clientes a veces busca soluciones rápidas. Y por otro lado el 13% manifiestan que algún inconveniente con los clientes, no busca soluciones rápidas.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos el autor (Castro Silva, 2015) “es el grado por el cual el líder busca soluciones con sus seguidores, toma riesgos y solicita los seguidores de las ideas. Los líderes estimulan y fomentan la creatividad y desarrollan que las personas piensen de forma independiente. Para un líder, esta dimensión implica que el aprendizaje es un valor y las situaciones inesperadas son vistas como oportunidades para aprender”. Mientras que (Bussines School, 2018) define “El líder estimula a sus empleados a pensar, a buscar las mejores soluciones a los problemas”.

En la tabla N° 4. Denominada “Considera que exista una comunicación fluida entre los colaboradores y los clientes” El 53% manifiestan, considera que si exista una comunicación fluida entre los colaboradores y los clientes, mientras que el 42% manifiestan que considera que a veces exista una comunicación fluida entre los colaboradores y los clientes. Y por otro lado el 4% manifiestan que considera que no exista una comunicación fluida entre los colaboradores y los clientes.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos el autor (Palomo V. M., 2013) señala que: “El líder motivación consigue que cada empleado perciba comunicación fluida y el valor de su aportación personal, desarrollando eficazmente su nivel de compromiso con el éxito y la calidad”. Que se refiere a la capacidad de elaborar una visión y comunicarla a sus seguidores.

En la tabla N° 5. Denominada “al momento que ocurre algún suceso en el establecimiento laboral ¿Tiene la capacidad y la rapidez para poder resolverlo?” El 71% manifiestan que al momento que ocurre algún suceso en el establecimiento laboral si tiene la capacidad y la rapidez para poder resolverlo, mientras que el 27% manifiestan que al momento que ocurre algún suceso en el establecimiento laboral a veces tiene la capacidad y la rapidez para poder resolverlo. Y por otro lado el 2% manifiestan que al momento que ocurre algún suceso en el establecimiento laboral no tiene la capacidad y la rapidez para poder resolverlo.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos el autor (Guibert, 2011) quien expresa sobre la motivación que: “Es la capacidad del líder de conectar con los colaboradores y de conseguir su adhesión y movimiento en una dirección determinada que permita aun los objetivos de la empresa con los colaboradores”.

En la tabla N° 6. Denominada “Si un trabajador nuevo le pide apoyo Ud. lo realiza sin alguno compromiso” el 71% manifiestan que un trabajador nuevo le pide apoyo sí lo realiza sin alguno compromiso, mientras que el 27% manifiestan que un trabajador nuevo le pide apoyo a veces lo realiza sin alguno compromiso. Y por otro lado el 2% manifiestan que un trabajador nuevo le pide apoyo no lo realiza sin alguno compromiso.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos del autor (Palomo V. M., 2013) señala que: “El líder motivación consigue que cada empleado perciba comunicación fluida y el valor de su aportación personal, desarrollando eficazmente su nivel de compromiso con el éxito y la calidad”. Que se refiere a la capacidad de elaborar una visión y comunicarla a sus seguidores.

En la tabla N° 7. Denominada. “Cuando eres integro en tu trabajo recibes alguna motivación de incentivo” el 44% manifiestan que si recibe en su trabajo motivación de incentivo, mientras que el 36% manifiestan que a veces recibe en su trabajo motivación de incentivo. Y por otro lado el 20% manifiestan que no recibes en su trabajo motivación de incentivo.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos Según (Carrillo Carrillo, 2014), en su estudio sobre “Plan de negocios para una red de locales de comida rapida saludable en Guadalajara, Jalisco, Mexico”, en donde se puede diferenciar claramente de la motivación al personal. La motivación es el proceso de confianza basado en intelecto motivación hace referencia a la traducción de todo ese caudal intelectual de modo que llegue a conectar emocionalmente con los otros y le sirva de motivación. se implemento un objetivo general establecer una empresa que ofrezca alimentacion rapida 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 Mexico

En la tabla N° 8. Denominada. “Ud. considera que el propietario aprecia el esfuerzo de sus colaboradores” el 58% manifiestan que sí considera que el propietario aprecia el esfuerzo de sus colaboradores, mientras que el 31% manifiestan que a veces considera que el propietario aprecia el esfuerzo de sus colaboradores. Y por otro lado el 11% manifiestan que el propietario no aprecia el esfuerzo de sus colaboradores.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de (Bernard Bass, 1998) “La práctica de la consideración individual se da cuando el líder crea un clima en el que existen oportunidades de aprendizaje, cuando toma en cuenta las necesidades individuales de los suyos, cuando fomenta la comunicación de dos vías y cuando ve a sus colegas y subordinados como seres humanos”. Entonces podemos deducir con apoyo mutuo que la consideración individual se da cuando el líder delega poder de forma adecuada, cuando demuestra que sabe escuchar y transmitir empatía a su gente.

En la tabla N° 9. Denominada. “Ud. cree que existe apoyo mutuo entre los colaboradores y Clientes” el 53% manifiestan que si existe apoyo mutuo entre los colaboradores y Clientes, mientras que el 42% manifiestan que a veces existe apoyo mutuo entre los colaboradores y Clientes. Y por otro lado el 4% manifiestan que no existe apoyo mutuo entre los colaboradores y Clientes.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de (Bernard Bass, 1998) “La práctica de la consideración individual se da cuando el líder crea un clima en el que existen oportunidades de aprendizaje, cuando toma en cuenta las

necesidades individuales de los suyos, cuando fomenta la comunicación de dos vías y cuando ve a sus colegas y subordinados como seres humanos”. Entonces podemos deducir con apoyo mutuo que la consideración individual se da cuando el líder delega poder de forma adecuada, cuando demuestra que sabe escuchar y transmitir empatía a su gente.

En la tabla N° 10. Denominada “El propietario realiza entrenamiento a todos sus colaboradores respecto a las actividades que realizan” El 33% manifiestan que el propietario si realiza entrenamiento a todos sus colaboradores respecto a las actividades que realizan, mientras que el 44% manifiestan que el propietario a veces realiza entrenamiento a todos sus colaboradores respecto a las actividades que realizan. Y por otro lado el 22% manifiestan que el propietario no realiza entrenamiento a todos sus colaboradores respecto a las actividades que realizan. . Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de (Ayoub, 2011) sostiene que “La consideración individualizada es esto y algo más. En los primeros análisis factoriales comportamientos como brindar atención personal a los miembros que parecen abandonados, identificar la necesidad y ayudar a satisfacerla con los entrenamientos inculcar el sentimiento de logro, manifestar aprecio por el trabajo bien realizado o tratar de forma individual a cada miembro, son los que más cargaron en el factor de consideración individualizada”.

CONCLUSIONES

1. Se concluye el liderazgo transformacional que crea un cambio valioso y positivo con los colaboradores y por otro lado también que si muestran la inspiración por parte de los colaboradores al momento de realizar reuniones de manera creativa; por lo tanto, también si muestran la motivación con los incentivos por sus horas extras; de igual modo de consideración individualizada que el propietario entrenan a todos sus colaboradores respecto a las actividades que realizan. Y llegan a cumplir las expectativas de sus colaboradores en todos los restaurantes del distrito Carmen alto.
2. Se concluye lo siguiente: los restaurantes muestra inspiración con sus colaboradores demuestran la búsqueda de soluciones para que pueda realizar una buena labor, así también manifestaron que busca soluciones rápidas con los clientes. Todo esto inspira a seguir aplicando las metas y objetivos de cada uno de los propietarios en cada restaurante.
3. Asimismo se concluye lo siguiente: en restaurante los propietarios generan motivación a sus colaboradores con los incentivos, y con la comunicación fluid, de igual manera con la motivación genera alcanzar las metas, objetivos y la rentabilidad.
4. Se concluye lo siguiente: Algunos restaurantes practican la consideración individualizada, entre el propietario y los colaboradores, también aprecia el esfuerzo de sus colaboradores; así mismo, generan empatía organizacional, por lo tanto aplican apoyo mutuo. Todo esto se considera a mantener en cada restaurante.

RECOMENDACIONES

Luego de realizar la investigación en los micros y pequeñas empresas, rubro restaurantes distrito Carmen Alto, pudimos recomendar de cada uno de los resultados, lo siguiente:

1. Se recomienda a los micros y pequeñas empresas rubro restaurantes de Carmen Alto. Que los propietarios que sigan implementando el liderazgo transformacional debido a que gracias a ellos podrán lograr la inspiración creativa, motivación con incentivos y un cambio valioso y positivo con sus colaboradores de igual modo de consideración individualizada en todo actividades que realizan para el restaurante.
2. Se recomienda a seguir demostrando la inspiración en forma de búsqueda de soluciones, ideas creativas hacia al restaurante.
3. se sugiere a los restaurantes que siga aplicando la motivación, dar más la comunicación fluida entre el propietario y sus colaboradores. En todo momento de su día de labor.
4. Se recomienda a los restaurantes que sigan practicando la consideración individualizada generando empatía entre el propietario y colaboradores; así también, apoyo mutuo, ya que todo esto permite a los colaboradores son integro de la organización y alcanzar el objetivo de cada restaurante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcover, d. I., Moriano, L. J., & Topa, C. G. (2012). *Psicología del trabajo*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).
- Anónimo. (2011). siete hábitos de líder. *Talentos reunidos*. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de <https://talentosreunidos.com/2011/07/25/la-importancia-del-caracter-del-lider/>
- Anónimo. (2017). El Líder Transformador. Las 10 principales habilidades. *Educaweb*, 5. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de <https://blog.educaweb.mx/habilidades-lider-transformador/>
- Arias, O. F. (2006). *La metodología de la investigación* (5 ed.). (M.-H. /. INTERAMERICANA, Ed.) México: MC GRAW HI EDUCACION. Obtenido de <file:///C:/Users/PROFESIONAL/Downloads/Metodologia-de-la-investigaci%C3%B3n-5ta-Edici%C3%B3n.pdf>
- Artesanía, D. G. (2016). EVOLUCIÓN DE LA OFERTA AÉREA Y HOTELERA. *Evolución de la oferta aérea y hotelera*. MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO, Lima. Recuperado el 14 de Enero de 2019, de http://www.turismoemprende.pe/documentos/compendio_estadistico.pdf
- Ayoub, P. J. (2011). *Estilos de liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana*. México: Lulu Interprises Inc.
- Ayuso, M. D., & Herrera, P. I. (2017). *El liderazgo en los entornos sanitarios. Formas de Gestión*. Díaz de Santos.
- Bass, B. (1998). *Bernard Bass*.
- Bellver, A. R. (2018). Liderazgo Transformacional: 15 Características, Ventajas y Desventajas. *Lifeder. com*. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de <https://www.lifeder.com/liderazgo-transformacional/>
- Bussines School*. (29 de abril de 2018). Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/liderazgo/caracteristicas-del-liderazgo-transformacional/>
- Carrillo Carrillo, L. (2014). en su tesis "Plan de negocios para una red de locales de comida rápida saludable en Guadalajara, Jalisco, México". Santiago, Chile. Obtenido de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/129914/cf-carrillo_lc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro Silva, J. (2015). *DIMENSIONES DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL PREDOMINANTES EN LA DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA FEDERICO VILLARREAL DE LA PROVINCIA DE TALARA*. Piura: FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Recuperado el 18 de Febrero de 2019

- Claudio. (2014). La paciencia como valor humano impaciencia virtud humana. *Historias y biografías*. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de <https://historiaybiografias.com/paciencia/>
- Compromiso laboral. (2017). *Celpax*. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de <http://www.celpax.com/es/que-es-el-compromiso/>
- Debayle, M. (2014). Lider carismatico. *Debayle, Martha*. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de <https://www.marthadebayle.com/v2/radio/bienestar/lideres/>
- 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 Ronceros, P. (2017). en su tesis "Liderazgo transformacional y la personalidad con tendencia a la rotacion laboral voluntaria en trabajadores de restaurantes turisticos de Cercado de Lima". Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3243/Faustor_RPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernandez, P., & Diaz, P. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. España: Cad Aten Primaria. Obtenido de https://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali2.pdf
- Fidias G, A. (2012). *El proyecto de investigacion* . Editorial Episteme.
- Giro, V. (2015). La tolerancia a la adversidad. *Valentin Giro*. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de <http://www.valentingiro.com/sin-categoria/la-tolerancia-a-la-adversidad/>
- Guibert, U. J. (2011). *Gestión socialmente responsable*. Universidad de Deusto: DEUSTO Digital publicaciones.
- Hernandez. (2009). *Diseño de investigacion no experimental*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/conejo920/diseo-de-investigacion-no-experimental>
- Hernández, S. R. (2010). *Metodologia de la investigacion* (5 ed.). Best seller. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de http://jbposgrado.org/material_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf
- Herrera, G. B. (2011). Análisis estructural de las MYPES y PYMES. *Quipuramayoc*, 70 - 71.
- Huamán, F. C. (01 de setiembre de 2014). *MYPES motor de desarrollo de nuestro pais*. Obtenido de <http://mypesss.blogspot.com/2014/08/concepto-titulo-valor.htm>
- Lussier, R. (2011). *Liderazgo: teoria, aplicacion y desarrollo de habilidades*. (4 ed.). Mexico: Hunura servicios Editoriales. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/Enfasis-EEG/EEG-11/libro-general.pdf>
- Lizarzaburu Bolaños, E. (2015). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015**. Bogotá, Colombia: Universidad & Empresa.
- Martínez Quezada, A., Rodríguez Álvarez, H., Espejo Vergara, D., & Núñez Vega, C. (2017). Identificación del estilo de liderazgo a hotel en ciudad de Panamá, aplicando el cuestionario multifactorial de liderazgo MLQ-5X. *Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo*. Perspectiva, San Pablo, España. Recuperado el 4 de Febrero de 2019

- Martínez V., L., & Rico F., S. (2018). en su tesis "Propuesta de desarrollo organizacional para fomentar el liderazgo transformacional en los trabajadores de Taco Bell. Villavicencio, Colombia. Obtenido de http://repository.ucc.edu.co/bitstream/ucc/5770/1/2018_propuesta_desarrollo_organizacion.pdf
- Medina Vargas, Y. (2016). en su tesis "Caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas, en el distrito de Huaraz, 2014". Huaraz. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1798/MYPE_LIDERAZGO_TRANSACCIONAL_MEDINA_VARGAS_YANET_YESICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mejías Calderón, J. (2016). LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL DEL GERENTE EDUCATIVO Y EL DESEMPEÑO DOCENTE. *Topico extensa*. Instituto Universitario de Tecnología "Antonio José de Sucre", Ayacucho.
- Mendez, A. (2017). Motivación personal. *Euroresidentes*. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de <https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-personal>
- Movistar. (2015). *MOVISTAR. la guía de las empresas conectadas*. Obtenido de <https://destinonegocio.com/pe/emprendimiento-pe/acceda-a-los-beneficios-de-la-ley-mype/>
- Molina Germán, J., Pérez Melo, A., & López Hernández, H. (2015). *ANÁLISIS DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS EMPRESAS DE HOSPEDAJE*. Universidad de Occidente, Unidad Mazatlán, Mazatlán, México. Recuperado el 23 de Marzo de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/281564633_Analisis_del_liderazgo_transformacional_y_su_influencia_en_el_clima_organizacional_de_las_empresas_de_hospedaje
- Muñoz, A. (2017). El líder transformador. *Aboutespañol*. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de <https://www.aboutespanol.com/liderazgo-el-lider-transformador-2396643>
- Palomo, V. M. (2008). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo* (5 ed.). Madrid: Esic. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8473565614>
- Palomo, V. M. (2013). *Liderazgo y Motivación de equipos de trabajo* (8va edición ed.). Madrid.
- Pérez, F. J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente, calidad total* (1 ed.). Madrid, España: ESIC Editorial. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8473561023>
- Regader, B. (2013). Los diez rasgos de personalidad de un líder. *Psicología y mente*. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de <https://psicologiymente.com/personalidad/rasgos-de-personalidad-lider>
- Salcedo, A. (2018). *Liderazgo Transformacional* (2 ed.). Esic. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de <https://books.google.com.pe/books?isbn=841751337X>
- Sanchez, G. F. (2014). Líder entusiasta. */faustinosanchezguindo*. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de <https://faustinosanchezguindo.com/2014/10/13/eneagrama-y-liderazgo-el-lider-entusiasta/>

- Siles Ortega , B. (2015). *LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL E INTRAEMPRENDEDURISMO UNA RELACION MEDIADA POR LA CULTURA ORGANIZACIONAL*. Valencia. Recuperado el 2 de Marzo de 2019
- SUNAT. (21 de febrero de 2019). *SUNAT*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>
- Vargas, C. Z. (2009). *La investigacion aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia cientifica*. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de <file:///C:/Users/PROFESIONAL/Downloads/538-Texto%20del%20art%C3%ADculo-848-2-10-20120803.pdf>
- Vargas, J. (2015). *"LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y CAPACIDAD DE ABSORCIÓN: PREDICCIÓN DE INTERACCIONES EN EL SECTOR DE HOSPEDAJE"*. (Tesis de licenciatura), MEXICO.
- Vasquez Ramos, E. (2017). en su tesis "Liderazgo transformacional y calidad de servicio de los colaboradores del laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016". Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8517/Vasquez_RED.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villarroel, M. A. (2011). *LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL BASADO EN LAS COMPETENCIAS GERENCIALES DIRIGIDO A LOS VOCEROS Y VOCERAS DEL CONSEJO COMUNAL NUESTRO FUTURO UNO DEL BARRIO BELLA VISTA DE CAGUA*. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2011d/1042/estilos_liderazgo.html
- Yaranga Abregú, Y. (2018). Liderazgo situacional y nivel de compromiso institucional. Vista Alegre - Ayacucho 2017. *TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro en Gestión de los Servicios de Salud*. Universidad César Vallejo, Ayacucho.

ANEXOS

ANEXOS:

ANEXOS 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

DIAGRAMA DE GANTT

N°	Actividades	DIAGRAMA DE GANTT															
		Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Informe final integrado (Asesoría)	X															
2	Cronograma de trabajo Y Primer borrador del informe final (Asesoría)		X														
3	Segundo borrador del informe final (Asesoría)Tarea			X													
4	Segundo borrador del informe final (Asesoría)Tarea y Informe final - Revisión Turnitin Ejercicio 2 de Turnitin				X												
5	Primer borrador de artículo científico (Asesoría)Tarea					X											
6	Informe final de Tesis (Asesoría)URL						X										
7	Artículo de investigación (Asesoría) y Artículo científico - Revisión Turnitin Ejercicio 2 de Turnitin							X									
8	sustentación del informe final de investigación								X								
9	Ponencia del informe de investigación									X							
10	EMPASTADOURL										X						
11	Calificación y sustentación del informe final y artículo científico por el ji											X					
12	Actividad IIIU-8: Informe final de tesis - Revisión Turnitin Ejercicio 2 de Turnitin												X				
13	Acta de sustentación													X			

ANEXO 2: PRESUPUESTO

N°	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	SUB TOTAL
PLANIFICACIÓN			S/. 23.00	S/. 48.00
1	Alquiler de cabina de internet (10 sem.)	2 horas	S/. 1.00	S/. 20.00
2	USB	1 unidad	S/. 20.00	S/. 20.00
3	Elaboración del cuestionario	2 horas	S/. 1.00	S/. 2.00
4	Movilidad (Transporte público) asesoría	6 veces (Ida y vuelta)	S/ 1.00	S/. 6.00
EJECUCIÓN			S/. 3.27	S/. 99.30
5	Lapiceros	5 unidades	S/. 1.00	S/. 5.00
6	Impresión del cuestionario	2 unidades	S/. 0.20	S/. 0.40
7	Copias del cuestionario	370 unidades	S/. 0.07	S/. 25.90
8	Movilidad (Transporte público) para las encuestas	14 veces (Ida y vuelta)	S/. 1.00	S/. 14.00
9	Alquiler de cabina de internet - Tabulación de datos	4 horas	S/. 1.00	S/. 4.00
9	Otros			S/. 50.00
TOTAL			S/. 26.27	S/. 147.30

Fuente: Elaboración propia.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo..... Marco Antonio Odar Puse

Identificado con DNI..... 10377596 Carnet de colegiatura N°..... 262

Con el grado de..... Maestro en Gestión Social

Por medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos del cuestionario para la realización de la encuesta, elaborado por la estudiante QUISPE MIRANDA, Odilia; para efecto de su aplicación a los sujetos de la población-muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **"Liderazgo Transformacional en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, distrito Carmen alto, Ayacucho, 2019"** que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.


Marco Antonio Odar Puse
C.E.A. N° 262

Ayacucho..... 01 Julio del 2019

ANEXO 4: MODELO DE ENCUESTA

MODELO DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO CARMEN ALTO, 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	2	3
SÍ	A VECES	NO

Variable 1: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Nº	ITEMS	1	2	3
	DIMENSION 1: INSPIRACION	Si	A veces	no
1	¿Ud. considera que el propietario demuestra ideas creativas para el establecimiento?			
1	¿La actitud del propietario le estimula a que pueda realizar una buena labor?			
3	¿Ante algún inconveniente con los clientes, Ud. Busca soluciones rápida?			
	DIMENSION 2: MOTIVACION			
4	¿Ud. considera que exista una comunicación fluida entre los colaboradores y los clientes?			
5	¿al momento que ocurre algún suceso en el establecimiento laboral, Tiene la capacidad y la rapidez para poder resolverlo?			
6	¿Si un trabajador nuevo le pide apoyo Ud. lo realiza sin alguno compromiso?			
7	¿Cuándo eres integro en tu trabajo recibes alguna motivación de incentivo?			
	DIMENSION 3: CONSIDERACION INDIVIDUALIZADA			
8	¿Ud. considera que el propietario aprecia el esfuerzo de sus colaboradores?			
9	¿Ud. cree que existe apoyo mutuo entre los colaboradores?			
10	¿El propietario realiza entrenamiento a todos sus colaboradores respecto a las actividades que realizan?			

ANEXO 5: SOLICITUD



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FILIAL AYACUCHO

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Ayacucho, 5 de Julio del 2019

Señor:

RUBÉN SANCHEZ VARGAS

Gerente General de la Empresa RESTAURANT MAMA MAMI

Ciudad

ASUNTO: Solicita autorización para realizar trabajo de Investigación

Es grato dirigirse a usted para saludarle a nombre de la Universidad Católica Los Ángeles de ChimboTE Filial Ayacucho y del mto propio, al mismo tiempo solicitar su autorización a fin de recopilar información mediante una encuesta de 10 preguntas para el trabajo de investigación: **LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO CARMEN ALTO**, realizado por el estudiante de la Escuela Profesional de Administración **ODILIA, QUISPE MIRANDA**.

Agradeciendo por anticipado la atención a la presente, es oportuna para reiterarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,

C.c.
Archivo

ANEXO 6: INCUESTA



ANEXO 5: TURNITIN

taller_IV

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 4%

Recibo digital

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

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: ODILIA QUISPE MIRANDA
Título del ejercicio: Actividad IIIU-8: Informe final de tes...
Título de la entrega: taller_IV
Nombre del archivo: 9736_ODILIA_QUISPE_MIRANDA_...
Tamaño del archivo: 749.71K
Total páginas: 83
Total de palabras: 13,765
Total de caracteres: 78,030
Fecha de entrega: 28-oct-2019 05:11p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1202301966

