



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA EN LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y EL CLIMA
LABORAL EN UNA PEQUEÑA EMPRESA HOTELERA, AYACUCHO, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

**FLORES HUAMAN, NOEMI
ORCID:0000-0002-6459-7681**

ASESOR

**PELAEZ VALDIVIESO, JOSE VICTOR
ORCID:0000-0002-2186-0398**

**CHIMBOTE-PERÚ
2024**



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0203-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **21:30** horas del día **25 de Junio** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Miembro
CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Miembro
Dr. PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA EN LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN UNA PEQUEÑA EMPRESA HOTELERA, AYACUCHO, 2024**

Presentada Por :
(3111181499) **FLORES HUAMAN NOEMI**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Miembro

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Miembro

Dr. PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA EN LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN UNA PEQUEÑA EMPRESA HOTELERA, AYACUCHO, 2024 Del (de la) estudiante FLORES HUAMAN NOEMI , asesorado por PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 18% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 05 de Agosto del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A mi familia, el pilar de mi vida. Por el cual lucho día a día, que son el motor que impulsa para seguir adelante y no rendirme.

A mis padres quienes son el motivo por el cual me esfuerzo tanto en la vida para darles lo mejor

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios, por la salud, la vida y el poder estudiar, y culminar satisfactoriamente el trabajo de investigación.

A mi madre, por el esfuerzo, colaboración, aliento y apoyo constante durante mi carrera y desarrollo de la investigación.

Índice General

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice General.....	VI
Lista de Tablas.....	VIII
Lista de Figuras	IX
Resumen	X
Abstract.....	XI
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico	4
2.1 Antecedentes	4
2.2. Bases teóricas	16
2.3 Hipótesis.....	23
III. Metodología.....	24
3.1. Tipo, Nivel y Diseño de Investigación.....	24
3.2. Población.....	25
3.3. Operacionalización de las variables	26
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de información	27
3.5. Método de análisis de datos	28
3.6. Aspectos Éticos	28
IV. Resultados	31
V. Discusión	46
VI. Conclusiones	72
VII. Recomendaciones.....	73
Referencias bibliográficas	74

Anexos	79
Anexo 01. Matriz de consistencia	79
Anexo 02. Instrumento de recolección de datos	80
Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos	82
Anexo 04. Formato de consentimiento informado u otros.....	98

Lista de Tablas

Tabla 1. Características del liderazgo transformacional en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.....	31
Tabla 2. Características del clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.	34
Tabla 3. Propuesta de un plan de mejora en el liderazgo transformacional y el clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.	37

Lista de Figuras

Figura 1. Características del liderazgo transformacional en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.....	33
Figura 2. Características del clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.	36

Resumen

La investigación planteó como objetivo general: Elaborar una propuesta de mejora en el liderazgo transformacional y el clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024; el tipo de investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental de corte transversal, se tomó una población muestral de 10 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 16 preguntas en escala de Likert, los resultados fueron: El 70.00% menciona que pocas veces se realiza un diagnóstico a través de exámenes para identificar cuáles son las capacidades profesionales. El 60.00% menciona que pocas veces se promueve el desarrollo de la creatividad. El 80.00% mencionan que pocas veces se fomenta una cultura innovación a través de la participación en los proyectos institucionales. El 90.00% menciona que a veces la empresa aplica capacitaciones. El 100.00% mencionan que nunca se aplica la gestión del rendimiento a través de la escala de puntuaciones para evaluar el desempeño. El 70.00% mencionan que pocas veces se aplica una comunicación descendente a través de publicaciones institucionales para generar mayor eficiencia. Se concluye que en la empresa no se aplica un liderazgo transformacional efectivo ya que no se realiza un adecuado diagnóstico de necesidades y capacidades personal, a su vez no se evalúa el desempeño ni se realizan capacitaciones de manera frecuente, por lo tanto, el clima laboral puede verse afectado.

Palabras clave: Clima laboral, liderazgo transformacional, propuesta de mejora.

Abstract

The general objective of the research was: Develop a proposal to improve transformational leadership and the work environment in the small company Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024; The type of research was quantitative, descriptive level of proposal, non-experimental cross-sectional design, a sample population of 10 workers was taken; To collect the information, the survey technique was applied and as an instrument a questionnaire of 16 questions on a Likert scale, the results were: 70.00% mentioned that a diagnosis is rarely made through exams to identify what the professional capabilities are. . 60.00% mention that the development of creativity is rarely promoted. 80.00% mention that an innovation culture is rarely promoted through participation in institutional projects. 90.00% mention that sometimes the company applies training. 100.00% mention that performance management is never applied through the scoring scale to evaluate performance. 70.00% mention that downward communication through institutional publications is rarely applied to generate greater efficiency. It is concluded that effective transformational leadership is not applied in the company since an adequate diagnosis of personal needs and capabilities is not carried out, at the same time performance is not evaluated nor training is carried out frequently, therefore, the work environment may be affected.

Keywords: Work environment, transformational leadership, improvement proposal.

I. Planteamiento del problema

De acuerdo con el diario Portafolio (2023, agosto 17) muchas organizaciones se encuentran con grandes dificultades a la hora de afrontar los cambios que el mercado está marcando y adecuar sus equipos, en concreto a sus líderes, para conseguir los resultados esperados. Tras un estudio del Foro Económico Mundial, se concretó que un 86% de los encuestados coinciden en la existencia de falta de liderazgo en sus organizaciones por parte de los directivos. El mismo Foro Económico Mundial identificó la falta de liderazgo como uno de los mayores desafíos actuales.

Otro gran problema es que los líderes no busca mejorar el clima laboral es así que en México, de acuerdo con el diario El Economista (2024, febrero 20) al menos uno de cada cinco trabajadores se enfrenta a un ambiente laboral hostil, lo que dificulta un buen desarrollo en el trabajo. Es uno de los problemas más graves en cualquier ambiente laboral. Este tipo de ambiente tiene consecuencias en el bienestar de los colaboradores, costos, reputación y más. Los malos climas organizacionales pueden generar un incremento en la rotación de personal, pues los colaboradores no sólo buscan un buen sueldo, también un ambiente laboral sano. Si entran en una empresa y encuentran un ambiente más frío que el Polo Norte, no durarán mucho tiempo.

Por su parte de acuerdo con el diario La República (2014, marzo 31) en Colombia el clima organizacional puede contribuir a un mejor desempeño y hasta en la retención, pero cuando el entorno es inadecuado, las afectaciones en salud mental no tardan en aparecer, la dificultad para dormir o el estrés, son sólo algunos ejemplos; los malos climas laborales le cobran una alta factura a la salud mental de las personas. De hecho, hasta tres cuartas partes de los trabajadores experimentan afectaciones como dificultad para dormir o estrés crónico debido a un entorno de trabajo inadecuado

En el Perú los líderes no motivan a su personal, por ende, estos no se sienten comprometidos; además de los desafíos planteados por los temas de compromiso laboral y liderazgo, las empresas están luchando por disminuir los niveles de estrés en el sitio de trabajo, simplificar los procesos empresariales y reducir los índices de complejidad; sin embargo no lo consiguen por que desconocen de las necesidades específicas de sus colaboradores, por lo cual será necesario aplicar un liderazgo transformados que promueva el cambio en todos (Franco, 2023).

En el Hotel San Francisco De Paula S.A.C., Ayacucho, El líder no promueve el cambio a través de un liderazgo transformacional por ende los trabajadores desconocen de la misión y visión por ende no están comprometidos ni motivados a conseguir los objetivos planteados por la entidad, cabe decir que a pesar de que todas las personas son conscientes de que trabajar es la forma de conseguir una retribución económica, con el tiempo el dinero deja de ser el principal motivador para dar paso a factores más valorados como la flexibilidad, la conciliación, las oportunidades de crecimiento o la formación. Si una empresa no es capaz de aportar un extra de motivación con estos pequeños detalles, los efectos psicológicos en el personal pueden ser determinantes y su satisfacción laboral comenzará a disminuir considerablemente. Por todo lo expresado se planteó el siguiente enunciado de problema: ¿Cuál es la Propuesta de mejora en el liderazgo transformacional y el clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024?. Y como problemas específicos: ¿Cuáles son las características del liderazgo transformacional en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024?; ¿Cuáles son las características del clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024?; ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora en el liderazgo transformacional y el clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024?

Para resolver el problema se planteó el siguiente objetivo general: Elaborar una propuesta de mejora en el liderazgo transformacional y el clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024. Y como objetivos específicos: Describir las características del liderazgo transformacional en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024. Describir las características del clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora en el liderazgo transformacional y el clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.

El estudio tuvo una justificación Teórica, porque sirvió para obtener mayor conocimiento sobre las actuales teorías del liderazgo transformacional y el clima laboral; con lo cual pudo despertar interés en otros investigadores debido a que las empresas en ocasiones suelen descuidar la importancia de lograr trabajadores comprometidos en su puesto de trabajo; así mismo la información sirvió como referencia para otros estudiantes, micro empresarios para que tomen conciencia sobre el análisis de los problemas en las variables en estudio. El estudio tiene implicaciones prácticas debido a que analizó los

problemas del liderazgo transformacional y el clima laboral a profundidad, con lo cual se pudo crear un plan de mejora de esta manera el gerente del Hotel San Francisco De Paula S.A.C., Ayacucho, pueda poner en práctica las acciones planteadas y con ello aumentar sustancialmente la satisfacción y motivación de todos los colaboradores de la empresa. Tuvo una justificación metodológica debido a que se aplicó una investigación de tipo cuantitativo de nivel descriptivo con diseño no experimental de corte transversal, para recolectar la información se empleó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario en escala de Likert dirigidas hacia los trabajadores de la empresa, de igual forma se determinó la validez del instrumento a través del juicio de 3 expertos en la materia y para medir la confiabilidad se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach.

II. Marco teórico

2.1 Antecedentes

Internacionales

Variable 1: Liderazgo transformacional

Chicaiza y Carvajal (2023) en su tesis de licenciatura de la Universidad Técnica de Ambato. Titulado: *El liderazgo transformacional para el mejoramiento del clima laboral en empresas de servicios*; tuvo como objetivo proponer el liderazgo transformacional para el mejoramiento del clima laboral en las empresas de servicios, estableciendo fundamentos teóricos de las dos variables de estudio. La investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, transversal la muestra poblacional la conforman 250 trabajadores, para recopilar la información se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 9 preguntas, se obtuvieron los siguientes resultados: El 73% considera que el líder toma en consideración las consecuencias de las decisiones adoptadas, el 70% considera que el líder es un modelo a seguir, el 78% considera que actúa de modo que se gana el respeto de los demás, el 80% menciona que hace sentir orgullosos al equipo de trabajo, el 83% menciona que logra hacer que tengan confianza en los juicios y decisiones, el 86% menciona que ayuda a ver los problemas desde diferentes puntos de vista, el 70% menciona que sugiere considerar distintas perspectivas cuando se resuelven problemas, el 77% menciona que estimula a expresar ideas y opiniones. El 68% menciona que dedica tiempo a enseñar cómo realizar el trabajo, el 73% menciona que toman en cuenta las necesidades personales, el 65% menciona que asignan proyectos significativos para incrementar el desarrollo personal, el 88% considera que muestran el futuro de forma optimista, el 81% considera que tienden a hablar con entusiasmo sobre las metas, el 69% menciona que ayudan a ver los beneficios que se tendrá si alcanzan las metas organizacionales, el 79% menciona que proporciona formas nuevas de enfocar problemas, el 82% menciona que dan a conocer cuáles son los valores y principios más importantes, el 80% menciona que consideran diferentes perspectivas cuando se intentan solucionar los problemas. El 70% menciona que hablan de forma optimista sobre el futuro, el 88% menciona que hacen sentir orgullosos de trabajar, el 67% menciona que hablan entusiastamente acerca de qué necesidades deben ser satisfechas, el 71% menciona que enfatizan la importancia de tener un fuerte sentido del deber, el 74% menciona que dedican tiempo a enseñar y capacitar al equipo, el 64% considera que van más allá del propio interés

por el bien del grupo, el 68% menciona que tratan como personas individuales más que como miembros del grupo, el 78% menciona que los líderes se han ganado el respeto por la forma de actuar. Se concluye que: La situación actual del liderazgo transformacional mejora el clima laboral en empresas de servicios, siendo una estrategia para mantener y alcanzar un estilo único, agradable y positivo en las relaciones de líderes y empleados. Finalmente, esta investigación evidencia que tanto el líder y el subordinado deben adaptarse a entornos de incertidumbre teniendo buenas relaciones sociales y laborales ya que son factores clave, considerándose a futuro uno de los principales factores de apoyo para las empresas de servicios de forma social y económico para posicionarse largo tiempo en el mercado.

Bravo y Briceño (2023) en su tesis de licenciatura de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE. Titulado: *Influencia del liderazgo transformacional en la calidad del servicio de los restaurantes de lujo y primera del Distrito Metropolitano de Quito*; tuvo como objetivo: Analizar la influencia del liderazgo transformacional en la calidad del servicio de los restaurantes de primera y lujo del DMQ. La investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, transversal la muestra poblacional la conforman 320 trabajadores, para recopilar la información se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 9 preguntas, se obtuvieron los siguientes resultados: El 83% menciona que los líderes consideran aspectos morales y éticos en las decisiones que toman, el 78% menciona que demuestran sentido de autoridad y confianza, el 70% considera que la gerencia busca nuevos métodos para mejorar los servicios que ofrece la empresa, el 82% considera que la gerencia cuenta con varias alternativas ante la presencia de conflictos en la empresa, el 80% menciona que los jefes fomentan la creatividad entre los empleados para mejorar y mantener su posición competitiva, el 74% considera que los jefes tienen un trato particular para cada grupo de trabajo, el 79% menciona que reciben apoyo cuando las cosas salen mal en el trabajo, el 88% considera que reciben respeto y dignidad por parte de los jefes. El 78% considera que presentan una convincente visión del futuro, el 83% menciona que los jefes consideran que los trabajadores cuentan con necesidades y habilidades diferentes de los otros, el 71% menciona que los líderes hacen ver los problemas desde muy distintos ángulos, el 75% menciona que los líderes ayudan a mejorar las capacidades, el 80% menciona que sugieren nuevas formas de completar el trabajo, el 72% considera que los jefes enfatizan la importancia de una misión común, el 81% considera que los líderes expresan confianza en que las metas serán cumplidas. Se comprobó la relación entre las variables con un coeficiente

de 0.960 de correlación de Spearman y se determinó su influencia mediante el valor de Sig. 0.000 resultante en ANOVA. En base a los puntos críticos identificados en las dimensiones de cada variable se elaboró el plan de acción y mejora basado en el ciclo PHVA.

Quinteros (2020) en su tesis de licenciatura para la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Titulado: *Influencia del liderazgo en la toma de decisiones en niveles jerárquicos medios en empresas familiares de la ciudad de Ambato*, el objetivo de la investigación es examinar los estilos de liderazgo que influyen en la toma de decisiones en niveles jerárquicos medios de las empresas familiares de la ciudad de Ambato. La investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, transversal la muestra poblacional la conforman 85 trabajadores, para recopilar la información se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 9 preguntas, se obtuvieron los siguientes resultados: El 77% considera que el líder comparte y difunde la visión de la institución. El 70% considera que el líder comparte y difunde la misión de la institución. El 67% considera que los objetivos que busca la institución están bien definidos, el 58% de los trabajadores considera que el líder es carismático por ende transmite confianza, el 62% considera que el líder los estimula a lograr sus metas profesionales, el 74% considera que el líder identifica sus necesidades a través de las entrevistas grupales, el 77% considera que el líder comparte y difunde la visión de la institución, el 89% menciona que comparten y siguen con entusiasmo los objetivos del líder. El 81% menciona que realizan sus labores todos los días con entusiasmo y ganas de superación. El 65% menciona que aceptan con entusiasmo los desafíos profesionales que les plantea el líder. El 83% menciona que se identifican y se sienten orgullosos de la institución. Se concluye que: El estilo de liderazgo orientado a las personas relacionó fuertemente sus características de empoderamiento, desarrollo de equipos de trabajo, creatividad, participación de colaboradores y capacidad de desarrollo de talentos con el cumplimiento de resultados al momento de tomar decisiones. Así también se relacionó el empoderamiento, el coaching, la capacidad de desarrollar personas y equipos con la capacidad de influenciar en el proceso de toma de decisiones de mandos medios en empresas comerciales de la ciudad de Ambato.

Variable 2: Clima laboral

Herrera (2023) en su tesis de licenciatura de la Universidad del Azuay. Titulado: *Diagnóstico de clima laboral para un bar restaurante de la ciudad de Cuenca y una propuesta de plan de acción*. Tuvo como objetivo: Diagnosticar el clima organizacional para

un bar restaurante de la ciudad de Cuenca y una propuesta de plan de acción; se aplicó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 56 trabajadores, para la recopilación de los datos se aplicó como técnica la encuesta y su instrumento un cuestionario de 08 preguntas en escala Likert. Los resultados fueron: El 74,56% menciona que el trabajo que realiza está en función a métodos y planes establecidos, el 63,65% menciona que es posible la comunicación con el jefe y las personas de mayor jerarquía, el 74,31% menciona que recibe apoyo de los trabajadores de otras áreas, el 84,71% considera que la empresa fomenta la comunicación interna, el 70,78% considera que tienen acceso a la información necesaria para desarrollar el trabajo, el 81,23% considera que en el área laboral la información fluye adecuadamente, el 74,91% considera que existe trabajo en equipo dentro de la empresa, el 68,28% menciona que se afrontan los obstáculos que se presentan en la organización. Se concluye que: El clima organizacional se constituye en una serie de elementos no tangibles y que se relacionan con las percepciones que tienen los colaboradores sobre éstos, las cuales pueden repercutir en la cultura de una empresa y su desempeño y productividad. Así, se plantean consideraciones importantes para el diagnóstico del clima en una empresa, por lo que diferentes autores proponen modelos basados en dimensiones, las cuales agrupan determinados componentes o variables para valorar aspectos específicos de una empresa como compromiso, reconocimiento, riesgo, cordialidad, apoyo, entre otros.

Ortiz y Tamayo (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad del Uzuay. Titulado: *Diagnóstico de clima organizacional y una propuesta de plan de acción en la empresa Restaurantes entretenimiento y servicio RESS Cía. Ltda*, tiene como objetivo realizar el diagnóstico del clima organizacional y proponer un plan de acción para la empresa Ress, ubicada en Cuenca. Se aplicó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 78 trabajadores, para la recopilación de los datos se aplicó como técnica la encuesta y su instrumento un cuestionario de 08 preguntas en escala Likert. Los resultados fueron: El 69,47% considera que el supervisor toma en cuenta las opiniones y sugerencias que se hacen, el 67,29% considera que se conocen los avances de otras áreas de la organización, el 73,48% considera que en el área laboral existe una comunicación fluida, el 77,73% considera que la remuneración recibida compensa las actividades realizadas, El 66,54% menciona que cuentan con tecnologías que facilitan el trabajo, el 73,77% menciona que el grupo de trabajo funciona como un equipo bien integrado, el 71,22% considera que

existe apoyo entre compañeros de trabajo, el 68,35% considera que los objetivos de trabajo son retadores. Se concluye que el clima organizacional influye directamente en las actitudes y en las aptitudes de los empleados y por eso que este estudio invita al examen para que la empresa cumpla con los objetivos planteados. Por otro lado, para poder medir clima organizacional se busca una herramienta que ayude alcanzar resultados efectivos y es por qué se debe hacer un análisis de cada herramienta según las necesidades de la empresa.

Ayala, R. (2022) en su tesis de licenciatura de la Universidad Nacional de Chimborazo. Titulado: *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del GAD de Guano*; tuvo como objetivo: Identificar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del GAD de Guano. Se aplicó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 45 trabajadores, para la recopilación de los datos se aplicó como técnica la encuesta y su instrumento un cuestionario de 08 preguntas en escala Likert. Los resultados fueron: El 63,4% menciona que se siente motivado cuando el jefe hace una felicitación por realizar de manera correcta el trabajo, el 66,8% considera que la empresa permite actuar con autonomía y libertad, el 72,5% menciona que se siente con la capacidad suficiente para asumir algún cargo de mayor jerarquía, el 80,3% menciona que los problemas personales de los compañeros de trabajo habitualmente suelen afectar. El 82,7% considera que las ideas y sugerencias son tomadas en cuenta, el 77,6% considera que brindan la facilidad de realizar el trabajo de acuerdo al criterio, el 60,6% considera que el sueldo que recibe cubre las necesidades familiares y personales, el 72,3% considera que el jefe hace un buen trabajo en la asignación de las funciones y coordinación con los colaboradores. Se concluye que: El nivel de clima de los trabajadores de la entidad es alta y, pero se requiere existan mayores incentivos para los trabajadores, los cuales pueden ser desde reconocimientos económicos hasta el mejoramiento del ambiente laboral

Nacionales

Variable 1: Liderazgo transformacional

Schanks (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Cesar Vallejo. Titulado: *La inteligencia emocional y el liderazgo transformacional en el área comercial del Hyatt Centric Hotel, San Isidro, 2020*; tuvo como objetivo general: determinar la relación entre la variable inteligencia emocional y liderazgo transformacional en el área comercial del Hyatt Centric Hotel, San Isidro, 2020. Se aplicó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la muestra

poblacional la conforman 40 trabajadores, para la recopilación de los datos se aplicó como técnica la encuesta y su instrumento un cuestionario de 08 preguntas en escala Likert. Los resultados fueron: El 71,45% considera que el líder toma en consideración las consecuencias de las decisiones adoptadas, el 66,76% considera que el líder es un modelo a seguir, el 78,21% considera que actúa del modo que se gana el respeto de los demás, el 80,11% menciona que hace sentir orgullosos al equipo de trabajo, el 80,75% menciona que logra hacer que tengan confianza en los juicios y decisiones, el 71,45% menciona que ayuda a ver los problemas desde diferentes puntos de vista, el 64,78% menciona que sugiere considerar distintas perspectivas cuando se resuelven problemas, el 72,21% menciona que estimula a expresar ideas y opiniones. El 68,26% menciona que dedica tiempo a enseñar cómo realizar el trabajo, el 77,56% menciona que toman en cuenta las necesidades personales, el 64,33% menciona que asignan proyectos significativos para incrementar el desarrollo personal, el 78,55% considera que muestran el futuro de forma optimista. Se concluye que: Se deduce que existe un fuerte vínculo entre la (IE) y el (LT) en el área comercial del Hyatt Centric Hotel, San Isidro, 2020; dado un nivel de significancia inferior a .05, además de un coeficiente de determinación Rho de Spearman de 81%.

Cano y Revilla (2020) en su tesis de licenciatura de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Titulado: *Liderazgo transformacional y su impacto en el desempeño laboral en los hoteles 3 y 4 estrellas del distrito de Huancayo, año 2020*; cuyo objetivo general fue, identificar si los líderes que presentan un estilo de liderazgo transformacional impactan de forma negativa o positiva, en el desempeño laboral de sus subordinados. Se aplicó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 118 trabajadores, para la recopilación de los datos se aplicó como técnica la encuesta y su instrumento un cuestionario de 08 preguntas en escala Likert. Los resultados fueron: El 81,24% considera que tienden a hablar con entusiasmo sobre las metas, el 70,64% menciona que ayudan a ver los beneficios que se tendrá si alcanzan las metas organizacionales, el 76,27% menciona que proporciona formas nuevas de enfocar problemas, el 82,41% menciona que dan a conocer cuáles son los valores y principios más importantes, el 83,14% menciona que consideran diferentes perspectivas cuando se intentan solucionar los problemas. El 70,21% menciona que hablan de forma optimista sobre el futuro, el 88% menciona que hacen sentir orgullosos de trabajar, el 68,12% menciona que hablan entusiastamente acerca de qué necesidades deben ser satisfechas, el 71,34% menciona que enfatizan la importancia de tener un fuerte

sentido del deber, el 77,43% menciona que dedican tiempo a enseñar y capacitar al equipo, el 62,28% considera que van más allá del propio interés por el bien del grupo, el 67,82% menciona que tratan como personas individuales más que como miembros del grupo, el 70,61% menciona que los líderes se han ganado el respeto por la forma de actuar. Se concluye que el liderazgo transformacional impacta al desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 y 4 estrellas del Distrito de Huancayo, año 2020.

Pacheco (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Autónoma del Perú. Titulado: *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal de una empresa privada de Lima Metropolitana*. Tuvo como finalidad, determinar la relación entre el liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal de una empresa privada de Lima Metropolitana. Se aplicó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 45 trabajadores, para la recopilación de los datos se aplicó como técnica la encuesta y su instrumento un cuestionario de 08 preguntas en escala Likert. Los resultados fueron: El 71.12% mencionan que los líderes proporcionan formas nuevas de enfocar los problemas. El 70.76% mencionan que dan a conocer cuáles son los valores y principios más importantes. El 77.43% consideran diferentes perspectivas cuando intentan solucionar los problemas. El 82.27% mencionan que hablan de forma optimista sobre el futuro. El 80.22% mencionan que sugieren nuevas formas de completar el trabajo. El 83.87% mencionan que hablan entusiastamente acerca de qué necesidades deben ser satisfechas. El 92.65% consideran que enfatizan la importancia de contar con un fuerte sentido del deber. El 67.34% mencionan que dedican tiempo a enseñar y capacitar al equipo. El 68.34% mencionan que van más allá del propio interés por el bien del grupo. En conclusión, se afirma que no existen diferencias significativas de liderazgo transformacional y satisfacción laboral, según la edad y el sexo del personal de una empresa privada de Lima Metropolitana.

Variable 2: Clima laboral

Paredes (2020) en su tesis de licenciatura de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Titulado: *Clima organizacional en los trabajadores Del Hotel Boutique Tambo del Arriero de la ciudad de Cusco, 2020*. Tuvo como objetivo: Estudiar la situación actual del clima organizacional en los trabajadores del Hotel Boutique Tambo del Arriero de la ciudad de Cusco. Se aplicó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 110 trabajadores, para la recopilación de los datos se aplicó como técnica la encuesta y su instrumento un

cuestionario de 08 preguntas en escala Likert. Los resultados fueron: El 76% menciona que tienen la oportunidad de progresar en la empresa, el 78% menciona que el jefe se interesa por el éxito de los trabajadores, el 81% menciona que se reconocen los logros en el trabajo, el 77% considera que las actividades que desempeñan en la organización permiten aprender y desarrollarse, el 70% considera que la empresa promueve el desarrollo del personal, el 72% considera que se promueven la generación de ideas creativas e innovadoras, el 69% mencionan que los supervisores expresan reconocimientos por logros. Concluyendo: Los trabajadores se encuentran atravesando por una situación regular, pues así lo manifiestan los niveles de liderazgo, comunicación y motivación en cada trabajador, asimismo, como influyen estos en su desempeño y productividad. Tal es el caso que, se corroboró la hipótesis general planteada por el investigador.

Marin y Abanto (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Titulado: *Clima laboral de los trabajadores del Hotel Gran Continental y su repercusión en la satisfacción del cliente*. Tuvo como objetivo: Determinar el clima laboral de los trabajadores del Hotel Gran Continental y su repercusión en la satisfacción del cliente. Se aplicó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 22 trabajadores, para la recopilación de los datos se aplicó como técnica la encuesta y su instrumento un cuestionario de 08 preguntas en escala Likert. Los resultados fueron: el 65% menciona que participan en plantear los objetivos de la organización, el 78% considera que cuentan con capacitaciones necesarias de acuerdo a las actividades, el 89% considera que la organización valora cuando se hay un alto nivel de desempeño, el 73% menciona que se siente comprometido con los logros de la organización, el 89% considera que se sienten orgullosos cuándo cumple con éxito las actividades, el 90% considera que son un factor clave para el éxito de la empresa, el 75% menciona que los trabajadores están comprometidos con la organización. Concluyendo: Los espacios físicos para la realización de las jornadas diarias no cuentan con las dimensiones necesarias para un desenvolvimiento cómodo, principalmente en las áreas de Recepción y House Keeping. Sin embargo, los colaboradores consideran encuentran siempre la forma de cumplir con su trabajo, sin embargo, existe por parte de la dirección general una preocupación por brindar al pasajero un ambiente e infraestructura aceptable.

Tello (2020) en su tesis de licenciatura de la Universidad San Ignacio de Loyola. Titulado: *Influencia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de un*

hotel 5 estrellas en Miraflores. Tuvo como objetivo, determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de un hotel 5 estrellas en Miraflores. Se aplicó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 45 trabajadores, para la recopilación de los datos se aplicó como técnica la encuesta y su instrumento un cuestionario de 08 preguntas en escala Likert. Los resultados fueron: El 71.5% mencionan que el jefe se encarga de clarificar las funciones que cada uno debe realizar en el trabajo y de que cada trabajador entienda lo que debe hacer. El 72.6% mencionan que el jefe inmediato establece metas claras y medibles para el proceso. El 82.4% mencionan que cuentan con dinámicas que permiten resolver problemas, tomar decisiones y establecer prioridades. El 64.3% mencionan que el jefe se encarga de que cada trabajador aporte ideas para la resolución de conflictos y sean resueltos de manera constructiva. El 72.5% consideran que los resultados favorables son resultado del trabajo en equipo. El 81.4% mencionan que cuando existe un problema para realizar el trabajo, todos los miembros trabajan en equipo para resolverlo. Se concluye que: La mejora del clima laboral y de la convivencia dentro de la empresa en mención requiere de acciones estratégicas que se deberán implementar para mejorar el problema que aqueja a esta organización.

Regionales y/locales

Variable 1: Liderazgo transformacional

Pillaca (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Titulado: *Propuesta de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*; teniendo como objetivo general: Describir los factores relevantes del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. Se aplicó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 12 gerentes, para la recopilación de los datos se aplicó como técnica la encuesta y su instrumento un cuestionario de 08 preguntas en escala Likert. Los resultados fueron: El 57.69% indico que tienen entre 18 a 25 años de edad, el 82.69% indicaron que sí consideran que el dueño tiene tolerancia ante las adversidades que se presentan en el establecimiento, el 80.77% indicaron que sí consideran que el dueño tiene un compromiso con sus trabajadores, el 76.92% indicaron que sí reciben alguna motivación los trabajadores cuando sucede algún problema, el 80.77%

indicaron que sí consideran que entre el dueño y los trabajadores existe una comunicación fluida, el 38.46% indicaron que sí consideran que el dueño presenta ideas innovadoras para el establecimiento, el 76.92% indicaron que sí consideran que el dueño tiene atributos creativos al tomar decisiones, el 42.31% indicaron que sí consideran que el dueño tiene atributos de transformador al tomar decisiones. Se concluye que: los factores relevantes que destacan son el carisma del líder, la motivación y la consideración individualizada. Los atributos de líder transformador y la innovación de ideas son factores que tienen que mejorarse, los mismos que están descritos en el plan de mejora.

Cisneros (2019) en su tesis de licenciatura para la Universidad Nacional Agraria De La Selva Tingo María, Perú. Titulado: *Liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas, rubro estaciones de servicios_gasocentros, distrito Ayacucho, 2019*. Planteo como objetivo: Determinar las características del *liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas, rubro estaciones de servicios_gasocentros, distrito Ayacucho, 2019*. La investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal la muestra poblacional la conforman 45 trabajadores, para recopilar la información se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 8 preguntas, se obtuvieron los siguientes resultados: El 89% considera que el nivel de confianza entre jefes y empleados favorece la productividad, el 70% menciona que se proponen nuevas formas de trabajar, para alcanzar más rápido los objetivos, el 100% menciona que el jefe aplica sanciones por el mal desempeño de los colaboradores, el 74% menciona se forman grupos espontáneos para establecer relaciones interpersonales efectivas, el 87% considera que la comunicación entre jefe y subordinado y viceversa, se da de manera asertiva, el 80% menciona se delega responsabilidades para el mejor cumplimiento de las funciones, el 83% considera fomenta trabajo en equipo para el desarrollo de las actividades, el 80% menciona que se delega responsabilidades para el mejor cumplimiento de las funciones. Se concluye que las empresas que conforman el rubro de estaciones de servicio no cuentan con charlas de capacitación y motivación ni estimulación intelectual por parte de sus inmediatos superiores.

Ojeda (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Titulado: *Caracterización del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas de rubro clínicas de salud: caso clínica Santo Domingo – distrito Ayacucho, 2019*; tuvo como objetivo general Determinar las características del Liderazgo Transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas de salud: caso Clínica

Santo Domingo – Distrito Ayacucho, 2019. Se aplicó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 20 trabajadores, para la recopilación de los datos se aplicó como técnica la encuesta y su instrumento un cuestionario de 08 preguntas en escala Likert. Los resultados fueron: el 40% de trabajadores están de acuerdo que los directivos de la clínica transmiten confianza, el 70% de trabajadores están totalmente de acuerdo con respetar a los directivos de la clínica, el 50% de trabajadores dijeron que no están ni en acuerdo ni en desacuerdo que la directora esté orgullosa de sus trabajadores, el 55% de trabajadores, dieron como respuesta estar en desacuerdo que se expresan con libertad de decisión, el 40% de trabajadores, manifestaron estar en desacuerdo que los directivos otorguen estimulaciones al personal en reconocimiento de su trabajo, el 70% de los trabajadores manifiestan que están en desacuerdo que los directivos realicen reuniones para analizar en forma conjunta las falencias del personal, el 70% de trabajadores, manifestaron estar en desacuerdo que los directivos proporcionen nuevas ideas para mejorar la clínica, el 65% de trabajadores, manifestaron estar en desacuerdo que los directivos ayuden a los trabajadores a desarrollar sus propios valores. Se concluye que no existe influencia idealizada en la micro y pequeña empresa del rubro clínicas de salud, caso Clínica Santo Domingo, Ayacucho 2019, toda vez que la confianza, la fe, el respeto y la admiración son características de un líder transformacional; pero que, sin embargo, se efectiviza muy esporádica y débilmente; siendo necesario fortalecer estas características para recuperar la confianza, respeto y credibilidad, fortaleciendo de esta manera el entusiasmo, la lealtad y el compromiso por ideales.

Variable 2: Clima laboral

Ojeda (2022) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Titulado: *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa clínica Santo Domingo, Distrito Ayacucho, 2022*. Tuvo como objetivo: Demostrar cómo se relacionan el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho, 2022. Se aplicó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 23 trabajadores, para la recopilación de los datos se aplicó como técnica la encuesta y su instrumento un cuestionario de 08 preguntas en escala Likert. Los resultados fueron: El 88% considera que cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal, el 89% considera que cuando se cumplen con los objetivos de la organización, motivan el orgullo personal, el 74% menciona que conoce

la visión, misión y valores en la organización, el 70% considera que la empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral, el 64% menciona que en el área de trabajo las cosas mejoran cada día, el 80% considera que cuando se cumplen con las actividades diarias es una motivación, el 94% menciona que el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. Concluyendo: El clima organizacional y la satisfacción laboral se relacionan significativa y positivamente, demostrando que cuanto más motivados, cuanto más adecuado sea el clima organizacional, la satisfacción del trabajador será positiva.

López (2023) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Titulado: *Estilos de liderazgo en el clima laboral del restaurante Viavia Cafe Ayacucho S.A.C., Ayacucho, 2023*. Tuvo como objetivo: Determinar las características de los estilos de liderazgo en el clima laboral del restaurante Viavia Cafe Ayacucho S.A.C., Ayacucho, 2023. Se aplicó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 24 trabajadores, para la recopilación de los datos se aplicó como técnica la encuesta y su instrumento un cuestionario de 08 preguntas en escala Likert. Los resultados fueron: El 76% menciona que tienen la oportunidad de progresar en la empresa, el 78% menciona que el jefe se interesa por el éxito de los trabajadores, el 81% menciona que se reconocen los logros en el trabajo, el 77% considera que las actividades que desempeñan en la organización permiten aprender y desarrollarse, el 70% considera que la empresa promueve el desarrollo del personal, el 72% considera que se promueven la generación de ideas creativas e innovadoras, el 69% mencionan que los supervisores expresan reconocimientos por logros. Concluyendo: Los trabajadores mencionan que casi siempre el jefe trasmite confianza para ejecutar sus actividades adecuadamente, rara vez el jefe valora la creatividad de los colaboradores, casi siempre su jefe lo estimula a asumir nuevos retos, casi siempre su jefe delega responsabilidad a sus colaboradores y siempre su jefe trasmite ánimos para que cumplir con sus actividades.

Sánchez (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Titulado: *Propuesta del manejo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho, 2019*. Tuvo como objetivo: Describir los factores relevantes del manejo del clima laboral en las MYPES del rubro de salones de belleza. Se aplicó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 24 trabajadores, para la recopilación de los datos se aplicó como técnica la encuesta y su instrumento un cuestionario de 08 preguntas en escala Likert. Los resultados fueron: El 85%

considera que se siente recompensando económicamente por el rendimiento en el trabajo, el 68% menciona que se siente motivado cuando el jefe hace una felicitación por realizar de manera correcta el trabajo, el 79% considera que la empresa permite actuar con autonomía y libertad, el 64% menciona que se siente con la capacidad suficiente para asumir algún cargo de mayor jerarquía, el 56% menciona que los problemas personales de los compañeros de trabajo habitualmente suelen afectar, el 87% considera que la empresa presta condiciones de seguridad para realizar mi trabajo, el 64% menciona que recibió premios y/o incentivos por parte de la empresa. Se concluye que: El clima laboral es favorable en las empresas de los salones de belleza, existe la motivación al trabajador, el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, la empatía y la integración de todos los trabajadores

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Liderazgo transformacional

Es la capacidad de influir positivamente en el progreso y desarrollo de las personas con las que se trabaja. Es como la guía, la mejora continua que lleva hacia el cambio. Es un tipo de liderazgo capaz de cambiar las expectativas, percepciones y motivaciones de los seguidores, así como de impulsar la transformación dentro de una organización. Es un estilo de liderazgo en el que los líderes alientan, inspiran y motivan a los empleados a innovar y crear cambios, de manera que ayuden a crecer a una empresa y darle forma a su éxito futuro (Díaz, 2020).

Importancia del liderazgo transformacional

Los líderes transformacionales pueden considerar ser más compasivos con sus empleados, pueden construir fuertes relaciones interpersonales con ellos, estos líderes tienen en cuenta el bienestar de los empleados, guían a los empleados en su desarrollo profesional y personal. Una de las cosas que ha permitido tener una comprensión más amplia acerca de la transformación que propicia el liderazgo, es conocer acerca del desarrollo personal. Conocer cómo cada ser humano tiene capacidades, habilidades y talentos desarrollados, pero de la misma forma cómo pueden ser complementados al potenciar otras competencias para lograr mejores resultados en el liderazgo (Barragán, Vargas & Gómez, 2019).

Beneficios del liderazgo transformacional

Entre los beneficios más destacados se tiene la inspiración y motivación, Los trabajadores cuentan con un referente que los acompaña en su desarrollo profesional; autonomía, dar libertad al empleado para que realice tareas de forma autónoma aumenta el rendimiento, a su vez genera compromiso, fomentar el bienestar de la plantilla mejora su

implicación y compromiso; se logra un sentimiento de pertenencia, pues promover la identidad corporativa aumenta el sentimiento de pertenencia, el personal se siente alineado con los valores de la empresa; y se eleva la productividad, en la mayoría de los casos, la suma de los beneficios anteriores da como resultado el aumento de la productividad (Álvarez, 2022).

Dimensión 1: Influencia idealizada

Hace referencia a que las cualidades y forma de ser de los líderes transformacionales provoca que se conviertan en modelos para los seguidores que los admiran, respetan, confían en ellos y quieren ser como el líder. Es la capacidad del líder de influir en los seguidores como consecuencia de sus cualidades personales, tal y como las perciben los seguidores (Acosta & Ponce, 2019).

Indicador 1: Optimismo

Es la predisposición de los líderes para entender y analizar la realidad desde su aspecto más positivo. El líder optimista se caracteriza por confiar en sí mismo y, por tanto, aporta mayor tesón y voluntad para conseguir los objetivos marcados. Además, suelen ver las opciones para resolver incidencias como oportunidades. Por eso, es fundamental que, en todos los equipos de trabajo o proyectos, se cuente con un líder que destile optimismo, pues lo agradecerán tanto sus trabajadores como la organización (Mendoza, 2022).

Indicador 2: Compromiso

Existen diferentes definiciones de lo que es el compromiso organizacional, pero hay partes en las que todas coinciden: es un estado de la persona empleada que está relacionado con la identificación del personal con la empresa, la integración de los objetivos individuales con los de la organización y los vínculos que le mantienen en la misma. Y es que el compromiso laboral no se limita a la satisfacción individual de la persona con su labor profesional, sino que tiene una relación directa con el desempeño en su puesto de trabajo (Geraldo, Mera Y Rocha, 2020).

Dimensión 2: Consideración individualizada

Alude al nivel en el cual el líder trata a los demás como personas; consideran las necesidades personales, las capacidades y aspiraciones; escuchan con total atención, dan recomendaciones y enseñan. Es la preocupación que tiene el líder por sus colaboradores, por sus necesidades y su respuesta a éstas de una manera adecuada para satisfacerlas. Es la habilidad que posee un líder para diagnosticar necesidades individuales y atenderlas de

forma personalizada, trata individualmente a cada miembro del grupo, da formación, aconseja (Díaz, 2020).

Indicador 1: Diagnóstico de necesidades

Permite a los líderes identificar las brechas existentes entre las competencias actuales de los empleados y las habilidades necesarias para cumplir con los objetivos estratégicos de la empresa. El objetivo de este diagnóstico es identificar aquellas áreas dentro de un proceso que necesitan mejoras, y puedes implementarla en tus procesos existentes para analizar los datos y realizar cambios internos (Kaufman, 2024).

Indicador 2: Diagnóstico de capacidades

Es un instrumento que tiene como finalidad realizar una medición de los conocimientos, habilidades y actitudes del personal administrativo para establecer una comparativa entre el nivel requerido del puesto y el nivel que posee actualmente las personas. Se refiere al proceso mediante el cual la información es recopilada y analizada, y a los resultados de este último. Estos resultados son plasmados en un informe que define las etapas a seguir para implementar una estrategia de desarrollo de capacidades o un plan de acción (Hernández, 2021).

Dimensión 3: Estimulación intelectual

Es la tendencia del líder a hacer que los seguidores aborden los problemas de una manera diferente y que piensen de manera creativa e innovadora. Es cuando los líderes estimulan a sus seguidores para ser innovadores y creativos, mediante el cuestionamiento de suposiciones y el reencadre de problemas, solicitándoles nuevas ideas y soluciones, sin enjuiciar sus aportes por ser distintos a los del líder (Díaz, 2020).

Indicador 1: Creatividad

Es la capacidad de crear y proponer soluciones innovadoras ante situaciones estructuralmente complejas o cambiantes. Hace referencia a aquellas personas que, cuando todo está cambiando y aún se desconocen nuevos enfoques, pueden tener un propósito bien definido para sus equipos. Es la capacidad de dirigir un grupo de trabajo y basar sus acciones en la innovación y creatividad. Los aportes hacia la organización estarán enfocados a prever el futuro y en motivar favorablemente a sus integrantes. Su objetivo es lograr compromiso hacia conseguir la eficiencia (Kaufman, 2024).

Indicador 2: Innovación

Se refiere a la capacidad de los líderes para introducir nuevas ideas y soluciones creativas para resolver problemas y mejorar el rendimiento de la empresa. Fijando metas

para que el equipo pueda encontrar nuevas formas de lograrlas con mucha flexibilidad. Una de las principales características de los líderes innovadores es una retroalimentación clara y honesta, por lo que el equipo siempre puede confiar en obtener respuestas directas de parte de ellos (Jauregui, 2021).

Dimensión 4: Motivación inspiracional

Se produce cuando el líder inspira a los seguidores para que alcancen sus objetivos. Este líder establece objetivos elevados y razonables para los seguidores y la organización. Inspiran el compromiso y crean una visión compartida para la organización. Se refleja en la forma como el líder articula una visión retadora para el futuro de la organización y muestra una actitud optimista, con confianza y determinación para alcanzar las metas propuestas (Diaz, 2020).

Indicador 1: Visión compartida

Se define como la declaración de un objetivo que se desea alcanzar, y para cuyo éxito deben estar alineadas otras personas, o incluso toda la organización. Es una declaración de los objetivos y valores de una empresa que todos los miembros comparten y trabajan en conjunto para lograr. Es la dirección en la que todos los esfuerzos se enfocan y unifica al equipo en un objetivo común. Es una fuerza visceral de las personas que rebosa de sentimiento positivo y compromiso con la empresa (León y Chico, 2022).

Indicador 2: Sentido de misión

Es la acción cotidiana que define los líderes (que podría resumirse en las preguntas: quiénes somos y para qué estamos en este mundo). En otras palabras, una misión es la razón de ser o existir de dicho individuo o grupo y la causa y fin de su actividad. En otras palabras, el líder establece una meta en común, inspirando a su equipo de trabajo, los reta a trabajar por objetivos y siempre avanzar (Kaufman, 2024).

Variable 2: Clima laboral

Es el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en el entorno de trabajo. Se le conoce al ambiente que se desarrolla entre los empleados dentro de una empresa u oficina. La calidad del clima laboral influye directamente con la satisfacción de los trabajadores y con ello mejora notablemente la productividad (Flores y Delgado, 2022).

Importancia del clima laboral

La importancia del clima laboral debe ser una de las más grandes prioridades de la empresa ya que los beneficios que se pueden obtener de mantener un buen ambiente de

trabajo son innumerables. Cualquier empresa que desee lograr un crecimiento debe invertir y concentrarse en lo que pasa en el interior de su empresa, las relaciones entre empleados y por supuesto, medir la calidad de la misma. En un mundo cada vez más competitivo y con conocimiento democratizado, capturar al mejor talento es parte crucial en la historia de toda empresa, esto se logra brindando un espacio agradable en el cual desarrollar las habilidades de todos, además de comunicar de manera eficiente los valores y visión de la empresa (Ortiz y peralta, 2022).

Objetivo de la mejora del clima laboral

Fomentar la comunicación entre los miembros de la empresa mediante el diálogo, el respeto y la positividad; y aumentar la confianza en los equipos de trabajo para que se sientan motivados. Incrementar la satisfacción laboral a través del vínculo con la empresa y el reconocimiento de logros (Quijije, & Carola, 2024).

Dimensión 1: Autorrealización

Es aquél estado en el que los empleados tienen tal grado de satisfacción que están felices con su trabajo, lo realizan con un alto grado de compromiso y sin conflictos con los compañeros. Se refiere al deseo de alcanzar el máximo potencial personal y profesional. Como líderes, se deben proporcionar oportunidades para el desarrollo de habilidades, la innovación y el liderazgo para que los empleados puedan alcanzar su máximo potencial (Méndez y Bolaños 2023).

Indicador 1: Capacitación

Es el conjunto de formaciones, entrenamientos o actividades que una empresa realiza para que los colaboradores adquieran y desarrollen habilidades o conocimientos enfocados a hacer mejor el trabajo. Tiene como objetivo lograr que los trabajadores estén lo más formados posible, modificar las actitudes en la actividad laboral y de esta manera, utilizar ese conocimiento para optimizar las tareas dentro de la empresa y mejorar el desarrollo personal y profesional del empleado (Flores y Delgado, 2022).

Indicador 2: Gestión del rendimiento

Es una herramienta de gestión de recursos humanos mediante la cual se identifica, reconoce y promueve el aporte de los/as servidores/as civiles al logro de los objetivos institucionales. Asimismo, evidencia las necesidades requeridas para mejorar el desempeño individual e institucional. Es el conjunto de procedimientos, técnicas y criterios que se utilizan en una empresa para valorar el desempeño de los trabajadores (Mendoza & García, 2023).

Indicador 3: Ascenso laboral

Es un avance en la jerarquía profesional dentro de una organización o empresa. Este avance usualmente conlleva una serie de cambios positivos como un aumento en la responsabilidad, un incremento en el salario, y en muchos casos, una mejora en el estatus dentro de la empresa. En otras palabras un ascenso en una empresa supone subir de categoría profesional dentro del organigrama teniendo en cuenta para su aprobación factores como la antigüedad del trabajador, sus logros, su formación, así como las facultades organizativas del empresario (Flores y Delgado, 2022).

Dimensión 1: Comunicación

Es el intercambio de información e ideas entre la dirección de una organización y la fuerza laboral. Esto es esencial para el éxito de una empresa, ya que permite a los/as trabajadores/as entenderse a sí mismos y a los demás, con el fin de construir relaciones positivas, agilizar procesos en las tareas y lograr el cumplimiento de los objetivos previamente establecidos (Moreno, 2021).

Indicador 2: Comunicación descendente

Es aquella que se transmite desde la dirección o gerencia a los subordinados, es decir, siguen la cadena de mando o el formato de jerarquía natural de una empresa. La comunicación descendente hace referencia a los mensajes que traspasan los jefes a su equipo. Es aquella que se inicia desde los altos cargos hacia los trabajadores situados en los rangos más inferiores de la empresa. La información y los datos que se transmiten siempre van de arriba hacia abajo dentro de la compañía (Flores y Delgado, 2022).

Indicador 2: Comunicación ascendente

Es aquella que se pone de manifiesto desde los empleados que están situados en una parte inferior de la empresa, hasta los que están situados en un nivel jerárquico superior. Con esta comunicación se pretenden exponer las sugerencias, datos u opiniones que surgen entre estos trabajadores. Tiene lugar cuando en una empresa la información fluye hacia arriba a través de la jerarquía, es decir, desde los subordinados a los superiores como gerentes, supervisores y directores (Vásquez y Miranda, 2022).

Dimensión 3: Condiciones laborales

Son el conjunto de factores que pueden afectar de manera negativa la salud de los trabajadores. El entorno de trabajo, el horario laboral, el salario, las vacaciones y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal son factores que forman parte de las condiciones laborales. Se refieren a un conjunto de elementos o factores que rigen la relación entre un empleado y

su empresa. Este concepto aborda aspectos como el estado, la seguridad y la calidad del entorno laboral, así como el bienestar y la salud del trabajador (Vásquez y Miranda, 2022).

Indicador 1: Beneficios sociales

Son las remuneraciones adicionales que los trabajadores deben percibir en virtud a la política nacional de trabajo y las leyes laborales vigentes, montos adicionales distintos al salario mensual acordado entre el empleador y el trabajador. Son aquellas retribuciones o ventajas que reciben los empleados además de su salario, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y satisfacer algunas de sus necesidades externas o internas (Del Toro, Fernández & Zayas, 2024).

Indicador 2: Salario

Es el pago que recibe periódicamente una persona por la realización de su trabajo. Para ello, empleado y empleador se comprometen mediante la formalización de un contrato, por el cual el empleador paga un salario a cambio del trabajo del empleado. Es la retribución que recibe un trabajador por la prestación de servicios laborales. Se trata de la cantidad de dinero que el trabajador recibe del empleador, generalmente de forma periódica, a cambio del trabajo realizado (Vásquez y Miranda, 2022).

Indicador 3: Ambiente laboral

Son todos los elementos materiales y humanos que pueden influir en las tareas diarias de un trabajo, como el horario, las condiciones de seguridad e higiene del espacio laboral, la disposición de los mismos y también el clima laboral, etc. Hace referencia al entorno psicológico, organizacional y humano en el que se dan las relaciones de trabajo y que crea un ambiente laboral específico que puede motivar a los trabajadores o afectar su desempeño (Vásquez y Miranda, 2022).

Marco conceptual

Cultura laboral. Es una combinación de valores, creencias, comportamientos, actitudes y hábitos. Se refleja en cómo las personas interactúan y se tratan entre ellas, en cómo trabajan mancomunadamente para lograr un objetivo común y en cómo se sienten con respecto al trabajo que realizan (Yllesca et al., 2024).

Filosofía de la empresa. Conjunto de ideas para que una empresa pueda establecer su misión, visión, valores, principios y los objetivos que busca cumplir con el tiempo, de esta manera la empresa puede evolucionar e incrementar su competitividad en el mercado.

Valores empresariales. Son los principios éticos que definen su identidad y guían sus decisiones, comportamientos y cultura. Sirven como un modelo de conducta para sus líderes y empleados, y como referente de identificación para el público objetivo (Valdivia, 2023).

Políticas de calidad. Es una declaración breve que refleja el compromiso de tu organización con la calidad. Busca alinear los objetivos organizacionales con la dirección estratégica para cumplir de forma eficaz los requisitos normativos, lograr la mejora continua e impulsar el éxito empresarial (Limonés y Tigrero, 2023)

Gestión del cambio. Es una metodología cuyo objetivo es asegurar que los colaboradores de una empresa tengan una experiencia positiva durante las fases de desarrollo y cambios de la organización (Forneron, 2021).

2.3 Hipótesis

En la investigación: no se planteó una hipótesis por ser de nivel descriptivo. En este sentido Maldonado et al. (2023) indicaron que la investigación descriptiva es un tipo de investigación que tiene como objetivo principal describir las características o propiedades de un fenómeno, situación o área de estudio sin manipular las variables ni establecer relaciones causales, su enfoque principal es proporcionar una representación detallada y precisa de lo que se está estudiando.

III. Metodología

3.1. Tipo, Nivel y Diseño de Investigación

Tipo

El estudio fue de tipo cuantitativo, porque se utilizaron instrumentos de medición y evaluación, éstos se expresaron de forma cuantitativa en porcentajes y números, lo que permitió la interpretación objetiva de los resultados que se obtuvieron en la investigación, al respecto Maldonado et al. (2023) indicaron que la investigación cuantitativa es, esencialmente, un método de recopilación y análisis de información, particularmente orientada a datos numéricos, para llevarlo a cabo, deberá hacer uso de herramientas tanto matemáticas como estadísticas, ya que su función es cuantificar un problema de investigación.

Nivel

El estudio fue de nivel descriptivo, porque se describieron las características del liderazgo transformacional y clima laboral, al respecto Maldonado et al. (2023) indicaron que la investigación descriptiva es un tipo de investigación que tiene como objetivo principal describir las características o propiedades de un fenómeno, situación o área de estudio sin manipular las variables ni establecer relaciones causales, su enfoque principal es proporcionar una representación detallada y precisa de lo que se está estudiando.

Propuesta

La investigación fue de propuesta debido a que se realizó un plan de mejora a los resultados que se obtuvieron, de decir se crearon acciones de mejora para reducir los problemas en el liderazgo transformacional y clima laboral. Al respecto Maldonado et al. (2023) indicaron que las investigaciones de propuesta pretenden ofrecer soluciones a problemas específicos que se detallan en una investigación, con la finalidad de que se planten diversas acciones para eliminar o reducir las falencias.

Diseño

En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal

Fue no experimental, dado que se observó al liderazgo transformacional y clima laboral, tal como se encontró dentro de su contexto, sin sufrir modificaciones, al respecto Maldonado et al. (2023) indicaron que la investigación no experimental es investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido, las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o

influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural.

Fue transversal, porque se realizó en un espacio de tiempo determinado, el cual tuvo un inicio y un fin, específicamente en el año 2024; al respecto Maldonado et al. (2023) indicaron que en estos estudios se busca analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, es como tomar una fotografía de algo que sucede.

3.2. Población

Población

De acuerdo con Maldonado et al. (2023) indicaron que la población es el conjunto de todos los elementos cuyas propiedades se van a estudiar; mientras que la muestra es un subconjunto de casos o individuos de la población.

La población estuvo constituida por 10 trabajadores de la empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024. Datos proporcionados por el administrador de la entidad.

Criterios de inclusión

- Trabajadores que tengan 2 años laborando y que aceptar participar en el estudio firmando el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que tengan menos de dos años en planilla.
- Administrador

Muestra

De acuerdo con Maldonado et al. (2023) indicaron que la muestra es un subconjunto de la población. En muchas ocasiones, es importante trabajar con una muestra representativa de la población, para ello, debemos trabajar con criterios y técnicas de muestreo. Una muestra representativa debe reflejar las características de la población.

La muestra estuvo constituida por 10 trabajadores de la empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024. Es decir, se tomó el 100% de la población.

Muestreo: Censal

La muestra se considera censal porque se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido Maldonado et al. (2023) establecen que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra

3.3. Operacionalización de las variables

Variables	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valorización
Variable 1 Liderazgo transformacional	Es la capacidad de influir positivamente en el progreso y desarrollo de las personas con las que se trabaja. Es como la guía, la mejora continua que lleva hacia el cambio. Es un tipo de liderazgo capaz de cambiar las expectativas, percepciones y motivaciones de sus seguidores, así como de impulsar la transformación dentro de una organización. Es un estilo de liderazgo en el que los líderes alientan, inspiran y motivan a los empleados a innovar y crear cambios, de manera que ayuden a crecer a una empresa y darle forma a su éxito futuro (Díaz, 2020).	Influencia individualizada	Optimismo Compromiso	Likert	Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Pocas veces: 2 Nunca: 1
		Consideración individualizada	Diagnóstico de necesidades Diagnóstico de capacidades		
		Estimulación intelectual	Creatividad Innovación		
		Motivación inspiracional	Visión compartida Sentido de misión		
Variable 2 Clima laboral	Es el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo. Se le conoce al ambiente que se desarrolla entre los empleados dentro de una empresa u oficina. La calidad del clima laboral influye directamente con la satisfacción de los trabajadores y con ello mejora notablemente la productividad (Flores y Delgado, 2022).	Autorrealización	Capacitación	Likert	Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Pocas veces: 2 Nunca: 1
			Gestión del rendimiento		
			Ascenso laboral		
		Comunicación	Comunicación descendente Comunicación ascendente		
			Condiciones laborales		
		Salario			
Ambiente laboral					

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de información

Técnica

La técnica que se utilizó, para recolectar información fue la encuesta, el cual fue aplicada a los trabajadores de la empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024. Al respecto Maldonado et al. (2023) indicaron que una encuesta agrega datos específicos a los cuestionarios para que al finalizar pueda existir un análisis estadístico con la información obtenida para evaluar a un grupo de personas ya que las respuestas se agregan para llegar a una conclusión.

Instrumento

En esta investigación, el instrumento que se empleó fue el cuestionario el cual consta de 16 ítems, 08 ítems para la variable: liderazgo transformacional y 08 ítems, para la variable: Clima laboral (Anexo 2). Según Maldonado et al. (2023) indicaron que un cuestionario es un conjunto de preguntas escritas utilizadas para obtener información indistintamente para evaluar a una sola persona. Aun cuando el cuestionario puede ser respondido por más de una persona, las respuestas no forman parte de un análisis estadístico.

Validación

Los instrumentos fueron validados a través del juicio de tres expertos con grado de maestría (2) y doctorado (1) en administración, quienes evaluaron si las interrogantes de ambos cuestionarios son coherentes y análogas al tema de investigación, con lo cual se determinó que dichos instrumentos son aptos para su aplicación. Al respecto Rodríguez, Breña y Esenarro (2021) indicaron que el juicio de expertos se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones.

Confiabilidad

Para medir la confiabilidad de los cuestionarios se estimó por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach; donde el resultado para la variable liderazgo transformacional fue de un valor de 0.844; y para la variable clima laboral se obtuvo una confiabilidad del 0.941; lo que indica que los instrumentos tienen una excelente confiabilidad. Al respecto Rodríguez, Breña y Esenarro (2021) indicaron que el alfa de Cronbach va de 0 a 1; mayor fiabilidad cuando se

acerca a 1, menor fiabilidad o consistencia cuando se acerca a cero, cuando tiende a cero indica que no hay ninguna correlación entre los elementos. Son totalmente independientes.

3.5. Método de análisis de datos

De acuerdo con Maldonado et al. (2023) indicaron que el plan de análisis de datos consiste en someter los datos a la ejecución de operaciones, esto se realiza con el propósito de obtener conclusiones exactas que contribuirán a alcanzar nuestros objetivos, después del recojo de los datos mediante la técnica de la encuesta, se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo con cada variable y sus dimensiones.

Para el análisis de los datos recolectados se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

Se elaboró el cuestionario compuesto por 16 preguntas los cuales fueron validados y se midió la confiabilidad a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, luego fueron aplicados a los trabajadores de la empresa en estudio. Seguidamente recolectado la información se pasó registrar la base de datos obtenida de la encuesta. Los resultados se obtuvieron tras codificar la información correctamente. Así mismo es importante destacar que los programas informáticos: Microsoft Word, debido a que con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones; del mismo modo se utilizó el Acrobat Reader XI, el cual es un software gratuito que permitió leer archivos digitales de extensión PDF, como es el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual; así mismo el Microsoft Excel, el cual fue utilizada para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas; del mismo modo se utilizó el programa Turnitin para hacer la verificación que no existe plagio, así como el uso del Mendeley para la generación de las referencias bibliográficas en norma APA 7ma edición; por último, el PPT para la presentación.

3.6. Aspectos Éticos

La presente investigación se realizará bajo los principios éticos del Reglamento de Integridad Científica de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote actualizado por Consejo Universitario con Resolución N° 0277- 2024-CU-ULADECH Católica, de fecha 14 de marzo del 2024.

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes. Se protegió a las personas trabajadores respetando su privacidad, no se colocaron datos personales como números telefónicos y dirección del domicilio en el consentimiento informado y cuestionario. Asimismo, no se tomó fotografías de su imagen sin la autorización respectiva; y se comunicó a cada representante que los datos proporcionados solo tendrían fines investigativos.

Cuidado del medio ambiente. Como forma de contribución al medio ambiente, preservación de la naturaleza y evitar la tala excesiva de árboles, se aplicó el cuestionario utilizando papeles reciclados, los cuales contenían las preguntas a realizar. Además, se utilizó la energía eléctrica moderadamente, se evitó que la laptop de uso para el trabajo de investigación quede cargando por largas horas.

Libre participación por propia voluntad. El cuestionario se aplicó después de dar a conocer el propósito de la investigación, contemplado en el consentimiento informado. Además de la petición de participación hacia los gerentes, lectura del documento, su aceptación y firma en dicho consentimiento. También se aclararon las dudas de los gerentes de las pequeñas empresas relacionadas a la información brindada con el fin de otorgarles mayor seguridad en su intervención

Beneficencia, no maleficencia. Se aclaró a los trabajadores del área de ventas de la microempresa en estudio, que su participación a través de la información brindada no les ocasionaría daño alguno y se respetó sus peticiones como la anonimidad de sus respuestas en el cuestionario. Además, no se interrumpió en horas de labor, se esperó a que estuvieran libres y no estén atendiendo a algún cliente, así se evitó causarles algún tipo de malestar. También se dio a conocer la importancia que tenía su participación en el trabajo de investigación, resaltando los beneficios del conocimiento de aspectos en torno al liderazgo transformacional y clima laboral.

Integridad y honestidad. Se trabajó con integridad y rectitud en todas las actividades y procesos de la investigación, recabando información real y veraz mediante la técnica de la encuesta y a través de la búsqueda de libros, tesis, artículos, revistas, diarios y paginas confiables que fueron empleados con mucha transparencia, honestidad y responsabilidad en la elaboración de este estudio.

Justicia. Se otorgó un trato cordial a todos los participantes de la investigación, indicándoles la causa e importancia de la encuesta y su colaboración; además, se entregó un

modelo de consentimiento igual para todos y se les aplicó las mismas preguntas. También se les dio a conocer los resultados de la investigación, haciéndoles llegar una copia de la información.

IV. Resultados

Objetivo específico 1: Describir las características del liderazgo transformacional en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.

Tabla 1

Características del liderazgo transformacional en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.

Liderazgo transformacional	N	%
Optimismo al realizar sus actividades influenciado por su líder		
Siempre	8	80.00
Casi siempre	2	20.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
El líder es coherente con lo que trasmite, por ende, genera un mayor compromiso		
Siempre	7	70.00
Casi siempre	3	30.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Diagnóstico de necesidades a través de entrevistas individuales		
Siempre	6	60.00
Casi siempre	4	40.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Diagnóstico de capacidades a través de exámenes		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	3	30.00
Pocas veces	7	70.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Continua...

Tabla 1

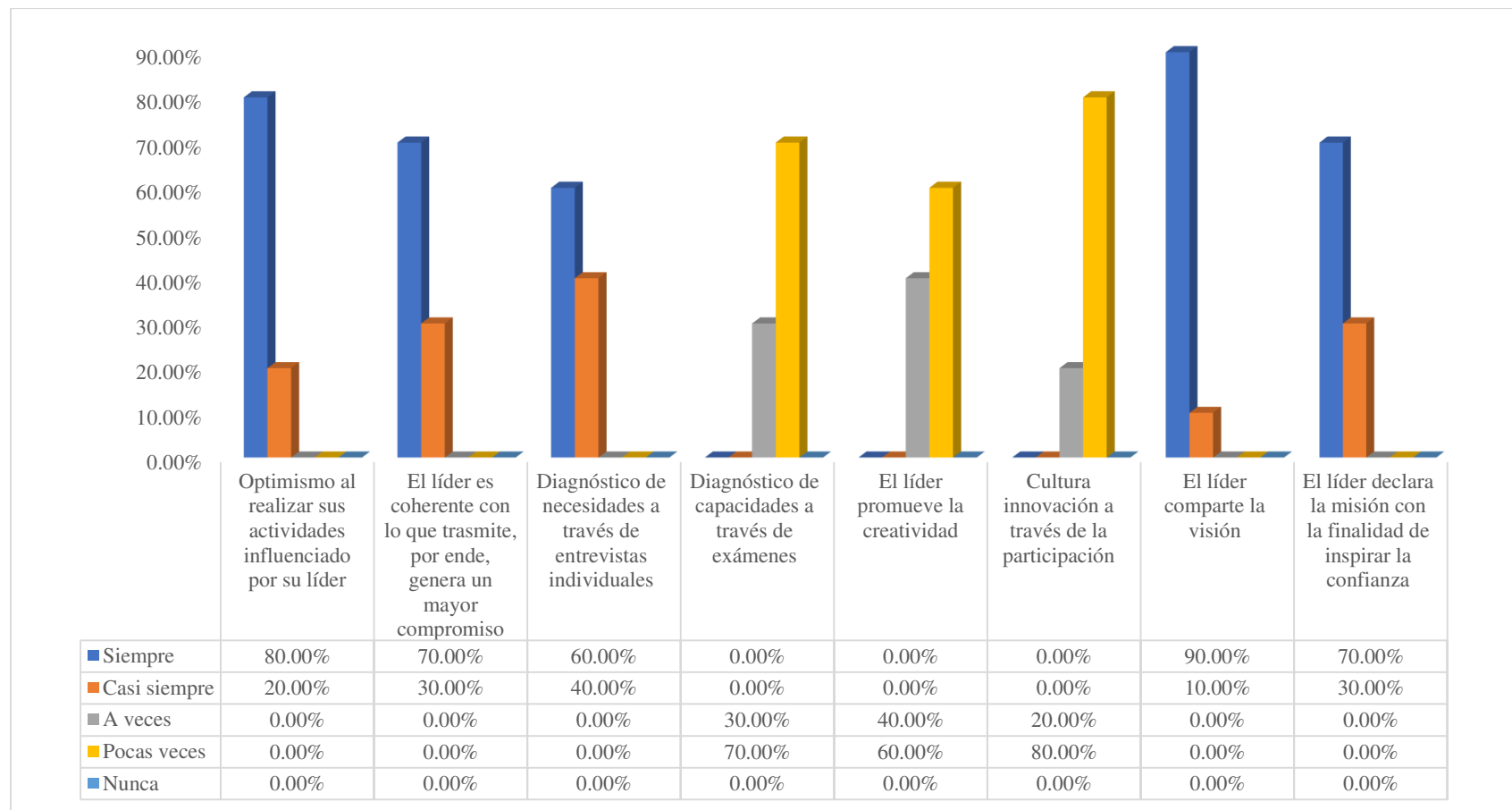
Características del liderazgo transformacional en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.

Liderazgo transformacional	N	%
El líder promueve la creatividad		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	4	40.00
Pocas veces	6	60.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Cultura innovación a través de la participación		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	2	20.00
Pocas veces	8	80.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
El líder comparte la visión		
Siempre	9	90.00
Casi siempre	1	10.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
El líder declara la misión con la finalidad de inspirar la confianza		
Siempre	7	70.00
Casi siempre	3	30.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.

Figura 1

Características del liderazgo transformacional en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las características del liderazgo transformacional en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.

Objetivo específico 2: Describir las características del clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.

Tabla 2

Características del clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.

Clima laboral	N	%
Autorrealización a través de capacitaciones		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	9	90.00
Pocas veces	1	10.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Gestión del rendimiento a través de la escala de puntuaciones para evaluar el desempeño		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	10	100.00
Total	10	100.00
Ascenso laboral para generar mayor compromiso y desempeño		
Siempre	8	80.00
Casi siempre	2	20.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Comunicación descendente (publicaciones institucionales)		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	3	30.00
Pocas veces	7	70.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Canales de comunicación ascendente a través de reuniones periódicas		
Siempre	7	70.00
Casi siempre	3	30.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Continúa...

Tabla 2

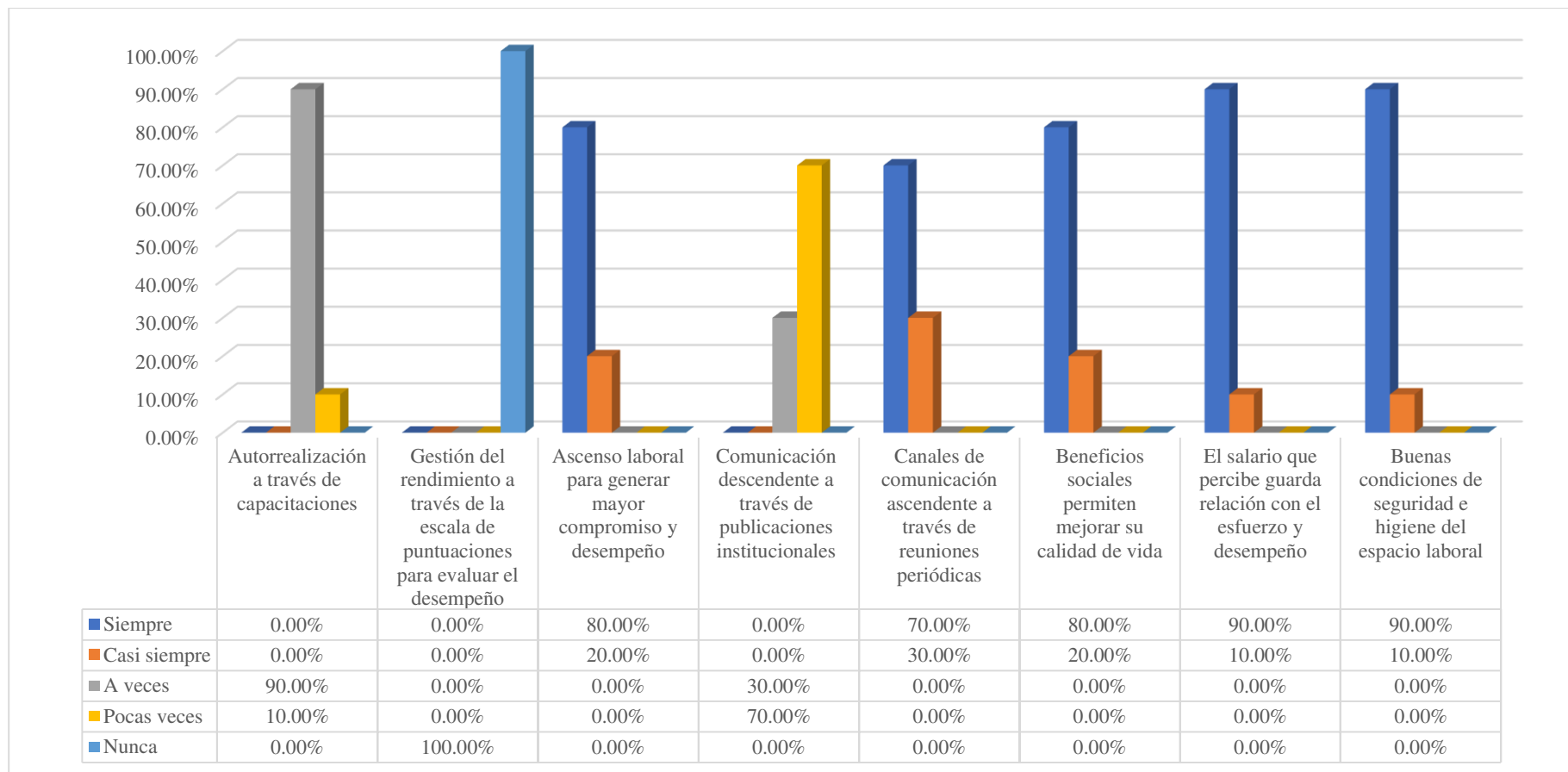
Características del clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.

Clima laboral	N	%
Beneficios sociales permiten mejorar su calidad de vida		
Siempre	8	80.00
Casi siempre	2	20.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
El salario que percibe guarda relación con el esfuerzo y desempeño		
Siempre	9	90.00
Casi siempre	1	10.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Buenas condiciones de seguridad e higiene del espacio laboral		
Siempre	9	90.00
Casi siempre	1	10.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.

Figura 2

Características del clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las características del clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.

Objetivo específico 3: Elaborar una propuesta de un plan de mejora en el liderazgo transformacional y el clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.

Tabla 3

Propuesta de un plan de mejora en el liderazgo transformacional y el clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.

Variable	Indicador	Problema	Causa	Consecuencia	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Liderazgo transformacional	Diagnóstico de capacidades	El 70.00% menciona que pocas veces el líder realiza un diagnóstico a través de exámenes para identificar y reconocer cuáles son las capacidades profesionales.	El gerente desconoce de cómo aplicar los exámenes efectivos para evaluar la capacidad del trabajador.	No lograr determinar los puntos débiles del trabajador ni averiguar en que están fallando en sus funciones, es decir analizar qué parte de su fuerza laboral no puede lograr los resultados deseados y qué empleados no se están desempeñando lo suficientemente bien.	Realizar exámenes a través de los tests de CI para evaluar la capacidad cognitiva de los candidatos y su capacidad para aprender nuevas habilidades. También pueden ser útiles para predecir el rendimiento laboral y la adaptabilidad de un candidato. Además, los tests de CI son una herramienta útil	Gerente/ trabajadores	S1,000.00

					<p>para identificar a los candidatos que tienen el potencial de crecer y desarrollarse en su trabajo. Los candidatos con un alto CI son más propensos a aprender nuevas habilidades y adaptarse a situaciones cambiantes, lo que es especialmente importante en un entorno empresarial dinámico.</p>		
			No existe confianza entre el líder y colaboradores.	No generar lazos de amistad y confianza con los miembros de la empresa.	Realizar reuniones periódicas con los miembros de la empresa para proponer sugerencias e ideas para la mejora continua en las respectivas		

					áreas de esta manera se generará una mayor confianza entre el colaborador y líder.		
			La empresa no aplica herramientas de evaluación por competencias.	No detectar las competencias con mayor fortaleza y debilidad del trabajador.	Aplicar la evaluación por competencias ya que esta técnica busca identificar las habilidades y conocimientos de los colaboradores, y cerciorarse de que puedan realizar las tareas de la competencia exigida. Estas evaluaciones forman parte de los procesos de selección, gestión del desempeño y otros afines al área de recursos humanos.		
	Creatividad	El 60.00% menciona que	Los trabajadores	Desmotivación del personal debido a que	Otorgar recompensas al	Gerente/ trabajadores	\$1,000.00

		pocas veces el líder de la organización promueve el desarrollo de la creatividad.	sienten temor o miedo a equivocarse al expresar sus ideas quise deba a que en la empresa no exista un buen relaciones interpersonales en donde los trabajadores puedan compartir ideas y experiencias para crear nuevas formas de ejecutar sus funciones.	no logran aportar sus ideas a la alta gerencia por ende sentirán que su trabajo no es tan importante para el crecimiento de la institución.	trabajador más creativo: A cada empleado se le pide que tenga una idea innovadora cada fin de semana se premiara al que ha tenido la mejor idea. Es una forma de conseguir el interés y la implicación de todos los trabajadores, además de fomentar un ambiente distendido y de participación.		
Innovación	El 80.00% mencionan que pocas veces el líder fomenta una cultura innovación a través de la participación en los proyectos institucionales.	El líder desconoce cómo promover la cultura de innovación, además no tome en cuenta algunas ideas en la creación	Cuando en una empresa no se innova, pronto se agotan los modelos de negocio, los ciclos de negocio comienzan a acortarse y el cliente dejan de percibir el valor. Las empresas	Crear un plan de innovación en donde se programen acciones basadas en las soluciones vanguardistas y eficientes de cada momento, para que ayuden a la	Gerente/ trabajadores	\$1,000.00	

			de nuevos proyectos que considera que el personal no tiene la capacidad suficiente para plantear estrategias a largo plazo.	necesitan crear nuevos elementos que sean capaces de satisfacer no solo en la forma como entregan su valor, sino también en el valor en sí.	empresa a alcanzar los objetivos estratégicos y a mejorar el cumplimiento de sus obligaciones. Conformar equipos especialidades para implementar la innovación, pues un equipo enfocado únicamente en la innovación, permitirá alimentar diariamente la organización de nuevas ideas, que reinventen los procesos y mejoren los productos o servicios.		
Clima laboral	Capacitación	El 90.00% menciona que a veces la empresa	La empresa no cuenta con un plan de capacitación	No contar con la capacitación adecuada también es perjudicial para la	Implementar un programa de capacitación ya que un empleado	Gerente/ trabajadores	\$1,000.00

		<p>promueve la autorrealización a través de capacitaciones.</p>	<p>para mejorar las capacidades y habilidades personal.</p>	<p>estructura de la organización si los jefes no saben impartir directrices. En consecuencia, pueden romperse protocolos, procesos y procedimientos que impiden alcanzar objetivos y aumentan los riesgos laborales.</p>	<p>que recibe la formación necesaria está en mejores condiciones para llevar a cabo su trabajo. La capacitación puede fomentar la confianza del empleado al tener una mejor comprensión de la industria y las responsabilidades de su trabajo. La capacitación continua mantiene al colaborador en la vanguardia de la evolución de la industria. Los empleados al ser competentes, ayudan a su empresa a mantener una posición como líder y como un</p>	
--	--	---	---	--	--	--

					fuerte competidor.		
	Gestión del rendimiento	El 100.00% mencionan que nunca la empresa aplica la gestión del rendimiento a través de la escala de puntuaciones para evaluar el desempeño y con ello favorecer a su formación profesional.	El gerente desconoce de cómo implementar la técnica de escala de puntuaciones.	Bajo nivel de rendimiento laboral, pues los empleados al no recibir periódicamente valoraciones amplias sobre su trabajo, los gerentes desconocerán a detalle dónde ha fallado o en qué apartados podría mejorar.	Aplicar la escala de puntuaciones, el cual va de uno a cinco (1-5), donde uno representa la peor puntuación y cinco es la calificación más alta otorgada. Los directivos deben utilizar una escala de valoración numérica, ya que ofrece un método rápido y estandarizado de evaluar el rendimiento de los empleados en todas las funciones o departamentos. La escala Likert para el rendimiento de los empleados es otra opción con	Gerente/ trabajadores	\$1,000.00

					valoraciones en forma de afirmaciones como Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo. Son más adecuadas para medir claramente las creencias o emociones sobre un tema o cuestión concretos.		
	Comunicación descendente	El 70.00% mencionan que pocas veces la empresa aplica una comunicación descendente a través de publicaciones institucionales para generar mayor eficiencia.	El gerente desconoce de cómo publicar los nuevos proyectos o estrategias institucionales para dar a conocer no solo al cliente sino también a los trabajadores y estos tengan un	No informar de los valores organizacionales, así como la visión, actividad o misión de la misma.	Aplicar algunas herramientas utilizadas como boletines y revistas internas, notas en intranets, redes sociales internas, etc. Es fundamental que en todos estos canales se permitan a los colaboradores responder,	Gerente/ trabajadores	\$1,000.00

			mayor compromiso.		interactuar y expresarse, para que la comunicación sea bidireccional. Es por ello que una compañía debe invertir en un área de Comunicación Interna diferenciada y separada, pero complementada con el área de Recursos Humanos.		
--	--	--	----------------------	--	--	--	--

V. Discusión

Objetivo específico 1: Describir las características del liderazgo transformacional en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.

El 80.00% menciona que siempre reconocen un gran optimismo al realizar las actividades influenciado por el líder, estos datos coinciden con Bravo y Briceño (2023) en su tesis *Influencia del liderazgo transformacional en la calidad del servicio de los restaurantes de lujo y primera del Distrito Metropolitano de Quito*; establecieron que el 63% considera que los jefes son un ejemplo a seguir por ende presentan un gran optimismo es decir positivismo frente a cualquier inconveniente, de igual forma coinciden con Chicaiza y Carvajal (2023) en su tesis *El liderazgo transformacional para el mejoramiento del clima laboral en empresas de servicios*; aportaron que el 75% de los trabajadores indicaron que son optimistas, es decir muestran actitud positiva en sus actividades. Los trabajadores de la empresa son optimistas y con ello contagian su positivismo y ven la oportunidad en los desafíos, cabe decir que los colaboradores con optimismo son capaces de enfocar su tiempo y energía en las cuestiones que sí pueden controlar, priorizan la mirada sobre el costado positivo de cualquier situación para visualizar oportunidades y aprender de los errores.

El 70.00% considera que siempre el líder es coherente y consecuente con lo que trasmite, por ende, usted siente un mayor compromiso por mejorar continuamente sus actividades, estos datos coinciden con Marin y Abanto (2019) en su tesis *Clima laboral de los trabajadores del Hotel Gran Continental y su repercusión en la satisfacción del cliente*; encontró que el 73% menciona que se siente comprometido con los logros de la organización, de igual forma coinciden con Chicaiza y Carvajal (2023) en su tesis *El liderazgo transformacional para el mejoramiento del clima laboral en empresas de servicios*; aportaron que el 62% de los trabajadores mencionaron que el líder es coherente con lo que trasmite. Los trabajadores muestran compromiso pues siente que el líder es un ejemplo a seguir, cuando se lidera con el ejemplo, no solo impulsa a los miembros del equipo a alcanzar la excelencia, sino que también demuestran esa excelencia activamente. Este estilo de liderazgo promueve un alto nivel de compromiso y aceptación, ya que los líderes transmiten con sus acciones que están comprometidos con las iniciativas de su equipo.

El 60.00% mencionan que siempre el líder de la organización realiza un diagnóstico a través de entrevista individuales para identificar cuáles las necesidades como trabajador, estos datos coinciden con Ortiz y Tamayo (2021) en su tesis *Diagnóstico de clima organizacional y una propuesta de plan de acción en la empresa Restaurantes entretenimiento y servicio RESS Cía. Ltda*; evidenció el 83% de los colaboradores indicaron que en la empresa se realizan entrevistas individuales para detectar sus necesidades, de igual forma coinciden con Chicaiza y Carvajal (2023) en su tesis *El liderazgo transformacional para el mejoramiento del clima laboral en empresas de servicios*; aportaron que el 80% de los trabajadores mencionaron que el líder aplica un diagnóstico a través de entrevistas individuales para identificar las necesidades. A pesar que el líder es un ejemplo seguir desconoce de cómo evaluar las necesidades del personal por lo tanto no aplica las entrevistas a través de reuniones, se puede decir que la entrevista al trabajador para detectar oportunidades es un proceso estratégico determinante para la competitividad de la empresa, donde el candidato y el futuro empleador se encuentran, el objetivo de esta entrevista es que el empleador compruebe que las aptitudes del candidato se ajustan a las necesidades del puesto que se va a cubrir, en el cual se realiza una evaluación en el momento de preguntarle al postulante acerca de sus habilidades, experiencia laboral, estudios, personalidad e interés en la vacante.

El 70.00% menciona que pocas veces el líder realiza un diagnóstico a través de exámenes para identificar y reconocer cuáles son las capacidades profesionales, estos datos contrastan con Ortiz y Tamayo (2021) en su tesis *Diagnóstico de clima organizacional y una propuesta de plan de acción en la empresa Restaurantes entretenimiento y servicio RESS Cía. Ltda*; evidenció el 93% de los colaboradores indicaron que en la empresa se realizan exámenes para detectar sus competencias y capacidades, de igual forma contrasta con Schanks (2021) en su tesis *La inteligencia emocional y el liderazgo transformacional en el área comercial del Hyatt Centric Hotel, San Isidro, 2020*; hallo que el 83.76% de los trabajadores afirman que el líder realiza diagnósticos a través de exámenes para identificar las capacidades profesionales. Los exámenes son una prueba que se les realiza a los candidatos a un puesto de trabajo para determinar si poseen las habilidades necesarias para desempeñar el trabajo de manera eficaz. Permite que el empleado y el supervisor identifiquen y discutan las áreas en las que se puede mejorar el desempeño. También puede ser una oportunidad importante para reforzar o aclarar las expectativas.

El 60.00% menciona que pocas veces el líder de la organización promueve el desarrollo de la creatividad, estos datos se contrastan con Bravo y Briceño (2023) en su tesis *Influencia del liderazgo transformacional en la calidad del servicio de los restaurantes de lujo y primera del Distrito Metropolitano de Quito*; mencionó que el 80% menciona que los jefes fomentan la creatividad entre los empleados para mejorar y mantener su posición competitiva, de igual forma contrasta con Schanks (2021) en su tesis *La inteligencia emocional y el liderazgo transformacional en el área comercial del Hyatt Centric Hotel, San Isidro, 2020*; hallo que el 75.34% de los trabajadores afirman que el líder promueve la creatividad. Cuando una persona es creativa está capacitada para resolver problemas y generar ideas innovadoras, que sirvan para impulsar un proyecto desde sus inicios o que ayuden a solucionar problemas. En entornos tan cambiantes como el nuestro es más necesario que nunca contar con personas que sepan enfocar su creatividad.

El 80.00% mencionan que pocas veces el líder fomenta una cultura innovación a través de la participación en los proyectos institucionales, estos datos se contrastan con Pillaca (2019) en su tesis *Propuesta de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*; estableció que él 65% de los representantes fomentan la participación por ende esto permite innovar algunos procesos internos de la empresa, de igual forma contrasta con Schanks (2021) en su tesis *La inteligencia emocional y el liderazgo transformacional en el área comercial del Hyatt Centric Hotel, San Isidro, 2020*; hallo que el 88.12% de los trabajadores afirman que el líder fomenta la cultura de innovación a través de los proyectos institucionales. La cultura de innovación ayuda a mejorar los procesos de la empresa; significa que todos los empleados tienen la oportunidad de desarrollar nuevas ideas que pueden mejorar la eficiencia y productividad, con ello se puede ayudar a la empresa a reducir costos y mejorar la satisfacción de los clientes. De esta manera, las empresas se vuelven más duraderas a medida que se vuelven resilientes y siempre están preparadas para innovar frente a los cambios.

El 90.00% mencionan que siempre el líder comparte la visión con el fin de inspirar a cumplir con las metas a largo plazo, estos datos coinciden con Bravo y Briceño (2023) en su tesis *Influencia del liderazgo transformacional en la calidad del servicio de los restaurantes de lujo y primera del Distrito Metropolitano de Quito*; establecieron que el 63% considera que los jefes dan a conocer la visión con la finalidad de lograr trabajadores más comprometidos, de

igual forma coinciden con Cano y Revilla (2020) en su tesis *Liderazgo transformacional y su impacto en el desempeño laboral en los hoteles 3 y 4 estrellas del distrito de Huancayo, año 2020*; aportaron que el 82% de los trabajadores mencionan que el líder comparte la visión en el cumplimiento de las metas a largo plazo. Cuando los miembros de una organización o un equipo comparten la visión, consiguen funcionar de forma sincronizada convirtiéndose en equipos de alto rendimiento. Finalmente, compartir una visión implica para las personas el acercamiento a un compromiso de más largo plazo.

El 70.00% mencionan que siempre el líder declara la misión con la finalidad de inspirar la confianza a seguir mejorando el rendimiento en las actividades diarias, estos datos coinciden con Bravo y Briceño (2023) en su tesis *Influencia del liderazgo transformacional en la calidad del servicio de los restaurantes de lujo y primera del Distrito Metropolitano de Quito*; establecieron que el 72% considera que los jefes enfatizan la importancia de una misión común, de igual forma coinciden con Cano y Revilla (2020) en su tesis *Liderazgo transformacional y su impacto en el desempeño laboral en los hoteles 3 y 4 estrellas del distrito de Huancayo, año 2020*; aportaron que el 74% de los trabajadores mencionan que el líder inspira confianza en el rendimiento poniendo en práctica la misión institucional. Compartir la misión de la empresa sirve para establecer la imagen ideal a la que se aspira, a dónde se quiere llegar y fortalece la toma de decisiones para lograr el cumplimiento de objetivos futuros; permite contar con mayor enfoque para la dirección y ejecución empresarial

Objetivo específico 2: Describir las características del clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.

El 90.00% menciona que a veces la empresa promueve la autorrealización a través de capacitaciones, estos datos se contrastan con Cano y Revilla (2020) en su tesis *Liderazgo transformacional y su impacto en el desempeño laboral en los hoteles 3 y 4 estrellas del distrito de Huancayo, año 2020*; aportó que el 77,43% menciona que dedican tiempo a enseñar y capacitar al equipo, de igual forma se contrasta con Herrera (2023) en su tesis *Diagnóstico de clima laboral para un bar restaurante de la ciudad de Cuenca y una propuesta de plan de acción*, aportó que el 64.07% de los trabajadores afirman que en las capacitaciones realizadas por la empresa se promueve la autorrealización. La empresa no tiene elaborado un programa de capacitación por ende el personal no se desarrolla profesionalmente, se puede decir que con la capacitación los empleados adquieren nuevos conocimientos y habilidades, se vuelven más

competentes en sus tareas y pueden desempeñarse de manera más eficiente. Esto tiene un impacto directo en la productividad y rentabilidad de la organización. Cuando los empleados adquieren nuevos conocimientos y habilidades, se vuelven más competentes en sus tareas y pueden desempeñarse de manera más eficiente.

El 100.00% mencionan que nunca la empresa aplica la gestión del rendimiento a través de la escala de puntuaciones para evaluar el desempeño y con ello favorecer a su formación profesional, estos datos coinciden con Chicaiza y Carvajal (2023) en su tesis *El liderazgo transformacional para el mejoramiento del clima laboral en empresas de servicios*; aportaron que el 87% de los trabajadores indicaron que la empresa no realiza ningún tipo de evaluación para medir su desempeño, de igual forma coinciden con Herrera (2023) en su tesis *Diagnóstico de clima laboral para un bar restaurante de la ciudad de Cuenca y una propuesta de plan de acción*, aportó que el 77.32% de los trabajadores indicaron que la empresa no aplica la gestión del rendimiento para evaluar el desempeño. La gestión del rendimiento es el conjunto de procedimientos, técnicas y criterios que se utilizan en una empresa para valorar el desempeño de los trabajadores. Es una herramienta de gestión de recursos humanos mediante la cual se identifica, reconoce y promueve el aporte de los/as servidores/as civiles al logro de los objetivos institucionales. Asimismo, evidencia las necesidades requeridas para mejorar el desempeño individual e institucional.

El 80.00% mencionan que siempre la empresa promueve el ascenso laboral con el fin de generar mayor compromiso y desempeño, estos datos coinciden con Chicaiza y Carvajal (2023) en su tesis *El liderazgo transformacional para el mejoramiento del clima laboral en empresas de servicios*; aportaron que el 100% de los trabajadores indicaron que la empresa siempre promueve el ascenso laboral, de igual forma coinciden con Herrera (2023) en su tesis *Diagnóstico de clima laboral para un bar restaurante de la ciudad de Cuenca y una propuesta de plan de acción*, aportó que el 70.38% de los trabajadores indicaron que la empresa promueve el ascenso laboral para generar un mayor compromiso. El ascenso laboral supone subir de categoría profesional dentro del organigrama teniendo en cuenta para su aprobación factores como la antigüedad del trabajador, sus logros, su formación, así como las facultades organizativas del empresario. Implica asumir responsabilidades de un nivel superior y acceder

a un puesto más alto. Una vez alcanzado, el trabajador se establece de forma definitiva en esta posición hasta que termine su empleo o hasta que se produzca una nueva promoción

El 70.00% mencionan que pocas veces la empresa aplica una comunicación descendente a través de publicaciones institucionales para generar mayor eficiencia, estos datos se contrastan con Pillaca (2019) en su tesis *Propuesta de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*; aportó que el 80.77% indicaron que sí consideran que entre el dueño y los trabajadores existe una comunicación fluida, de igual forma contrastan con Ortiz y Tamayo (2021) en su tesis *Diagnóstico de clima organizacional y una propuesta de plan de acción en la empresa Restaurantes entretenimiento y servicio RESS Cía. Ltda.*; aportando que el 81.61% de los trabajadores indican que la empresa aplica una comunicación descendente para generar mayor eficiencia. La comunicación descendente en la empresa, es aquella que se transmite desde la dirección o gerencia a los subordinados, es decir, siguen la cadena de mando o el formato de jerarquía natural de una empresa. La comunicación descendente hace referencia a los mensajes que traspasan los jefes a su equipo. Es la que se produce desde la gerencia o dirección de una empresa hacia los empleados.

El 70.00% mencionan que siempre la empresa utiliza canales de comunicación ascendente a través de reuniones periódicas, estos datos coinciden con Herrera (2023) en su tesis *Diagnóstico de clima laboral para un bar restaurante de la ciudad de Cuenca y una propuesta de plan de acción*; encontró que el 77,34% de los colaboradores indican que se realizan reuniones periódicas con el fin de dar a conocer dos nuevos proyectos, de igual forma coinciden con Ortiz y Tamayo (2021) en su tesis *Diagnóstico de clima organizacional y una propuesta de plan de acción en la empresa Restaurantes entretenimiento y servicio RESS Cía. Ltda.*; aportando que el 73.56% de los trabajadores indican que la empresa aplican canales de comunicación ascendentes por medio de reuniones periódicas. La comunicación ascendente en la empresa, es aquella que se pone de manifiesto desde los empleados que están situados en una parte inferior de la empresa, hasta los que están situados en un nivel jerárquico superior, tiene lugar cuando en una empresa la información fluye hacia arriba a través de la jerarquía, es decir, desde los subordinados a los superiores como gerentes, supervisores y directores

El 80.00% consideran que siempre los beneficios sociales que brinda la empresa permitieron mejorar la calidad de vida, estos datos coinciden con Ortiz y Tamayo (2021) en su

tesis *Diagnóstico de clima organizacional y una propuesta de plan de acción en la empresa Restaurantes entretenimiento y servicio RESS Cía. Ltda*; afirmaron que el 85% de los colaboradores consideran que la empresa ofrece adecuados beneficios sociales, de igual forma coinciden con Paredes (2020) en su tesis *Clima organizacional en los trabajadores Del Hotel Boutique Tambo del Arriero de la ciudad de Cusco, 2020*; hallo que el 72% de los trabajadores afirman que los beneficios sociales que brinda la empresa mejoran su calidad de vida. La aplicación de los beneficios sociales permite a la empresa diferenciarse. La hace más atractiva para trabajar y querer permanecer en ella, al aumentar el sentido de pertenencia. Además, mejora el clima organizacional y fortalece el compromiso con los colaboradores y viceversa.

El 90.00% mencionan que siempre el salario percibido guarda relación con el esfuerzo y desempeño en el puesto de trabajo, estos datos coinciden con Marin y Abanto (2019) en su tesis *Clima laboral de los trabajadores del Hotel Gran Continental y su repercusión en la satisfacción del cliente*; afirmaron que el 63% de los colaboradores consideran que la empresa Brinda salarios en base a su desempeño, de igual forma coinciden con Paredes (2020) en su tesis *Clima organizacional en los trabajadores Del Hotel Boutique Tambo del Arriero de la ciudad de Cusco, 2020*; hallo que el 53 % de los trabajadores afirman que el salario percibido tiene relación con el desempeño en su puesto de trabajo. Un buen salario al trabajador brinda estabilidad y seguridad a los colaboradores, lo que contribuye a reducir la ansiedad y el estrés relacionados con cuestiones financieras. Esto crea un entorno laboral más confiable en el cual los empleados pueden concentrarse mejor en sus responsabilidades. Un salario justo y competitivo motiva a los empleados a dar lo mejor de sí mismos en su trabajo. Se sienten valorados y reconocidos, lo que aumenta su compromiso con la empresa.

El 90.00% consideran que siempre ha existido buenas condiciones de seguridad e higiene del espacio laboral, estos datos coinciden Ojeda (2022) en su tesis *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa clínica Santo Domingo, Distrito Ayacucho, 2022*; aportó que el 77% de los colaboradores aseguran que la empresa ofrece adecuadas condiciones de seguridad, distribución de espacios, higiene, ventilación, de igual forma coinciden con Paredes (2020) en su tesis *Clima organizacional en los trabajadores Del Hotel Boutique Tambo del Arriero de la ciudad de Cusco, 2020*; hallo que el 78 % de los trabajadores afirman que existen buenas condiciones de seguridad e higiene en el espacio laboral. Las buenas condiciones de higiene y seguridad de la empresa, son importantes porque

mediante la corrección de problemas, la detección de fallas y la evaluación de riesgos, podemos llegar a prevenir un número importante de accidentes y enfermedades dentro del ámbito laboral. Mantener un ambiente limpio y seguro influye directamente en la productividad, la disminución de gastos, la rentabilidad de la empresa y, lo más importante, la protección de la salud e integridad del personal y de los clientes.

Objetivo específico 3: Elaborar una propuesta de un plan de mejora en el liderazgo transformacional y el clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.

Plan de mejora

1. Datos generales

Nombre comercial: HOTEL SAN FRANCISCO DE PAULA S.A.C

2. Misión

HOTEL SAN FRANCISCO DE PAULA S.A.C está llamado a ser una sobresaliente opción de hospitalidad ofreciendo altos estándares en todos nuestros proyectos. Nuestra principal prioridad no sólo consiste en ofrecer implícita excelencia en nuestros servicios, sino también ofrecer instalaciones funcionales, privadas, exclusivas e innovadoras. Estamos conformados por un equipo de trabajo específico orientado a conseguir una experiencia inigualable para todos nuestros huéspedes.

3. Visión

Trabajamos en equipo y estamos comprometidos en ofrecer experiencias positivas e inolvidables para todos aquellos que nos visiten sin importar su motivo o el tiempo que permanezcan; ofreciendo un servicio personalizado, genuino y de excelencia, aportando a la comunidad, celebrando la diversidad y superando las expectativas en todos sus aspectos para obtener su preferencia.

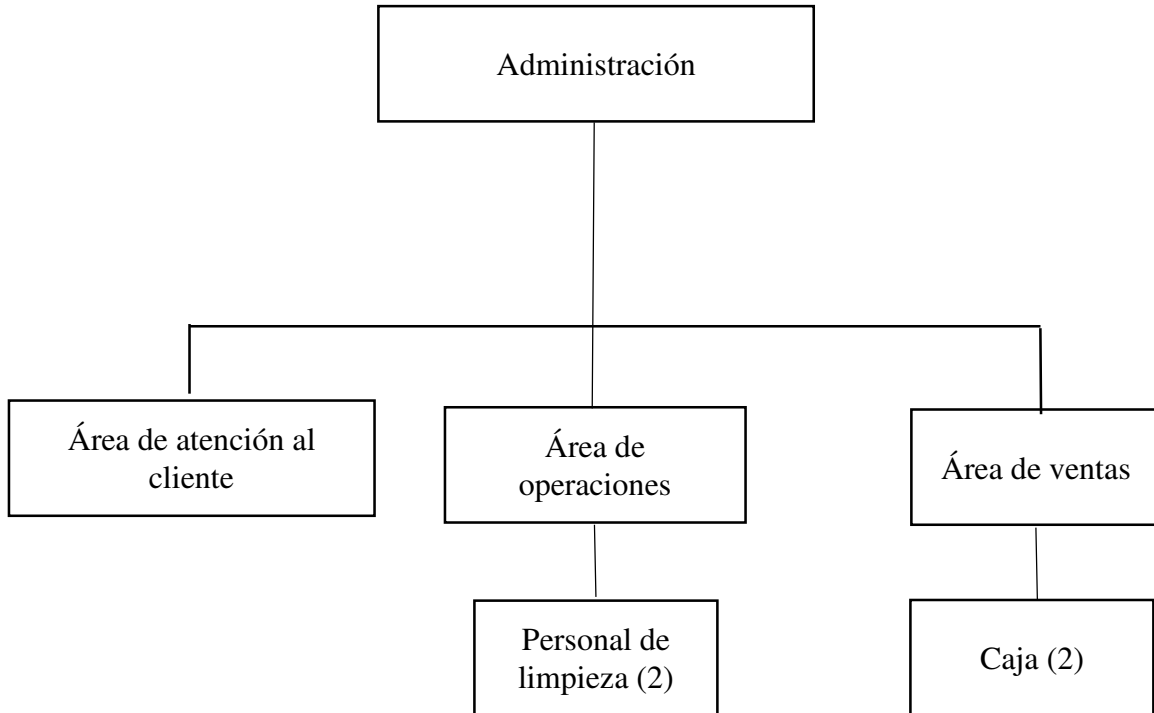
4. Objetivos

- Lograr una cultura de innovación a través de un programa de participación de personal
- Mejorar la motivación en un 20% a través de la aplicación de liderazgo transformacional.
- Identificar las necesidades de capacitación a través de la evaluación de 360°.
- Incrementar el nivel del clima laboral en un 30% a través de la creación de un programa de capacitación.

5. Productos y/o servicios

- Servicios de alojamiento.
- Piscina.
- Áreas recreativas.

6. Organigrama de la empresa



Cargo	Administrador
Perfil	<ul style="list-style-type: none">• Licenciado en administración• Cursos en Mercadeo• Negocios internacionales• Gestión humana• Finanzas• Operaciones y logística
Funciones	<ul style="list-style-type: none">• Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.• Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.• Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.

	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.
Cargo	Representante de atención al cliente
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración • Capacidad de negociación • Capacidad de comunicación • Conocimientos de gestión de equipos • Capacidad de escucha activa • Capacidad de resolución de conflictos
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Prospectar y fidelizar clientes. • Brindar información y resolver dudas. • Solucionar problemas del cliente. • Acortar los tiempos de servicio. • Impulsar las ventas; • Recibir y tramitar pedidos, solicitudes y reclamaciones.
Cargo	Jefe de operaciones
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Prospectar y fidelizar clientes; • Brindar información y resolver dudas; • Solucionar problemas del cliente; • Acortar los tiempos de servicio; • Impulsar las ventas; • Recibir y tramitar pedidos, solicitudes y reclamaciones;
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que todas las operaciones se lleven a cabo de un modo apropiado y rentable • Mejorar los sistemas, procesos y mejores prácticas de gestión operativa • Comprar materiales, planificar el inventario y supervisar la eficiencia del almacén • Ayudar para que los procesos de la organización sigan cumpliendo la ley • Formular objetivos estratégicos y operativo • Examinar datos financieros y usarlos para mejorar la rentabilidad
Cargo	Personal de limpieza
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral demostrable como personal de limpieza • Capacidad para manejar maquinaria y equipos pesados • Conocimiento de suministros y productos químicos de limpieza

	<ul style="list-style-type: none"> • Familiaridad con las fichas de datos de seguridad de materiales • Integridad • Título de educación secundaria
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio de ropa de cama y tender las camas. • Retiro de basura y reciclaje. • Aspirar alfombras, barrer y trapear pisos, desempolvar superficies y limpiar accesorios de iluminación en dormitorios, salas de estar y otras partes de la casa o las instalaciones • Sustituir de la ropa de baño por toallas, paños y alfombrillas de baño cuidadosamente doblados y arreglados. • Limpiar cafeteras, lavar platos y reabastecer suministros para la barra de café, la barra con fregadero y otras instalaciones de alimentos y bebidas. • Reposición de artículos como jabones, lociones, champús, papel higiénico y pañuelos faciales
Cargo	Jefe de ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración • Superior, técnicos o universitarios (completos o truncos). • Experiencia mínima de 01 año en Ventas Intangibles (Asesor Ventas y Servicios, Vendedor de Campo)
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Generar y/o desarrollar cartera de clientes nuevos individuales. • Cumplir con el modelo de ventas y prospección diaria, efectuando llamadas, agendando citas y visitas a clientes con el objetivo de cumplir la cuota asignada. • Reportar diariamente las ventas nuevas realizadas para el pago de las comisiones respectivas
Cargo	Cajero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración • Estudios universitarios o técnicos en administración de empresas o contabilidad • Experiencia mínima 1 año • Atención al cliente • Habilidades numéricas • Facilidad de palabra • Actitud de servicio • Proactivo

Funciones	<ul style="list-style-type: none">• Recibir y darles la bienvenida a los clientes.• Registrar los productos adquiridos diariamente, escaneando el código de barras o ingresando el número de identificación en las cajas registradoras.• Recibir pagos y dar el cambio, además de elaborar y entregar facturas.• Organizar los productos en las bolsas, de ser necesario.• Brindar a los clientes servicios posteriores a la venta en términos de reparaciones, devoluciones o cambio de mercancía.• Dar respuesta a las inquietudes de los clientes brindando asistencia sobre los procedimientos y políticas del establecimiento.
------------------	--

7. Diagnóstico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	<p>O1. La dolarización y los bajos niveles de inflación son una oportunidad, que facilita que los turistas extranjeros puedan acceder a lugares turísticos.</p> <p>O2. Gobiernos locales muestran interés por las iniciativas generadas que fomenta el turismo tanto a nivel nacional e internacional</p> <p>O3. Aumento de la actividad económica de la zona.</p> <p>O4. Lugares con atractivo turístico en la zona.</p> <p>O5. Aprovechamiento de nuevas tecnologías.</p> <p>O6. Proveedores que son distribuidores directos.</p> <p>O7. El crecimiento demográfico significativo en la ciudad de Satipo.</p>	<p>A1. Aplicación de una tasa de ingreso a los turistas.</p> <p>A2. La existencia de hoteles que brindan el mismo servicio.</p> <p>A3. Perú, como destino turístico, no ha logrado posicionarse en el mercado mundial de los viajes.</p> <p>A4. La aparición de nuevos competidores directos.</p> <p>A5. Las huelgas, paros indígenas y cierre de carreteras de la región sur del país.</p> <p>A6. Falta de apoyo gubernamental para la jerarquización del turismo.</p> <p>A7. La migración</p>
<p>Fortalezas</p> <p>F1. Ofrece al cliente un ambiente de familiaridad, confianza y seguridad.</p> <p>F2. Atención preferente y personal por parte de los dueños, así como el servicio de</p>	<p>F – O</p> <p>FO1: Consolidar el nivel de atención preferente, impulsado en la excelencia y la calidad en el servicio. F1 F2 O1</p> <p>FO2: Fortalecer el posicionamiento basado en el servicio, a través de políticas</p>	<p>F – A</p> <p>FA1: Definir políticas que permitan desarrollar un ambiente de confianza mediante políticas que fortalezcan la atención preferente y personal</p>

<p>calidad de todos los colaboradores del hotel.</p> <p>F3. Facilidad de adaptación a los cambios en tiempos de crisis.</p> <p>F4. Remuneración justa</p> <p>F5. Adecuado posicionamiento por los servicios que ofrece.</p> <p>F6. La fidelidad y el respaldo de los colaboradores del Hotel.</p> <p>F7. Clara creencia que es necesaria la diferenciación en el trato a cada uno de los clientes.</p> <p>F8. Ubicación estratégica e instalaciones propias</p>	<p>que faciliten el aprovechamiento de la tecnología. F5 O5</p> <p>FO3: Incentivar a los turistas extranjeros para que visiten los lugares con atractivos turísticos en la zona, por medio de alianzas estratégicas con Agencias de Viajes</p> <p>FO4. Fortalecer las relaciones con los proveedores para mantener precios, forma de entrega y de pago.</p>	<p>diferenciándose de hoteles que brinden el mismo servicio. F1 F2 A2</p> <p>FA2: Optimizar la facilidad de adaptación del hotel a diferentes problemas sociales que pueden afectarlos como son huelgas, paros indígenas, la migración manteniendo un ambiente estable y de confianza a nivel interno. F3 A5 A7</p> <p>FA3: Articular íntegramente los parámetros importantes en la ubicación del hotel que le brinden una ventaja frente a sus competidores directos. F8 A4</p> <p>FA4: Plantear incentivos y promociones a los turistas por medio del internet, agencias de viajes de los lugares turísticos de la provincia, y servicios del Hotel. F9 A1</p>
<p>Debilidades</p> <p>D1. Existe una estructura jerárquica poco definida y falta de una clara división de las tareas.</p> <p>D2. No se tienen claramente definidas las tareas y funciones que el personal debe desempeñar.</p> <p>D3. No existe un sistema contable.</p> <p>D4. No existe un adecuado mecanismo de comunicación entre las diferentes áreas.</p>	<p>D – O</p> <p>DO1: Reducir la actitud conservadora en la forma de administrar el Hotel, a través del uso de la tecnología, que facilite el acceso a las nuevas tendencias para mejorar el nivel de servicio, desarrollando mecanismos de control. D5 D7 O5</p> <p>DO2: Realizar cursos de capacitación mediante convenios con el SECAP y Cámara de Turismo de Cotopaxi. D6 O2</p>	<p>D – A</p> <p>DA1: Disminuir la duplicidad de tareas en el Hotel y la falta de comunicación para mantener un nivel competitivo en el mercado. D1, D2, D4, A2 A4</p> <p>DA2: Establecer una estructura organizacional de acuerdo a las necesidades del hotel, mediante la elaboración de organigramas y departamentalización D1, A2</p>

<p>D5. Prevalece una cultura organizacional muy conservadora.</p> <p>D6. El hotel no cuenta con un programa de capacitación e incentivos para el personal.</p> <p>D7. No existe un control periódico interno del nivel de servicio, así como medición de la satisfacción del cliente externo.</p> <p>D8. La falta de un reglamento interno de la empresa, así como un manual de procedimientos de las diferentes actividades de cada área.</p> <p>D9. Falta de políticas de motivación para los empleados.</p>	<p>DO3: Desarrollar políticas que facilite la comunicación entre todos los niveles tanto interno como externo (clientes, proveedores) que faciliten tener un conocimiento de sus expectativas y necesidades. D4 O6</p>	<p>DA3: Desarrollar sistemas de motivación entre los empleados para mantener su compromiso organizacional. D9, A4</p>
---	--	---

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
Diagnóstico de capacidades	El 70.00% menciona que pocas veces el líder realiza un diagnóstico a través de exámenes para identificar y reconocer cuáles son las capacidades profesionales.	El gerente desconoce de cómo aplicar los exámenes efectivos para evaluar la capacidad del trabajador.	No lograr determinar los puntos débiles del trabajador ni averiguar en que están fallando en sus funciones, es decir analizar qué parte de su fuerza laboral no puede lograr los resultados deseados y qué empleados no se están desempeñando lo suficientemente bien.
		No existe confianza entre el líder y colaboradores.	No generar lazos de amistad y confianza con los miembros de la empresa.
		La empresa no aplica herramientas de evaluación por competencias.	No detectar las competencias con mayor fortaleza y debilidad del trabajador.
Creatividad	El 60.00% menciona que pocas veces el líder de la organización promueve el desarrollo de la creatividad.	Los trabajadores sienten temor o miedo a equivocarse al expresar sus ideas quise deba a que en la empresa no exista un buen relaciones interpersonales en donde los trabajadores puedan compartir ideas y experiencias para crear nuevas formas de ejecutar sus funciones.	Desmotivación del personal debido a que no logran aportar sus ideas a la alta gerencia por ende sentirán que su trabajo no es tan importante para el crecimiento de la institución.
Innovación	El 80.00% mencionan que pocas veces el líder fomenta una cultura innovación a través de la participación en los proyectos institucionales.	El líder desconoce cómo promover la cultura de innovación, además no tome en cuenta algunas ideas en la creación de nuevos proyectos puesto que considera que el personal no tiene la capacidad suficiente para plantear	Cuando en una empresa no se innova, pronto se agotan los modelos de negocio, los ciclos de negocio comienzan a acortarse y el cliente dejan de percibir el valor. Las empresas necesitan crear nuevos elementos que sean capaces de satisfacer no solo en la forma como entregan su valor, sino también en el valor en sí.

		estrategias a largo plazo.	
Capacitación	El 90.00% menciona que a veces la empresa promueve la autorrealización a través de capacitaciones.	La empresa no cuenta con un plan de capacitación para mejorar las capacidades y habilidades personal.	No contar con la capacitación adecuada también es perjudicial para la estructura de la organización si los jefes no saben impartir directrices. En consecuencia, pueden romperse protocolos, procesos y procedimientos que impiden alcanzar objetivos y aumentan los riesgos laborales.
Gestión del rendimiento	El 100.00% mencionan que nunca la empresa aplica la gestión del rendimiento a través de la escala de puntuaciones para evaluar el desempeño y con ello favorecer a su formación profesional.	El gerente desconoce de cómo implementar la técnica de escala de puntuaciones.	Bajo nivel de rendimiento laboral, pues los empleados al no recibir periódicamente valoraciones amplias sobre su trabajo, los gerentes desconocerán a detalle dónde ha fallado o en qué apartados podría mejorar.
Comunicación descendente	El 70.00% mencionan que pocas veces la empresa aplica una comunicación descendente a través de publicaciones institucionales para generar mayor eficiencia.	El gerente desconoce de cómo publicar los nuevos proyectos o estrategias institucionales para dar a conocer no solo al cliente sino también a los trabajadores y estos tengan un mayor compromiso.	No informar de los valores organizacionales, así como la visión, actividad o misión de la misma.

9. Problemas

Problema	Causa
El 70.00% menciona que pocas veces el líder realiza un diagnóstico a través de exámenes para identificar y reconocer cuáles son las capacidades profesionales.	El gerente desconoce de cómo aplicar los exámenes efectivos para evaluar la capacidad del trabajador.
	No existe confianza entre el líder y colaboradores.
	La empresa no aplica herramientas de evaluación por competencias.
El 60.00% menciona que pocas veces el líder de la organización promueve el desarrollo de la creatividad.	Los trabajadores sienten temor o miedo a equivocarse al expresar sus ideas quise deba a que en la empresa no exista un buen relaciones interpersonales en donde los trabajadores puedan compartir ideas y experiencias para crear nuevas formas de ejecutar sus funciones.
El 80.00% mencionan que pocas veces el líder fomenta una cultura innovación a través de la participación en los proyectos institucionales.	El líder desconoce cómo promover la cultura de innovación, además no tome en cuenta algunas ideas en la creación de nuevos proyectos puesto que considera que el personal no tiene la capacidad suficiente para plantear estrategias a largo plazo.
El 90.00% menciona que a veces la empresa promueve la autorrealización a través de capacitaciones.	La empresa no cuenta con un plan de capacitación para mejorar las capacidades y habilidades personal.
El 100.0.00% mencionan que nunca la empresa aplica la gestión del rendimiento a través de la escala de puntuaciones para evaluar el desempeño y con ello favorecer a su formación profesional.	El gerente desconoce de cómo implementar la técnica de escala de puntuaciones.
El 70.00% mencionan que pocas veces la empresa aplica una comunicación descendente a través de publicaciones institucionales para generar mayor eficiencia.	El gerente desconoce de cómo publicar los nuevos proyectos o estrategias institucionales para dar a conocer no solo al cliente sino también a los trabajadores y estos tengan un mayor compromiso.

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Diagnóstico de capacidades	El 70.00% menciona que pocas veces el líder realiza un diagnóstico a través de exámenes para identificar y reconocer cuáles son las capacidades profesionales.	<p>Realizar exámenes a través de los tests de CI para evaluar la capacidad cognitiva de los candidatos y su capacidad para aprender nuevas habilidades. También pueden ser útiles para predecir el rendimiento laboral y la adaptabilidad de un candidato.</p> <p>Además, los tests de CI son una herramienta útil para identificar a los candidatos que tienen el potencial de crecer y desarrollarse en su trabajo. Los candidatos con un alto CI son más propensos a aprender nuevas habilidades y adaptarse a situaciones cambiantes, lo que es especialmente importante en un entorno empresarial dinámico.</p> <p>Realizar reuniones periódicas con los miembros de la empresa para proponer sugerencias e ideas para la mejora continua en las respectivas áreas de esta manera se generará una mayor confianza entre el colaborador y líder.</p> <p>Aplicar la evaluación por competencias ya que esta técnica busca identificar las habilidades y conocimientos de los colaboradores, y cerciorarse de que puedan realizar las tareas de la competencia exigida. Estas evaluaciones forman parte de los procesos de selección, gestión del desempeño y otros afines al área de recursos humanos.</p>
Creatividad	El 60.00% menciona que pocas veces el líder de la organización promueve el desarrollo de la creatividad.	Otorgar recompensas al trabajador más creativo: A cada empleado se le pide que tenga una idea innovadora cada fin de semana se premiará al que ha tenido la mejor idea. Es una forma de conseguir el interés y la implicación de todos los trabajadores, además de fomentar un ambiente distendido y de participación.
Innovación	El 80.00% mencionan que pocas veces el líder fomenta una cultura innovación a través de la participación en los proyectos institucionales.	<p>Crear un plan de innovación en donde se programen acciones basadas en las soluciones vanguardistas y eficientes de cada momento, para que ayuden a la empresa a alcanzar los objetivos estratégicos y a mejorar el cumplimiento de sus obligaciones.</p> <p>Conformar equipos especialidades para implementar la innovación, pues un equipo enfocado únicamente en la innovación, permitirá alimentar diariamente la organización</p>

		de nuevas ideas, que reinventen los procesos y mejoren los productos o servicios.
Capacitación	El 90.00% menciona que a veces la empresa promueve la autorrealización a través de capacitaciones.	Implementar un programa de capacitación ya que un empleado que recibe la formación necesaria está en mejores condiciones para llevar a cabo su trabajo. La capacitación puede fomentar la confianza del empleado al tener una mejor comprensión de la industria y las responsabilidades de su trabajo. La capacitación continua mantiene al colaborador en la vanguardia de la evolución de la industria. Los empleados al ser competentes, ayudan a su empresa a mantener una posición como líder y como un fuerte competidor.
Gestión del rendimiento	El 100.00% mencionan que nunca la empresa aplica la gestión del rendimiento a través de la escala de puntuaciones para evaluar el desempeño y con ello favorecer a su formación profesional.	Aplicar la escala de puntuaciones, el cual va de uno a cinco (1-5), donde uno representa la peor puntuación y cinco es la calificación más alta otorgada. Los directivos deben utilizar una escala de valoración numérica, ya que ofrece un método rápido y estandarizado de evaluar el rendimiento de los empleados en todas las funciones o departamentos. La escala Likert para el rendimiento de los empleados es otra opción con valoraciones en forma de afirmaciones como Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo. Son más adecuadas para medir claramente las creencias o emociones sobre un tema o cuestión concretos.
Comunicación descendente	El 70.00% mencionan que pocas veces la empresa aplica una comunicación descendente a través de publicaciones institucionales para generar mayor eficiencia.	Aplicar algunas herramientas utilizadas como boletines y revistas internas, notas en intranets, redes sociales internas, etc. Es fundamental que en todos estos canales se permitan a los colaboradores responder, interactuar y expresarse, para que la comunicación sea bidireccional. Es por ello que una compañía debe invertir en un área de Comunicación Interna diferenciada y separada, pero complementada con el área de Recursos Humanos.

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
Realizar exámenes a través de los tests de CI para evaluar la capacidad cognitiva de los candidatos y su capacidad para aprender nuevas habilidades. También pueden ser útiles para predecir el rendimiento laboral y la adaptabilidad de un candidato. Además, los tests de CI son una herramienta útil para identificar a los candidatos que tienen el potencial de crecer y desarrollarse en su trabajo. Los candidatos con un alto CI son más propensos a aprender nuevas habilidades y adaptarse a situaciones cambiantes, lo que es especialmente importante en un entorno empresarial dinámico.	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Realizar reuniones periódicas con los miembros de la empresa para proponer sugerencias e ideas para la mejora continua en las respectivas áreas de esta manera se generará una mayor confianza entre el colaborador y líder.	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Aplicar la evaluación por competencias ya que esta técnica busca identificar las habilidades y conocimientos de los colaboradores, y cerciorarse de que puedan realizar las tareas de la competencia exigida. Estas evaluaciones forman parte de los procesos de selección, gestión del desempeño y otros afines al área de recursos humanos.	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Otorgar recompensas al trabajador más creativo: A cada empleado se le pide que tenga una idea innovadora cada fin de semana se premiara al que ha tenido la mejor idea. Es una forma de conseguir el interés y la implicación de	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días

<p>todos los trabajadores, además de fomentar un ambiente distendido y de participación.</p>				
<p>Crear un plan de innovación en donde se programen acciones basadas en las soluciones vanguardistas y eficientes de cada momento, para que ayuden a la empresa a alcanzar los objetivos estratégicos y a mejorar el cumplimiento de sus obligaciones.</p> <p>Conformar equipos especialidades para implementar la innovación, pues un equipo enfocado únicamente en la innovación, permitirá alimentar diariamente la organización de nuevas ideas, que reinventen los procesos y mejoren los productos o servicios.</p>	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
<p>Implementar un programa de capacitación ya que un empleado que recibe la formación necesaria está en mejores condiciones para llevar a cabo su trabajo. La capacitación puede fomentar la confianza del empleado al tener una mejor comprensión de la industria y las responsabilidades de su trabajo. La capacitación continua mantiene al colaborador en la vanguardia de la evolución de la industria. Los empleados al ser competentes, ayudan a su empresa a mantener una posición como líder y como un fuerte competidor.</p>	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
<p>Aplicar la escala de puntuaciones, el cual va de uno a cinco (1-5), donde uno representa la peor puntuación y cinco es la calificación más alta otorgada. Los directivos deben utilizar una escala de valoración numérica, ya que ofrece un método rápido y estandarizado de evaluar el rendimiento de los empleados en todas las funciones o departamentos. La escala Likert para el rendimiento de los empleados es otra opción con valoraciones en forma</p>	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días

	continua mantiene al colaborador en la vanguardia de la evolución de la industria. Los empleados al ser competentes, ayudan a su empresa a mantener una posición como líder y como un fuerte competidor.																		
7	Aplicar la escala de puntuaciones, el cual va de uno a cinco (1-5), donde uno representa la peor puntuación y cinco es la calificación más alta otorgada. Los directivos deben utilizar una escala de valoración numérica, ya que ofrece un método rápido y estandarizado de evaluar el rendimiento de los empleados en todas las funciones o departamentos. La escala Likert para el rendimiento de los empleados es otra opción con valoraciones en forma de afirmaciones como Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo. Son más adecuadas para medir claramente las creencias o emociones sobre un tema o cuestión concretos.	01-10-24	31-10-24																
8	Aplicar algunas herramientas utilizadas como boletines y revistas internas, notas en intranets, redes sociales internas, etc. Es fundamental que en todos estos canales se permitan a los colaboradores responder, interactuar y expresarse, para que la comunicación sea bidireccional. Es por ello que una compañía debe invertir en un área de Comunicación Interna diferenciada y separada, pero complementada con el área de Recursos Humanos.	01-10-24	31-10-24																

VI. Conclusiones

Se estableció una propuesta de mejora en el liderazgo transformacional y el clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho; con la finalidad de proponer alternativas de solución a los problemas que impiden el desarrollo del liderazgo transformacional; por ende, aplicando este estilo de liderazgo de manera adecuada la empresa obtendrá un clima laboral favorable.

Los trabajadores siempre reconocen un gran optimismo al realizar las actividades influenciado por el líder, siempre es coherente y consecuente con lo que trasmite, siempre se realiza un diagnóstico a través de entrevista individuales para identificar cuáles las necesidades como trabajador, pocas veces se realiza un diagnóstico a través de exámenes para identificar y reconocer cuáles son las capacidades profesionales, pocas veces se promueve el desarrollo de la creatividad, pocas veces se fomenta una cultura innovación a través de la participación en los proyectos institucionales, siempre el líder comparte la visión con el fin de inspirar a cumplir con las metas a largo plazo y siempre el gerente declara la misión con la finalidad de inspirar la confianza a seguir mejorando el rendimiento en las actividades diarias.

Los trabajadores indicaron que a veces la empresa promueve la autorrealización a través de capacitaciones, nunca la empresa aplica la gestión del rendimiento a través de la escala de puntuaciones para evaluar el desempeño y con ello favorecer a su formación profesional, siempre la empresa promueve el ascenso laboral con el fin de generar mayor compromiso y desempeño, pocas veces la empresa aplica una comunicación descendente a través de publicaciones institucionales para generar mayor eficiencia, siempre la empresa utiliza canales de comunicación ascendente a través de reuniones periódicas, siempre los beneficios sociales que brinda la empresa permitió mejorar la calidad de vida, siempre el salario percibido guarda relación con el esfuerzo y desempeño en el puesto de trabajo y siempre ha existido buenas condiciones de seguridad e higiene del espacio laboral.

Se elaboró una propuesta de mejora en base a los resultados de la investigación con la finalidad de mejorar el liderazgo transformacional y el clima laboral.

VII. Recomendaciones

Seguir realizando estudios sobre las variables liderazgo transformacional y clima laboral, debido a que este estilo de liderazgo es la mejor manera de aprovechar el potencial de los trabajadores, canalizándolo en la dirección más productiva posible, pues estos líderes motivan y dirigen a sus empleados para lograr a la vez mejores rendimientos a través de la mejora del clima laboral.

Crear un programa de participación en los resultados ya que es un mecanismo que promueve la integración entre capital y trabajo, con el objetivo principal de aumentar la productividad. En este programa, la remuneración de los empleados varía en función de la consecución de los objetivos fijados por la organización, es importante destacar que programa está directamente relacionado con el cumplimiento de metas y objetivos, y no necesariamente con los beneficios de la empresa, así, independientemente de las ganancias financieras, si se alcanzan las metas estipuladas, los empleados recibirán la compensación prevista por el programa.

Realizar bimestralmente evaluaciones de rendimiento ya que permite que el empleado y el supervisor identifiquen y discutan las áreas en las que se puede mejorar el desempeño, también puede ser una oportunidad importante para reforzar o aclarar las expectativas, pues las organizaciones deben evaluar continuamente las fortalezas y debilidades de sus empleados. Al hacerlo, están en mejores condiciones para hacer coincidir la calificación de los empleados con las tareas asignadas.

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado en base a los resultados de la investigación, para que la empresa para que la empresa obtenga mejores resultados en cuanto a los niveles de productividad desempeño y clima laboral pues el liderazgo transformacional ayuda a detectar las necesidades de los trabajadores para que se disminuyan o se reduzcan las posibles debilidades y se aprovechen sus capacidades al máximo.

Referencias bibliográficas

- Ayala, K. (2021). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del GAD de Guano*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8601>
- Acosta, D., & Ponce, E. (2019). Estilos de liderazgo en la Educación Superior. *Revista Conrado*, 15(68), 175-179. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1002>
- Álvarez, G. (2022). Liderazgo Transformacional y Engagement Laboral: El rol de la mujer líder. *Revista Gestión Y Estrategia*, (62), 9-19. <https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/gye/2022n62/Alvarez>
- Barragán, M., Vargas, T., & Gómez, K. (2019). Relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral de los empleados administrativos de una empresa maquiladora del sector automotriz. *Vinculatégica EFAN*, 5(2), 1194–1208. <https://doi.org/10.29105/vtga5.2-736>
- Bravo, K. y Briceño, C. (2023). *Influencia del liderazgo transformacional en la calidad del servicio de los restaurantes de lujo y primera del Distrito Metropolitano de Quito*. [Tesis de pregrado, Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE]. <https://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/37437>
- Cano, J. y Revilla, C. (2020). *Liderazgo transformacional y su impacto en el desempeño laboral en los hoteles 3 y 4 estrellas del distrito de Huancayo, año 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://upc.aws.openrepository.com/handle/10757/657318>
- Chicaiza, K. y Carvajal, A. (2023). *El liderazgo transformacional para el mejoramiento del clima laboral en empresas de servicios*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/38659>
- Cisneros, L. (2019). *Liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas, rubro estaciones de servicios_gasocentros, distrito Ayacucho, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/23059>
- Del Toro, J., Fernández-Rodríguez, F. T., & Zayas-Batista, R. (2024). Clima organizacional en empresas: conceptualización y variables para su evaluación. *Revista Científica Episteme & Praxis*, 2(1), 62–70. <https://doi.org/10.62451/rep.v2i1.42>

- Díaz, E. (2020). Liderazgo transformacional y equidad de género: el caso de estudiantes de posgrado. *Revista Universidad Y Empresa*, 22(39). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7854>
- Flores, J., & Delgado, J. (2022). Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 634-647.
- Forneron, R. (2021). Gestión del cambio organizacional por covid-19 en las cooperativas de la ciudad de Pilar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 4914-4936. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.667
- Franco, J., Alfaro, M., Villanueva, R., & Nieva, M. (2023). Liderazgo transformacional las pymes peruanas. Perspectiva de los trabajadores. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(104), 1794-1808. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.104.26>
- Geraldo, L., Mera, A., & Rocha, E. (2020). Importancia de los estilos de liderazgo: un abordaje de revisión teórica. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 156–174. <https://doi.org/10.17162/au.v10i4.501>
- Hernández, G. (2021). Emprendedurismo y liderazgo empresarial en las organizaciones del siglo XXI. *Revista Fidélitas*, 2(1). <https://doi.org/10.46450/revistafidelitas.v2i1.31>
- Herrera, J. (2023). *Diagnóstico de clima laboral para un bar restaurante de la ciudad de Cuenca y una propuesta de plan de acción*. [Tesis de pregrado, Universidad del Azuay]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/13749>
- Jauregui, R. (2021). Estilos de liderazgo de los empresarios millennials de las pequeñas empresas del sector textil en Lima Metropolitana. *Review of Global Management*, 7(1), 31–46. <https://doi.org/10.19083/rgm.v7i1.1927>
- León, A. y Chico, K. (2022). *El liderazgo ético y la responsabilidad social corporativa en el desempeño de las empresas bananeras ecuatorianas*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/34552>
- Limones, L., & Tigrero, F. (2023). Clima Laboral y Desempeño del Personal del Distrito de Educación Santa Elena: Work Climate and Staff Performance in the Santa Elena Education District. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(5), 1432–1446. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1404>

- López, K. (2023). *Estilos de liderazgo en el clima laboral del restaurante Viavia Cafe Ayacucho S.A.C., Ayacucho, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/36407>
- Maldonado, F., Álvarez, N., Córdoba, D., Cordero, S., y Capote, M. (2023). *Metodología de la investigación: De la teoría a la práctica*. Puerto Madero Editorial. <https://puertomaderoeditorial.com.ar/index.php/pmea/catalog/view/24/99/157>
- Marin, R. y Abanto, L. (2019). *Clima laboral de los trabajadores del Hotel Gran Continental y su repercusión en la satisfacción del cliente*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrel]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1635>
- Méndez, J. y Bolaños, M. (2023). La cultura organizacional y su efecto en el desempeño empresarial. *REVISTA ERUDITUS*, 4(1), 59–74. <https://doi.org/10.35290/re.v4n1.2023.718>
- Mendoza, F. (2022). Epistemología del Liderazgo Transformacional en la Gerencia Avanzad. *Revista Científica CIENCIAEDUC*, 10 (1). <http://portal.amelica.org/ameli/journal/480/4803731016/html/>
- Mendoza, M., & García, J. (2023). Impacto del liderazgo transaccional en el rendimiento operativo. *Cultura Científica Y Tecnológica*, 20(2), E2-E11. <https://doi.org/10.20983/culcyt.2023.2.2e.1>
- Moreno, R. (2021). El liderazgo transformacional. *Gestio Et Productio. Revista Electrónica De Ciencias Gerenciales*, 2(3), 22-39. Recuperado a partir de <https://iieakoinonia.org/ojs3/index.php/gestioep/article/view/22>
- Ojeda, N. (2019). *Caracterización del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas de rubro clínicas de salud: caso clínica Santo Domingo – distrito Ayacucho, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/26128>
- Ojeda, N. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa clínica Santo Domingo, Distrito Ayacucho, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/33496>
- Ortiz, J. y Tamayo, J. (2021). *Diagnóstico de clima organizacional y una propuesta de plan de acción en la empresa Restaurantes entretenimiento y servicio RESS Cía. Ltda.*

- [Tesis de pregrado, Universidad del Uzuay].
<https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10798>
- Ortiz, N., & Peralta, J. (2022). Nivel de clima laboral en la empresa Perú Forus S.A., Lima, 2020. *Impulso, Revista De Administración*, 2(3), 66–80.
<https://doi.org/10.59659/impulso.v.2i3.15>
- Pacheco, F. (2019). *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal de una empresa privada de Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/673>
- Paredes, J. (2020). *Clima organizacional en los trabajadores Del Hotel Boutique Tambo del Arriero de la ciudad de Cusco, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/2c078cc9-db73-46ed-b965-5c86e702735e>
- Pillaca, E. (2019). *Propuesta de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/13210>
- Quijije, J., & Carola, A. (2024). El clima organizacional y su efecto en las relaciones laborales: caso empresa atunera Marbelize S.A. *Sinergia Académica*, 7(Especial 2), 169-191. <https://doi.org/10.51736/sa.v7iEspecial 2.228>
- Quinteros, D. (2020). *Influencia del liderazgo en la toma de decisiones en niveles jerárquicos medios en empresas familiares de la ciudad de Ambato*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31527>
- Sánchez, T. (2019). *Propuesta del manejo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/12717>
- Schanks, L. (2021). *La inteligencia emocional y el liderazgo transformacional en el área comercial del Hyatt Centric Hotel, San Isidro, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56865>
- Tello, J. (2020). *Influencia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de un hotel 5 estrellas en Miraflores*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de

- Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/fd6fe505-f659-4d07-b335-872d05fd716d>
- Valdivia, S. (2023). *Gestión del clima laboral*. <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/gestion-del-clima-laboral/>
- Vasquez, F., Napán, A., & Miranda, N. (2022). Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica De La UCSA*, 9(2), 29–42. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.029>
- Yllesca, A., Córdova, U., Espíritu, E., Buleje, N., & Gome, Y. (2024). Clima organizacional y desempeño docente. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 8(33), 766–775. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v8i33.760>

Anexos

Anexo 01. Matriz de consistencia

TÍTULO: Propuesta de mejora en el liderazgo transformacional y el clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora en el liderazgo transformacional y el clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024?.</p>	<p>Objetivo general: Establecer una propuesta de mejora en el liderazgo transformacional y el clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.</p> <p>Objetivos específicos Describir las características del liderazgo transformacional en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024. Describir las características del clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora en el liderazgo transformacional y el clima laboral en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho, 2024.</p>	<p>En el estudio, no se plantea una hipótesis por ser de nivel descriptivo</p>	<p>Variable 1: Liderazgo transformacional Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Influencia individualizada • Consideración individualizada • Estimulación intelectual • Motivación inspiracional <p>Variable 2: Clima laboral Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorrealización • Comunicación • Condiciones laborales 	<p>Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental, transversal</p> <p>Población y muestra Población: 10 trabajadores Muestra: 10 trabajadores</p>

Anexo 02. Instrumento de recolección de datos



INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcar con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

Respecto a la variable: Liderazgo transformacional

Escala:

- Siempre : 5
- Casi siempre : 4
- A veces : 3
- Pocas veces : 2
- Nunca : 1

Dimensión 1: Influencia idealizada	1	2	3	4	5
1. Reconoce en usted un gran optimismo al realizar sus actividades influenciado por su líder.					
2. ¿En líder es coherente y consecuente con lo que trasmite, por ende, usted siente un mayor compromiso por mejorar continuamente sus actividades?					
Dimensión 3: Consideración individual					
3. El líder de la organización realiza un diagnóstico a través de entrevista individuales para identificar cuáles son sus necesidades como persona y trabajador					
4. El líder realiza un diagnóstico a través de exámenes para identificar y reconocer cuáles son sus capacidades profesionales.					
Dimensión 2: Estimulación intelectual					
5. El líder de la organización promueve el desarrollo de su creatividad					
6. El líder fomenta una cultura innovación a través de la participación en los proyectos institucionales.					
Dimensión 4: Motivación inspiracional					
7. El líder comparte la visión con el fin de inspirarlos a cumplir con las metas a largo plazo.					
8. El líder declara la misión con la finalidad de inspirar la confianza a seguir mejorando su rendimiento en las actividades diarias.					



Respecto a la variable: Clima laboral

Escala:

- Siempre : 5
- Casi siempre : 4
- A veces : 3
- Pocas veces : 2
- Nunca : 1

Dimensión 1: Autorrealización	1	2	3	4	5
1. ¿La empresa promueve la autorrealización a través de capacitaciones?					
2. ¿La empresa aplica la gestión del rendimiento a través de la escala de puntuaciones para evaluar el desempeño y con ello favorecer a su formación profesional?					
3. ¿La empresa promueve el ascenso laboral con el fin de generar mayor compromiso y desempeño?					
Dimensión 2: Comunicación					
4. ¿La empresa aplica una comunicación descendente a través de publicaciones institucionales para generar mayor eficiencia?					
5. ¿La empresa utiliza canales de comunicación ascendente a través de reuniones periódicas, para transmitir sugerencias constructivas?					
Dimensión 3: Condiciones laborales					
6. ¿Los beneficios sociales que le brinda la empresa ha permitió mejorar su calidad de vida?					
7. ¿El salario que percibe guarda relación con el esfuerzo y desempeño en su puesto de trabajo?					
8. ¿Existe buenas condiciones de seguridad e higiene del espacio laboral?					

Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos

Ficha de identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Uribe Cornelio Guido N° DNI: 70117561 Edad: 42 Teléfono / Celular: 912 937 055 Email:	
Título profesional: Administración. Grado Académico: Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/> Especialidad: Gestión publica Institución que labora: Unidad de Gestión Educativa Local de Aija	
Identificación del proyecto de Investigación o Tesis Título: PROPUESTA DE MEJORA EN EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOTEL SAN FRANCISCO DE PAULA S.A.C., AYACUCHO, 2024. Autor(es): FLORES HUAMÁN, NOEMÍ Programa Académico: Administración	
 Firma	 Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Uribe Cornelio Guido

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: FLORES HUAMÁN, NOEMÍ Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula PROPUESTA DE MEJORA EN EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOTEL SAN FRANCISCO DE PAULA S.A.C., AYACUCHO, 2024 y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



FLORES HUAMÁN, NOEMÍ
DNI: 45213412

Formato de Ficha de Validación

<p align="center">FICHA DE VALIDACIÓN</p> <p align="center">TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA EN EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOTEL SAN FRANCISCO DE PAULA S.A.C., AYACUCHO, 2024</p>								
	VARIABLE 1: liderazgo transformacional	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	Reconoce en usted un gran optimismo al realizar sus actividades influenciado por su líder.	x		x		x		
2	¿En líder es coherente y consecuente con lo que trasmite, por ende, usted siente un mayor compromiso por mejorar continuamente sus actividades?	x		x		x		
	Dimensión 2: Consideración individual							
1	El líder de la organización realiza un diagnóstico a través de entrevista individuales para identificar cuáles son sus necesidades como persona y trabajador	x		x		x		
2	El líder realiza un diagnóstico a través de exámenes para identificar y reconocer cuáles son sus capacidades profesionales.	x		x		x		
	Dimensión 3: Estimulación intelectual							

1	El líder de la organización promueve el desarrollo de su creatividad	x		x		x	
2	El líder fomenta una cultura innovación a través de la participación en los proyectos institucionales.	x		x		x	
Dimensión 4: Motivación inspiracional							
1	El líder comparte la visión con el fin de inspirarlos a cumplir con las metas a largo plazo.	x		x		x	
2	El líder declara la misión con la finalidad de inspirar la confianza a seguir mejorando su rendimiento en las actividades diarias.	x		x		x	
Variable 2: Clima laboral							
Dimensión 1: Autorrealización							
1	¿La empresa promueve la autorrealización a través de capacitaciones?	x		x		x	
2	¿La empresa aplica la gestión del rendimiento a través de la escala de puntuaciones para evaluar el desempeño y con ello favorecer a su formación profesional?	x		x		x	
3	¿La empresa promueve el ascenso laboral con el fin de generar mayor compromiso y desempeño?	x		x		x	
Dimensión 2: Comunicación							
1	¿La empresa aplica una comunicación descendente a través	x		x		x	

	de publicaciones institucionales para generar mayor eficiencia?						
2	¿La empresa utiliza canales de comunicación ascendente a través de reuniones periódicas, para transmitir sugerencias constructivas?	x		x		x	
Dimensión 3: Condiciones laborales							
1	¿Los beneficios sociales que le brinda la empresa ha permitido mejorar su calidad de vida?	x		x		x	
2	¿El salario que percibe guarda relación con el esfuerzo y desempeño en su puesto de trabajo?	x		x		x	
3	¿Existe buenas condiciones de seguridad e higiene del espacio laboral?	x		x		x	

Recomendaciones:

Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto: Dr. / Mg. Uribe Cornelio Guido Elmer DNI: 70117561



Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio
 Director del Sistema Administrativo II
 Área de Gestión Administrativa
 UGEL - AIJA

Firma



Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Ivonee Feli Avila Crespín

N° DNI: 46211751

Edad: 35

Teléfono / Celular: 981 587 705 Email: -----

Título profesional: Administración.

Grado Académico: Maestría Doctorado

Especialidad:

Gestión pública

Institución que labora:

Universidad Unamba

Identificación del proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA EN EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOTEL SAN FRANCISCO DE PAULA S.A.C., AYACUCHO, 2024.

Autor(es):

FLORES HUAMÁN, NOEMÍ

Programa Académico:

Administración



Firma
Avila Crespín Ivonne Feli
DNI N° 46211751

Firma



Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Avila Crespín Ivonee Feli

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: FLORES HUAMÁN, NOEMÍ Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula PROPUESTA DE MEJORA EN EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOTEL SAN FRANCISCO DE PAULA S.A.C., AYACUCHO, 2024 y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



FLORES HUAMÁN, NOEMÍ
DNI: 45213412

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA EN EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOTEL SAN FRANCISCO DE PAULA S.A.C., AYACUCHO, 2024								
	VARIABLE 1: liderazgo transformacional	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Influencia idealizada	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	Reconoce en usted un gran optimismo al realizar sus actividades influenciado por su líder.	x		x		x		
2	¿En líder es coherente y consecuente con lo que trasmite, por ende, usted siente un mayor compromiso por mejorar continuamente sus actividades?	x		x		x		
	Dimensión 2: Consideración individual							
1	El líder de la organización realiza un diagnóstico a través de entrevista individuales para identificar cuáles son sus necesidades como persona y trabajador	x		x		x		
2	El líder realiza un diagnóstico a través de exámenes para identificar y reconocer cuáles son sus capacidades profesionales.	x		x		x		

	Dimensión 3: Estimulación intelectual						
1	El líder de la organización promueve el desarrollo de su creatividad	x		x		x	
2	El líder fomenta una cultura innovación a través de la participación en los proyectos institucionales.	x		x		x	
	Dimensión 4: Motivación inspiracional						
1	El líder comparte la visión con el fin de inspirarlos a cumplir con las metas a largo plazo.	x		x		x	
2	El líder declara la misión con la finalidad de inspirar la confianza a seguir mejorando su rendimiento en las actividades diarias.	x		x		x	
	Variable 2: Clima laboral						
	Dimensión 1: Autorrealización						
1	¿La empresa promueve la autorrealización a través de capacitaciones?	x		x		x	
2	¿La empresa aplica la gestión del rendimiento a través de la escala de puntuaciones para evaluar el desempeño y con ello favorecer a su formación profesional?	x		x		x	
3	¿La empresa promueve el ascenso laboral con el fin de generar mayor compromiso y desempeño?	x		x		x	

	Dimensión 2: Comunicación						
1	¿La empresa aplica una comunicación descendente a través de publicaciones institucionales para generar mayor eficiencia?	x		x		x	
2	¿La empresa utiliza canales de comunicación ascendente a través de reuniones periódicas, para transmitir sugerencias constructivas?	x		x		x	
	Dimensión 3: Condiciones laborales						
1	¿Los beneficios sociales que le brinda la empresa ha permitido mejorar su calidad de vida?	x		x		x	
2	¿El salario que percibe guarda relación con el esfuerzo y desempeño en su puesto de trabajo?	x		x		x	
3	¿Existe buenas condiciones de seguridad e higiene del espacio laboral?	x		x		x	

Recomendaciones:

Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto: Dr. / Mg. Avila Crespín Ivonne Feli

DNI: 46211751



Firma
Avila Crespín Ivonne Feli
DNI N° 46211751



Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Álvarez Gallegos Aurelio Francisco

Nº DNI: 29571960

Edad: 51

Teléfono / Celular: 901 208 403 Email: alvarez aurelio958@gmail.com

Título profesional: Administración.

Grado Académico: Maestría _____ Doctorado x

Especialidad:

Gestión pública

Institución que labora:

Unidad de Gestión Educativa Local de Aija

Identificación del proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA EN EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOTEL SAN FRANCISCO DE PAULA S.A.C., AYACUCHO, 2024.

Autor(es):

FLORES HUAMÁN, NOEMÍ

Programa Académico:

Administración

 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN


Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos
DNI: 29571960
DOCENTE

Firma



Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Álvarez Gallegos Aurelio Francisco

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: FLORES HUAMÁN, NOEMÍ Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula PROPUESTA DE MEJORA EN EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOTEL SAN FRANCISCO DE PAULA S.A.C., AYACUCHO, 2024 y envío a Ud. El expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



FLORES HUAMÁN, NOEMÍ
DNI: 45213412

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA EN EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOTEL SAN FRANCISCO DE PAULA S.A.C., AYACUCHO, 2024								
	VARIABLE 1: liderazgo transformacional	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Influencia idealizada	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	Reconoce en usted un gran optimismo al realizar sus actividades influenciado por su líder.	x		x		x		
2	¿En líder es coherente y consecuente con lo que trasmite, por ende, usted siente un mayor compromiso por mejorar continuamente sus actividades?	x		x		x		
	Dimensión 2: Consideración individual							
1	El líder de la organización realiza un diagnóstico a través de entrevista individuales para identificar cuáles son sus necesidades como persona y trabajador	x		x		x		
2	El líder realiza un diagnóstico a través de exámenes para identificar y reconocer cuáles son sus capacidades profesionales.	x		x		x		

	Dimensión 3: Estimulación intelectual						
1	El líder de la organización promueve el desarrollo de su creatividad	x		x		x	
2	El líder fomenta una cultura innovación a través de la participación en los proyectos institucionales.	x		x		x	
	Dimensión 4: Motivación inspiracional						
1	El líder comparte la visión con el fin de inspirarlos a cumplir con las metas a largo plazo.	x		x		x	
2	El líder declara la misión con la finalidad de inspirar la confianza a seguir mejorando su rendimiento en las actividades diarias.	x		x		x	
	Variable 2: Clima laboral						
	Dimensión 1: Autorrealización						
1	¿La empresa promueve la autorrealización a través de capacitaciones?	x		x		x	
2	¿La empresa aplica la gestión del rendimiento a través de la escala de puntuaciones para evaluar el desempeño y con ello favorecer a su formación profesional?	x		x		x	
3	¿La empresa promueve el ascenso laboral con el fin de generar mayor compromiso y desempeño?	x		x		x	

	Dimensión 2: Comunicación						
1	¿La empresa aplica una comunicación descendente a través de publicaciones institucionales para generar mayor eficiencia?	x		x		x	
2	¿La empresa utiliza canales de comunicación ascendente a través de reuniones periódicas, para transmitir sugerencias constructivas?	x		x		x	
	Dimensión 3: Condiciones laborales						
1	¿Los beneficios sociales que le brinda la empresa ha permitido mejorar su calidad de vida?	x		x		x	
2	¿El salario que percibe guarda relación con el esfuerzo y desempeño en su puesto de trabajo?	x		x		x	
3	¿Existe buenas condiciones de seguridad e higiene del espacio laboral?	x		x		x	

Recomendaciones:

Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto: Dr. Álvarez Gallegos Aurelio Francisco DNI: 29571960


 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS
 ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN


 Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos
 DNI: 29571960
 DOCENTE



**Propuesta de mejora en el liderazgo transformacional y el clima laboral
en la pequeña empresa Hotel San Francisco de Paula S.A.C., Ayacucho,
2024**

No	Liderazgo transformacional								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	1	1	2	4	5	2	4	5	24
4	1	1	4	2	5	4	2	5	24
5	1	1	2	4	5	2	4	5	24
6	1	1	4	2	5	4	2	5	24
7	1	1	2	4	5	2	4	5	24
8	1	1	4	2	5	4	2	5	24
9	1	1	4	2	5	4	2	5	24
10	1	1	4	2	5	4	2	5	24
VARIANZA POBLACIONAL	2.56	2.56	1.24	1.56	0.00	1.24	1.56	0.00	40.96

Escala valorativa	Codigo
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Pocas veces	2
Nunca	1

K =	8 item
K/(K-1) =	1.143
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	10.72
$s_i^2 =$	40.96
ALFA =	0.844

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Como se puede apreciar el resultado tiene un valor de 0.844; lo que indica que este instrumento tiene un excelente grado de confiabilidad ya que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad. Lo que indica que este instrumento es válido para su uso para la recolección de datos

No	Clima laboral								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	5	5	5	3	3	5	5	3	34
6	4	4	4	3	3	4	4	3	29
7	5	5	5	3	3	5	5	3	34
8	4	4	4	3	3	4	4	3	29
9	4	4	4	3	3	4	4	3	29
10	4	4	4	3	3	4	4	3	29
VARIANZA POBLACIONAL	0.24	0.24	0.25	0.81	0.81	0.25	0.25	0.81	20.76

Escala valorativa	Codigo
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Pocas veces	2
Nunca	1

K =	8 item
K/(K-1) =	1.143
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	3.66
$s_i^2 =$	20.76
ALFA =	0.941

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Como se puede apreciar el resultado tiene un valor de 0.941; lo que indica que este instrumento tiene un excelente grado de confiabilidad ya que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad. Lo que indica que este instrumento es válido para su uso para la recolección de datos

Anexo 04. Formato de consentimiento informado u otros



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(CIENCIAS SOCIALES)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula:

Y es dirigido por, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios de comunicación de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

Documento de aprobación de institución para la recolección de información



Chimbote 12 de mayo del 2024

CARTA N° 0000000492- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

Presente:

A través del presente, reciba el cordial saludo en nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, a la vez solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada, que involucra la recolección de información/datos de la empresa, con DNI N° 45213412, cuyo asesor es el/la docente PELÁEZ VALDIVIESO, JOSÉ VÍCTOR.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad, y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad, para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



Dr. Willy Valle Salvatierra
Coordinador de Gestión de Investigación

Evidencias de ejecución

DECLARACIÓN JURADA

Yo, FLORES HUAMÁN, NOEMÍ, identificado (a) con DNI N° 45213412, con domicilio real en: Jesús Nazareno Asoc. Huamanguilla Mz N Lote 20, Ayacucho.

DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de (estudiante /bachiller) Administración con código 3111181499 de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA EN LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOTEL SAN FRANCISCO DE PAULA S.A.C, AYACUCHO, 2024.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad.

Fecha: de 24 de mayo del 2024.



Firma del estudiante bachiller
DNI: 45213412



Huella digital