



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA CULTURA
ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DE TAXI URBANO
EN EL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA,
AYACUCHO, 2018

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

AUTORA

CCOYLLO QUISPE, LISSETH WENDY

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

AYACUCHO – PERÚ

2019

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

.....

Mgtr. Lic. Adm. Berrocal Chillcce, Judith

Presidenta

.....

Mgtr. Lic. Adm. Jáuregui Prado, Alcides

Miembro

.....

Mgtr. Lic. Adm. Tipe Herrera, Carlos Celso

Miembro

.....

Mgtr. Lic. Adm. Quispe Medina, Wilber

Asesor

AGRADECIMIENTOS

A las personas que me acompañaron durante esta etapa, a mis amigos y maestros de la Escuela Profesional de Administración.

A los representantes y colaboradores de las MYPE del sector servicios de taxi urbano, por brindarme facilidades en el desarrollo de este trabajo de investigación.

DEDICATORIA

Dedicado a mis padres, por su apoyo incondicional y por los valores que me inculcaron desde niña.

Dedicado a mis maestros de Taller, por las horas de aprendizaje que me brindaron en su momento para poder cumplir con este proyecto.

RESUMEN

Para el presente trabajo de investigación, se estableció como objetivo general describir las características del liderazgo transformacional y la cultura organizacional en las MYPE, del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018. En donde se empleó la técnica de encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 24 preguntas aplicado a 67 colaboradores. La metodología fue aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental con corte transversal. Los principales resultados muestran, que el 66% de los gerentes no son líderes innovadores, el 73% no usa el sentido del humor. Así mismo, el 76% es optimista y el 61% no practica la empatía. Respecto a la cultura organizacional, el 57% de los colaboradores consideran importante la ética, el 81% es responsable, y el 78%, siente compromiso identificándose con los objetivos de la empresa. Se concluye que en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi en el distrito de San Juan Bautista, no existe el liderazgo transformacional, a razón de que los líderes no presentan características de ser un líder en busca del cambio. En cuanto a la cultura organizacional se llegó a conocer la existencia de una cultura fuerte, puesto que los colaboradores se caracterizan por tener compromiso e identificarse con los valores y objetivos de su organización.

Palabras clave: Cultura organizacional, Liderazgo transformacional.

ABSTRACT

For the present research work, it was established as a general objective to describe the characteristics of transformational leadership and organizational culture in the MSEs of the urban taxi services sector in the district of San Juan Bautista, Ayacucho, 2018. Where the technique was used of the survey, using as a tool a questionnaire of 24 questions applied to 67 collaborators. The methodology was applied with a quantitative approach, a descriptive level and a non-experimental design with a transversal cut. The main results show that 66% of managers are not innovative leaders, 73% do not use a sense of humor. Likewise, 76% are optimistic and 61% do not practice empathy. Regarding the organizational culture, 57% of employees consider ethics important, 81% are responsible, and 78% feel committed identifying themselves with the company's objectives. It is concluded that in the micro and small businesses of the taxi services sector in the district of San Juan Bautista, there is no transformational leadership, because the leaders do not present characteristics of being a leader in search of change. Regarding the organizational culture, the existence of a strong culture was known, since the collaborators are characterized by having commitment and identifying with the values and objectives of their organization.

Keywords: Organizational culture, Transformational leadership.

ÍNDICE DE CONTENIDO

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas.....	13
2.2.1. Liderazgo Transformacional	13
2.2.5. Cultura Organizacional	18
III. HIPÓTESIS.....	25
IV. METODOLOGÍA	26
4.1. Tipo de investigación	26
4.2. Nivel de la investigación	26
4.3. Diseño de la investigación.....	26
4.4. Población y muestra	26
4.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores	28
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
4.7. Plan de análisis.....	29
4.8. Matriz de consistencia	30
4.9. Principios éticos	31
V. RESULTADOS	32
5.1. Resultados.....	32
5.2. Análisis de resultados.....	59
VI. CONCLUSIONES.....	68
VII. RECOMENDACIONES.....	70
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71

ANEXOS	76
Anexo 01: Encuesta	77
Anexo 02: Validación de juicio por expertos	79
Anexo 03: Solicitud presentada en la Municipalidad de S.J. Bautista	81
Anexo 04: Relación de MYPES	82
Anexo 05: Solicitud de ingreso a las MYPES en investigación.....	84
Anexo 06: Álbum de fotografías	86
Anexo 07: Evidencia Turnitin.	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación de MYPES del sector servicios de taxi urbano en el distrito de S. J. Bautista.	27
Tabla 2: Definición y operacionalización de variables e indicadores.	28
Tabla 3: Matriz de Consistencia.....	30
Tabla 4: Distribución según género de los colaboradores.	32
Tabla 5: Distribución según edad de los colaboradores.	33
Tabla 6: Distribución según grado de instrucción de los colaboradores.	34
Tabla 7: Es creativo al momento de solucionar problemas.	35
Tabla 8: Anticipa y tiene visión de futuro.	36
Tabla 9: Es innovador, propone nuevas ideas de hacer las cosas.	37
Tabla 10: Usa el sentido del humor en el trabajo.....	38
Tabla 11: Es apasionado, pone todo el corazón en lo que hace.	39
Tabla 12: Demuestra optimismo en situaciones de crisis o dificultad.	40
Tabla 13: Fomenta el trabajo en equipo, busca la participación de todos.	41
Tabla 14: Habla abierta y honestamente, incluso cuando las noticias no son buenas.	42
Tabla 15: Respeta tu opinión, aunque no esté de acuerdo con ello.....	43
Tabla 16: Cuando se producen errores, no busca culpables sino soluciones.....	44
Tabla 17: Demuestra interés sincero por cada uno de sus trabajadores.	45
Tabla 18: Aprecia el buen trabajo y el esfuerzo extra.	46
Tabla 19: Consideras importante la ética en tú trabajo.	47
Tabla 20: Si te propones hacer algo, asumes las obligaciones que conlleva esa decisión.....	48
Tabla 21: Visualizas los problemas como oportunidades.	49
Tabla 22: Sientes compromiso al trabajar con la organización.	50
Tabla 23: La organización en la que trabajas, cuenta con: visión, misión y valores definidos.	51
Tabla 24: Te identificas con los valores y objetivos de tu organización.....	52
Tabla 25: Consideras importante la lealtad y la cooperación en equipo.	53
Tabla 26: La organización te motiva a dar lo mejor de tí.....	54
Tabla 27: La empresa celebra fechas especiales.	55

Tabla 28: Eres partícipe en todas las actividades que realiza la empresa.....	56
Tabla 29: Sientes libertad para expresarte u opinar.	57
Tabla 30: La empresa fomenta el desarrollo personal, como familiar.	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Distribución según género de los colaboradores.....	32
Figura 2: Distribución según edad de los colaboradores.....	33
Figura 3: Distribución según grado de instrucción de los colaboradores.....	34
Figura 4: Es creativo al momento de solucionar problemas.	35
Figura 5: Anticipa y tiene visión de futuro.....	36
Figura 6: Es innovador, propone nuevas ideas de hacer las cosas.	37
Figura 7: Usa el sentido del humor en el trabajo.	38
Figura 8: Es apasionado, pone todo el corazón en lo que hace.....	39
Figura 9: Demuestra optimismo en situaciones de crisis o dificultad.	40
Figura 10: Fomenta el trabajo en equipo, busca la participación de todos.....	41
Figura 11: Habla abierta y honestamente, incluso cuando las noticias no son buenas.	42
Figura 12: Respeta tu opinión, aunque no esté de acuerdo con ello.	43
Figura 13: Cuando se producen errores, no busca culpables sino soluciones.	44
Figura 14: Demuestra interés sincero por cada uno de sus trabajadores.....	45
Figura 15: Aprecia el buen trabajo y el esfuerzo extra.....	46
Figura 16: Consideras importante la ética en tú trabajo.	47
Figura 17: Si te propones hacer algo, asumes las obligaciones que conlleva esa decisión.....	48
Figura 18: Visualizas los problemas como oportunidades.	49
Figura 19: Sientes compromiso al trabajar con la organización.	50
Figura 20: La organización en la que trabajas, cuenta con: visión, misión y valores definidos.	51
Figura 21: Te identificas con los valores y objetivos de tu organización.	52
Figura 22: Consideras importante la lealtad y la cooperación en equipo.....	53
Figura 23: La organización te motiva a dar lo mejor de tí.	54
Figura 24: La empresa celebra fechas especiales.....	55
Figura 25: Eres partícipe en todas las actividades que realiza la empresa.	56
Figura 26: Sientes libertad para expresarte u opinar.	57
Figura 27: La empresa fomenta el desarrollo personal, como familiar.....	58

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas del Perú, forman parte esencial en el motor de nuestra economía. A nivel nacional las MYPES proporcionan trabajo al 80% de la población económicamente activa, lo cual significa que contribuyen a aliviar el alto índice de desempleo. Sin embargo, no obstante al crecimiento económico que tuvo el país en los últimos años, según los datos del Instituto Peruano de Economía (IPE, 2017) el Perú mantiene un 21,8% de pobreza y 4,1% de pobreza extrema.

A nivel regional, Ayacucho se sitúa con 40,7% de pobreza y 10,6% de pobreza extrema. Dada esta situación se admite la gran importancia que tienen las micro y pequeñas empresas, puesto que no solo contribuyen en el desarrollo económico y la generación de empleo; sino que además ayudan a reducir la pobreza de manera efectiva, gracias a que estas crean empleo, añadiendo valor y aumentando la productividad en lugares en el cual hacen falta las oportunidades económicas.

La tecnología es un componente que juega un papel importante en el desarrollo de las MYPES, siendo este uno de los pilares en los que se apoya la rentabilidad, el crecimiento y la competitividad. De igual modo la tecnología está modificando la forma de hacer negocios y uno de los sectores en donde se ha evidenciado su presencia es en el sector servicios de taxi, a través de las aplicaciones móviles; pero estos equipos tecnológicos no son suficientes para mejorar la calidad de servicio del taxi tradicional; pues es preciso que el conductor mantenga una buena actitud servicial frente a los clientes.

Según la revista publicada por la Universidad (ESAN, 2017), el sector de servicios de taxi paso del 1,7% en el año 2014 al 1,9% para el año 2015, lo cual significa un ligero aumento, mientras que el colectivo paso del 5,6% en el año 2014 al 7,4% en el 2015.

En relación con el transporte utilizado diariamente el 82% usa el transporte público, principalmente las personas con menos recursos económicos, a diferencia del uso de taxi con el 24,3% el cual es más utilizado por el nivel medio/alto y por las mujeres, debido a que buscan sentirse cómodas y seguras al momento de viajar. En tanto el 14,7% utiliza su propia movilidad, siendo las personas que pertenecen al nivel medio/alto y en su gran mayoría del sexo masculino.

Respecto a las modalidades de tipo de taxi utilizado, el 72% toma el taxi en la calle, mientras que un 31,1% la solicita mediante una aplicación móvil, razón de que la consideran más segura y con precios razonables. Así también, el 8,8% accede al servicio de taxi por recomendación de amigos y familiares y el 3,9% usa las llamadas telefónicas para solicitar el servicio de taxi.

Así mismo, las MYPES Ayacuchanas son particularmente familiares, en donde el tiempo de permanencia en el mercado es un factor crucial para el éxito de estas mismas, según la (Municipalidad Provincial de Ayacucho, 2008) existe 36% de MYPES que tienen una subsistencia de dos años; y el 19,4% tiene una duración de 5 a 9 años. La presencia de MYPES con un periodo de vida de 10 a 19 años son del 10,1% y con más de 20 años el 7,2%. Lo cual ocurre por dos motivos: haber logrado ser el primero en entrar al mercado y lograr el posicionamiento que conservan hasta ahora.

La tasa de cierre empresarial de las MYPES en la región Ayacucho, es muy alta, pues el 24% de las MYPES que abrieron son cerradas al cumplir los 5 años de vida. Así pues, se puede comprobar de que existen limitaciones para las MYPE, en la que carecen de técnicas de cómo administrar un negocio de manera eficiente y eficaz, siendo así una de ellas el liderazgo transformacional y la cultura organizacional.

A lo largo del tiempo los empresarios, con sus debilidades y sacrificios han creado fortalezas y aptitudes en su pretensión de administrar de manera correcta su empresa, lo cual en su mayoría lo han conseguido adquiriendo conocimientos empíricos.

Es por ello que actualmente, las organizaciones deben ser capaces de adaptarse al entorno competitivo, que cada vez es más complejo y diverso. En donde el liderazgo juega un rol importante, pues en sus manos se encuentra que el cambio tenga lugar y de las estrategias a utilizar, dependerán los resultados a obtener.

Frente a los clásicos estilos del liderazgo, surge un nuevo modelo, el liderazgo transformacional, siendo el más valorado y demandado actualmente en el mundo empresarial, el cual se caracteriza por buscar un cambio, una transformación significativa en la empresa; son líderes que saben cómo lidiar con personas que están en culturas diferentes, con diversas formas de pensar y de trabajar y esto conlleva a un reto significativo a los miembros de la gerencia de las empresas de hoy.

Uno de los factores de competitividad, es la cultura organizacional el cual tiene gran impacto en los resultados de la empresa, desarrollar esta herramienta es vital ya que busca aprovechar el máximo potencial del talento humano.

En las MYPE del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, se percibe deficiencias respecto a la falta de supervisión en el desempeño de los colaboradores. Así mismo no se desarrolla ningún tipo de motivación hacia ellos, los cuales manifiestan una baja productividad laboral; siendo estos factores de la carencia de un líder transformador; el cual se caracteriza por ser un guía carismático, motivador, empático y que muestra interés por su personal día a día. El poder contar con un líder transformacional puede ser un factor diferenciador dentro de una empresa. Por lo tanto, su práctica es importante para lograr la eficiencia, eficacia y efectividad en una organización.

Respecto a la cultura organizacional, se evidencia de que muchos de los colaboradores de estas empresas de taxi, son seleccionados sin filtros, sin seguir un riguroso proceso de selección de personal; por tanto, se llega a contratar a trabajadores que no cuentan con valores y comportamientos acordes a los de la organización, lo cual repercute de manera negativa en la imagen de la compañía. De igual manera las MYPES en investigación no fomentan el desarrollo personal, como familiar, por lo que son poco competitivas respecto a su personal. Una empresa con una cultura organizacional se caracteriza por tener en claro sus principios y valores, así como llevarlos a cabo, reteniendo su inversión en talento humano y potenciándolo, siendo más rentable en todos los aspectos. Como bien sabemos, hoy en día el capital humano es importante, puesto que su trabajo es crucial para alcanzar el éxito empresarial.

En cuanto al ámbito de estudio, se desconocen las características del liderazgo transformacional y la cultura organizacional de las MYPE en investigación, razón por la cual se formula el siguiente enunciado: **¿Qué características tiene el liderazgo transformacional y la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018?**. Por lo que, se plantea el siguiente objetivo general: Describir las características del liderazgo transformacional y la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018. Seguidamente se formulan los objetivos específicos: **(a)** Identificar las características de los atributos del líder en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018. **(b)** Conocer las características de la inspiración y motivación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018. **(c)** Identificar las características de la consideración individualizada en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018. **(d)** Conocer las características de los valores en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018. **(e)** Identificar las características de los tipos de cultura en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

La investigación se justifica porque tiene como objetivo conocer las principales características del liderazgo transformacional y la cultura

organizacional de las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista.

En lo teórico se justifica, porque se considera antecedentes de nivel internacional, nacional y local, al igual que a diversos autores, los cuales hacen referencia a las variables en estudio: Liderazgo transformacional y Cultura organizacional.

En lo social, esta investigación servirá más adelante como antecedente para futuras investigaciones.

Finalmente, para la realización del estudio se empleó la investigación aplicada con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y de diseño no experimental transversal. Posteriormente se elaboró un cuestionario con 24 preguntas, aplicado a 67 colaboradores en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

Los principales resultados muestran, que el 66% de los gerentes no son líderes innovadores, el 73% no usa el sentido del humor. Así mismo, el 76% es optimista y el 61% no practica la empatía. Respecto a la cultura organizacional, el 57% de los colaboradores consideran importante la ética, el 81% es responsable, y el 78%, siente compromiso identificándose con los objetivos de la empresa.

Se concluye que en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi en el distrito de San Juan Bautista, no existe el liderazgo transformacional, a razón de que los líderes no presentan características de ser un líder en busca del cambio. En cuanto a la cultura organizacional se llegó a conocer la existencia de una cultura fuerte, puesto que los colaboradores se caracterizan por tener compromiso e identificarse con los valores y objetivos de su organización.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable Liderazgo Transformacional

A nivel Internacional:

(Ballestas, 2016) , en su estudio sobre el “*Liderazgo Transformacional y Cambio Organizacional en una empresa de Transporte Privado en Cartagena de Indias*”, presentada en la Universidad del Rosario, Bogotá – Colombia, tuvo como objetivo principal: Desarrollar un proceso teórico y práctico de aproximación al modelo empresarial del liderazgo transaccional y transformacional, en el marco de la metodología de estudio de caso aplicado a la empresa colombiana HB & CÍA. LTDA., dedicada al sector del transporte, con la finalidad de formular un modelo de mejoramiento integral.

Conclusión: El estudio realizado en la empresa, obtuvo como resultado donde, se muestra que el estilo de liderazgo que predomina en una compañía es primordial debido a que dependiendo de cómo los líderes actúen frente a sus trabajadores y logren inspirarlos las personas reconocerán el cambio organizacional y se podrá llegar a tener un excelente ambiente de trabajo.

A nivel nacional:

(Alegre, 2015), en su estudio sobre el “*Liderazgo transformacional y desempeño laboral en conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del callao, 2015*”, presentada en la Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.

Su objetivo principal fue: Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en conductores de una empresa de servicio de transporte urbano. En el estudio realizado, se empleó la metodología descriptiva correlacional, con diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por 500 conductores, teniendo como muestra a 218. **Conclusión:** Se obtuvo como resultado, una correlación estadísticamente significativa positiva entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral. Además, se encontró de que en la entidad si existe el liderazgo transformacional, lo cual hace referencia a la existencia de entornos laborales favorables, lo cual conlleva a que los trabajadores se sienten aún más motivados, elevando su buen desempeño laboral.

(Vergara & Viñas, 2017), en su estudio sobre, *“Propuesta de Coaching para mejorar la calidad en el servicio que brindan los Conductores de la Empresa de Taxis Company Vip del Distrito De Trujillo, 2016”*, presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú. Definió como objetivo primordial: Elaborar una propuesta de Coaching, para mejorar la calidad en el servicio que brindan los conductores de la empresa de taxis “Company Vip” del distrito de Trujillo 2015. En la investigación realizada se empleó el diseño descriptivo, teniendo como población a los conductores de taxis y a 70 clientes del distrito de Trujillo. **Conclusión:** El estudio realizado, obtuvo como resultado que, del total de clientes encuestados, el 44% califican el servicio brindado pésimo; mientras

el 26% considera que es regular en consecuencia se percibe que la actitud del conductor es deficiente repercutiendo de manera desfavorable en la imagen de la empresa “Company Vip”. Por lo tanto, es preciso realizar una propuesta de coaching, que es parte fundamental del liderazgo, ya que busca fomentar la productividad de los trabajadores en una organización, facilitando que las personas se ajusten a los cambios de manera eficaz y eficiente. Movilizando los valores centrales y el compromiso del ser humano, promoviendo la comunicación y renovando las relaciones interpersonales.

A nivel local:

(Castro & Huamaccto, 2014), en su estudio sobre, “*Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Transporte Urbano en Ayacucho - 2013*”, presentada en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho – Perú. Tuvo como objetivo primordial: Demostrar el impacto que tiene la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas de transporte urbano público en la ciudad de Ayacucho. En la investigación realizada se utilizó la investigación aplicada, de nivel descriptivo correlacional teniendo como población a los conductores y ayudantes, siendo un total de 180 trabajadores. **Conclusión:** Con el estudio realizado se demostró el impacto significativo de la inteligencia emocional en el desempeño laboral, puesto que la baja inteligencia respecto a las aptitudes personales y sociales de los conductores y

ayudantes tienen un impacto en el desempeño laboral, además la gran mayoría no tiene control de sus emociones dejándose llevar por la rabia o cólera en situaciones problemáticas como lo es la congestión vehicular en el sector transporte.

2.1.2. Variable Cultura Organizacional

A nivel Internacional:

(Gutiérrez, 2014), en su estudio sobre *“La Cultura Organizacional como factor que influye en la Motivación Laboral de los trabajadores del Área Operativa en una empresa de Transporte Aéreo”*, presentada en la Universidad Nacional de Colombia. Definió como objetivo principal: Establecer la relación entre la cultura organizacional y la motivación laboral en un área operativa de una empresa de transporte aéreo, el enfoque que utilizó fue cuantitativo, teniendo como muestra a 64 trabajadores de la parte operativa.

Conclusión: El estudio realizado, obtuvo como resultado que la percepción respecto a los valores de la cultura organizacional no influye en la motivación laboral. Además, se encontró que los colaboradores tienden a dar poca importancia al factor autorrealización, en consecuencia, perciben el salario como lo más importante.

A nivel nacional

(Rodríguez & De La Cruz, 2016), en su estudio sobre *“La Cultura Laboral de los colaboradores de la empresa de Transporte*

Turismo Central S.A Huancayo-2015”, presentada en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo – Perú. Tuvo como objetivo esencial: Conocer y describir la cultura laboral de los colaboradores de la empresa de Transportes Turismo Central S.A. Huancayo, 2015. El tipo de investigación fue descriptivo y de metodología científico deductivo, teniendo como población de estudio a 66 colaboradores de la empresa Transporte Turismo Central, pertenecientes a la agencia de Huancayo. **Conclusión:** En el estudio realizado, se logró identificar los principales valores laborales que practican los colaboradores de la empresa, siendo así la responsabilidad, puntualidad e integridad los más resaltantes; además se llegó a conocer que el trabajo en equipo se da por medio de acciones de organización, comunicación y coordinación, finalmente el cumplimiento de los roles laborales de los colaboradores se desarrolla en base al cumplimiento del compromiso laboral y el servicio al cliente.

(De La Cruz, 2016), en su estudio sobre *“El impacto de la Cultura Organizacional de la empresa de Transportes Sagitauru SAC de Trujillo en el Desempeño Laboral de sus trabajadores en el año 2016”*, presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo - Perú. Tuvo como objetivo primordial: Conocer la manera en que impacta la cultura organizacional de la empresa Transportes Sagitauru SAC en el desempeño de su personal. La metodología fue aplicada, descriptiva causal, de corte transversal; teniendo como muestra a 13 operarios de vehículo, mejor conocidos como choferes y al gerente

general de la Empresa de Transportes Sagitauro SAC. **Conclusión:** El estudio realizado, obtuvo como resultado que la cultura organizacional de la empresa impacta en el desempeño laboral de sus trabajadores a través del tipo de cultura dominante y la intensidad con la que se presenta. Además, se identificó que la empresa no cuenta con una sola cultura dominante, sino que cuenta con 3 claras subculturas y que según el tipo de cultura que los trabajadores perciban como predominante su desempeño será mayor o menor.

A nivel local:

(Simbrón, 2011), en su estudio sobre *“La Cultura Organizacional y su incidencia en el grado de compromiso laboral de los docentes – UNSH, Ayacucho - 2011”*, presentada en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho – Perú. Tuvo como objetivo principal: Determinar cómo la cultura organizacional incide en el grado de compromiso laboral de los docentes de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. El tipo de investigación empleado fue correlacional, con diseño transversal, con una muestra al azar simple de 221 docentes, de una población de 516. **Conclusión:** En el estudio realizado se llegó a determinar que el 55,2% de docentes percibe una cultura organizacional fuerte y un 67,4% expresa un compromiso laboral medio. En conclusión, la cultura organizacional incide directa y significativamente en el grado de compromiso laboral de los docentes. Por lo que resalta la importancia del compromiso laboral, ya que los

colaboradores con un alto compromiso tienden a manifestar una buena predisposición a los cambios organizacionales, están dispuestos a trabajar más de lo que está establecido, las cuales son actitudes que son altamente deseables por los gerentes y directores de las organizaciones hoy en día.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Liderazgo Transformacional

(Koontz & Wehrich, 2015), nos dice lo siguiente: “Los líderes transformacionales son los que articulan una visión e inspiran a sus seguidores”.

Según (Pérez, 2017), las teorías de liderazgo transformacional definen este tipo de liderazgo como la trascendencia del intercambio entre los integrantes de la organización y el líder. "El líder invita a los miembros del grupo a que abandonen sus propios intereses en beneficio de los intereses colectivos, lo que implica una transformación implícita."

Por otro lado, (Bass & Riggio, 2006), citado por (Pérez, 2017), manifiestan que un líder transformacional se caracteriza por su influencia idealizada, es decir, se destacan por ser admirados, respetados y confiables, hasta el punto de querer ser imitados por los subordinados. Otra de las características es su motivación e inspiración, a quien está a su alrededor dándole significado al desempeño de sus seguidores; además de estimular las capacidades innovadoras y creativas de sus subordinados, un líder presta atención especial a las necesidades individuales de cada seguidor para el crecimiento y el logro de los objetivos.

Además (Torres & Martínez, 2014), nos comenta que “Es el proceso de influencia basado en la idealización, motivación, estimulación intelectual y consideración individualizada para el cambio de actitudes de los miembros para crear compromisos para cambiar los objetivos y las estrategias”.

2.2.2. Dimensiones del Liderazgo Transformacional

De acuerdo con (Bass & Avolio, 2017), nos dice que los líderes logran resultados en una o más de las siguientes maneras: son carismáticos a los ojos de sus seguidores y son una fuente de inspiración para ellos; pueden tratar individualmente para satisfacer las necesidades de cada uno de sus subordinados; y pueden estimular intelectualmente a sus subordinados. Estos factores representan los cuatro componentes básicos del liderazgo transformacional.

- a) **Estimulación intelectual:** Es donde implica promover en los colaboradores la creatividad y propiciar el cambio de esquemas encontrando la oportunidad de crear uno nuevo al cuestionar los existentes. Es así que el líder transformacional fomenta y alienta la creatividad de sus colaboradores en beneficio de la empresa.
- b) **Consideración individualizada:** Es donde se manifiesta una positiva preocupación por sus seguidores, propiciando su desarrollo vía la motivación y estímulo constante. Implica además comunicación abierta tanto individual como colectivamente de tal manera que se compartan ideas nuevas propiciando el reconocimiento a sus colaboradores, hecho que fomenta la proactividad.

- c) **Inspiración y motivación:** Nos dice que el líder transformacional es capaz de comunicar una visión que trascienda en el propósito de la participación de los demás. Al nacer una idea nueva el líder crea una visión de lo que desea lograr y lo comunica al tener clara visión y ser capaz de articular a sus colaboradores, generando alta proactividad y compromiso con la empresa.
- d) **Influencia idealizada:** Este componente del líder transformacional demuestra su habilidad para lograr que sus seguidores se sientan identificados con sus ideales captando su admiración, por lo tanto, debe actuar en forma íntegra demostrando con hechos lo que dice con palabras, de no ser así es dificultoso que influya en sus colaboradores quienes como consecuencia de la confianza y respeto depositados en él querrán emularlo pudiendo desarrollarse y ser entrenados nuevos líderes.

2.2.3. Principios del Liderazgo Transformacional

Según (Rees, 2015), citado por (Cruz & Rodea, 2014), menciona siete principios básicos del liderazgo transformacional:

- a) **La Sencillez:** Si usted quiere que funcionen como un líder transformador, usted necesita una respuesta clara cuando alguien le pregunta qué las metas de la organización. Idealmente, su respuesta no sólo en los objetivos inmediatos, y captura la visión de todo un proyecto grande.
- b) **Motivación:** Para llegar a transformar los seguidores o trabajadores, se debe utilizar la visión para motivarlos. Mostrándoles nuestros valores y objetivos, haciendo una diferencia real del éxito.
- c) **Facilitación:** Si los colaboradores no conocen lo que deberían conocer, debemos ayudarlos y apoyarlos para que puedan aprender. Si ellos no tienen

las habilidades que necesitan, se deben organizar cursos de capacitación para ellos. Para ser un verdadero líder transformador, usted necesita hacerlo tan fácil como sea posible para cumplir con su misión.

d) Innovación: El entorno de una organización puede cambiar de distintas maneras, y un líder transformador debe estar dispuesto a cambiar con él, conjuntamente con sus colaboradores. Aquel que pueda lidiar con el cambio, será más eficaz en el logro de las metas de la empresa.

e) Movilización: Los colaboradores deben movilizarse en la búsqueda de objetivos, el líder debe implementar la confianza en ellos para que pueden hacer el trabajo.

f) Preparación: El líder, debe estar preparado para cualquier reto que enfrente su organización. Para ser el mejor líder, se tiene que transformar a sí mismo. Comprometiéndose a aprender continuamente más y entrenarse para llegar a ser mejores que antes.

g) Determinación: En el liderazgo transformacional, las metas son más altas lo que significaría como difícil de aplicarlo, en donde sería más fácil deprimirse, dudar y renunciar. El verdadero líder transformador debe encontrar su fuerza interior para seguir adelante, sin importar el por qué.

2.2.4. Características del Liderazgo Transformacional

En el liderazgo transformacional, existen ciertas características que diferencian a este tipo de liderazgo, las cuales se presentan de la siguiente manera:

a) La Creatividad.

Según (Hackman & Johnson, 2013), la creatividad es considerada como un elemento clave del liderazgo transformador, además hacen énfasis en la

generación de nuevas ideas, las cuales ayudan a cambiar el estado actual de la empresa, sin embargo los directivos tienden a mantenerse siempre en lo mismo <<status quo>>. Los líderes transformadores deben ser innovadores y proporcionar nuevas orientaciones a los problemas o situaciones que se puedan presentar en una organización.

b) La Interactividad.

Siguiendo a (Hackman & Johnson, 2013), nos sugiere que un líder interactivo es aquel que consigue mejores resultados que otros que no lo son. Si un líder quiere conocer las necesidades que tienen sus empleados, deberá poseer una postura abierta a la participación y comunicación con sus colaboradores.

c) La Comunicación.

Un líder transformacional efectivo debe tener competencias en comunicación, así como saber comprender y adaptarse a los distintos niveles sociales de su organización. (Hackman & Johnson, 2013)

d) La Visión.

El líder transformacional debe crear una visión compartida con sus colaboradores, además, dicen que los líderes no solo deben hablar de la visión, sino que deben establecer la visión tanto para los individuos como para la organización. (Bennis & Nanus, 2012)

e) La Pasión.

El líder transformacional tiene que demostrar pasión con su misión y con las personas. La pasión es esencial por los grandes cometidos; sin pasión la dirección y la misión son muy efímeras. (Palomo, 2013)

f) La Ética.

Los líderes transformacionales deben ser éticos en cualquier situación en la que se encuentren. Los niveles de moralidad, ya sea a la hora de tomar decisiones o conseguir los objetivos de la empresa, han de ser muy altos, en especial cuando incide en las personas. (Palomo, 2013)

g) La Orientación hacia las personas.

El líder transformador debe considerar importante las diferencias individuales que puedan existir, como también actuar en consecuencia de sus decisiones. Además, deberá preocuparse en conocer las necesidades y los objetivos individuales que cada colaborador tiene. Su deber es asociar los objetivos individuales de cada uno de ellos con los objetivos de la organización. (Palomo, 2013)

2.2.5. Cultura Organizacional

Según (Schein, 1992), citado por (Amós, 2017) define la cultura organizacional, como: “Un patrón de supuestos básicos compartidos que el grupo aprende en la medida que resuelve sus problemas de adaptación externa e integración interna, que los ha trabajado lo suficiente para ser considerados como válidos y, por lo tanto, dignos de ser enseñados a los nuevos miembros como la forma correcta de percibir, pensar y sentir en relación con esos problemas”.

(Chiavenato, 1989, p. 464) citado por (Dávila, 2011), nos dice que: “La Cultura Organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización.

Por otro lado (Robbins, 1998), citado por (Carrillo, 2014), nos comenta que: “La cultura organizacional, por definición, es difícil de describir, intangible, implícita, y se da por sentada. Pero cada organización desarrolla un grupo central de suposiciones, conocimientos y reglas implícitas que gobiernan el comportamiento día a día en el lugar de trabajo...”

2.2.6. Dimensiones de la Cultura Organizacional

Existen diversas teorías, respecto a la cultura organizacional; en este caso nos regiremos con el aporte del autor S. Robbins.

La cultura definida por (Robbins, 1998), citado por (Carrillo, 2014), se comprende de la siguiente manera:

Fuerte o débil.

Una cultura organizacional es fuerte, porque se identifican los valores específicos de una organización y se consienten con seguridad, donde existe la participación y mayor aceptación de los colaboradores sobre los mismos valores y muestran mayor apego hacia ello; por otra parte, con una cultura organizacional débil absolutamente nada de esto será posible. Existen ciertos aspectos que caracterizan a la cultura organizacional débil:

- a) La supervisión es estrecha y el personal tiene poca libertad en su trabajo.
- b) El puesto de trabajo es estandarizado, y las reglas y los procedimientos están debidamente formalizados.
- c) La gerencia centra más su atención en la producción y muestra escaso interés por su personal.
- d) Los miembros de la organización solo se identifican con su grupo de trabajo.

- e) Se premia la fidelidad, el esfuerzo y la cooperación, es decir, que se desconectan los niveles productivos de los colaboradores.
- f) La gerencia mantiene un nivel mínimo de conflicto constructivo, por la presencia de conflictos disfuncionales o destructivos.
- g) Bajo propensión al riesgo no se estimula al trabajador a ser innovador.

Podemos conceptualizar como cultura organizacional débil, a aquella donde los colaboradores se sienten aislados ya que no pueden efectuar correctamente su labor, porque se les ha impuesto el término que no les permite detonar sus destrezas, talentos y conocimientos, sintiéndose bloqueados. Lo cual repercute en el desperdicio de tiempo puesto que el colaborador que continuaría en el desarrollo de actividades, se tendría que explicarle y enseñarle todas las tareas elaboradas; en conclusión, puesto que la máxima autoridad demuestra enorme intranquilidad en la producción y abandona a todos los colaboradores, no tomando en cuenta que ellos son el recurso más importante para que se efectúe la actividad de la organización. En la cultura organizacional débil los colaboradores llegan a asimilar un vínculo solamente con su equipo de labor y sienten que son excluidos de ciertas acciones que se efectúan en la empresa, esto sucede como algo muy común en algunas organizaciones, porque las políticas son muy rígidas y existe eminente presión hacia los colaboradores.

2.2.7. Elementos fundamentales de la Cultura Organizacional

a) La Visión.

La Visión es la capacidad de ver más allá, en tiempo y espacio, y por encima de los demás, significa visualizar, ver con los ojos de la imaginación, en términos del resultado final que se pretende alcanzar. (Montes, 2018)

b) La Misión.

(Fleitman, 2012), "La misión es lo que pretende hacer la empresa y para quién lo va hacer. Es el motivo de su existencia, da sentido y orientación a las actividades de la empresa; es lo que se pretende realizar para lograr la satisfacción de los clientes potenciales, del personal, de la competencia y de la comunidad en general".

c) Las Creencias.

En términos generales, las creencias son estructuras del pensamiento, elaboradas y arraigadas a lo largo del aprendizaje, que sirven para explicarnos la realidad y que la base sobre la cual se apoyan todos los demás elementos y le dan sentido y coherencia. (Chica, 2010)

d) Los Valores.

Los valores de una organización o equipo de trabajo reflejan la cultura corporativa, son los componentes que rigen las reglas dentro de las cuales deben colaborar los integrantes del equipo. Es importante que los valores vayan acorde a la esencia de la institución. (Taylor, 2010)

2.2.8. Características de la Cultura Organizacional

Según (Robbins, 1998) citado por (Carrillo, 2014), considera siete características fundamentales que toda empresa debe tener, y que al ser combinadas muestran la verdadera esencia de la cultura de la organización, siendo son los siguientes:

a) Autonomía Individual: Es el grado de independencia, oportunidad y responsabilidades, para realizar la iniciativa de las personas que están en la organización.

- b) **Estructura:** Son el grado de reglas y normas, al igual que la cantidad de supervisión directa, que es utilizada para controlar y vigilar el comportamiento de los trabajadores.
- c) **Apoyo:** Es el grado de amabilidad y asistencia que los gerentes muestran a sus colaboradores.
- d) **Identidad:** Es el grado en donde los miembros de una organización se identifican con la empresa en su conjunto y no con su equipo de trabajo.
- e) **Desempeño-premio:** Es el grado de la distribución de premios dentro de la organización, como lo es el aumento salarial, las promociones, las cuales se sustentan en función del desempeño de los empleados.
- f) **Tolerancia al conflicto:** Es el grado de conflicto que pueda existir entre las relaciones de compañeros y grupos de trabajo, como el deseo de querer ser honestos y directos ante la diferencia.
- g) **Tolerancia al riesgo:** Es el grado donde se motiva al colaborador para que llegue a ser innovador, y asuma nuevos retos. Las organizaciones deben de salir de su zona de confort, lo cual se traduce en situaciones donde estamos acostumbrados a la rutina diaria, donde sentimos seguridad y por lo tanto no estamos expuestos al miedo, la incertidumbre o al riesgo; es por ello que las empresas deben innovar constantemente a través de sus colaboradores.

2.2.9. Micro y pequeña empresa (MYPE)

- a) **Definición:** Según la (SUNAT, 2014), una micro y pequeña empresa es definida, como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, el cual está bajo cualquier forma de organización contemplada en la legislación actual, que tiene como objetivo el desarrollo de actividades como

la producción, transformación, extracción y comercialización de bienes o la prestación de servicios. Además, está establecida en la Ley MYPE N° 28015 Ley de Promoción y formalización de la micro y pequeña empresa, siendo promulgada el 3 de julio del año 2003.

La Ley MYPE es una norma del gobierno peruano que tiene como objetivo el desarrollo de las micro y pequeñas empresas (MYPE), así como su formalización. Para ello, esta ley les otorga una serie de beneficios laborales y tributarios para apoyar su crecimiento y la generación de empleo. (DestinoNegocio, 2014)

La cual, sufrió una modificación el 02 de julio del 2013, en donde el Congreso de la Republica promulgó la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. Se determinó que las empresas podrán acceder a este régimen, en proporción a su nivel de ventas y ya no por el número de trabajadores. De esta manera la Ley MYPE considera a la microempresa como la que tiene ventas anuales hasta el máximo de 150 UIT, equivalente a S/. 577,500 y como pequeña empresa 150 UIT (S/. 577,500) y 1700 UIT (S/. 6’545.000).

b) Importancia de las micro y pequeñas empresas (MYPE):

Según, (Okpara & Wynn, 2011), la labor que llevan a cabo las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) son de indiscutible relevancia, pues no solo contribuyen a la generación de empleo, sino también son participes en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican.

De igual manera, estos autores afirman que los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsora del crecimiento económico, la

generación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo. En términos económicos, cuando un empresario de la micro y pequeña empresa crece, genera más empleo, porque demanda mayor mano de obra. Por lo tanto, sus ventas se incrementan y logra con esto mayores beneficios lo cual contribuye, en mayor medida, a la formación del Producto Bruto Interno. (Okpara & Wynn, 2011)

c) Tipos de micro y pequeñas empresas (MYPE):

De acuerdo con (Huamán, 2011), existen las siguientes:

MYPE de Acumulación: Son aquellas que tienen la capacidad de generar utilidades con la finalidad de mantener su capital original e invertir en el crecimiento de su empresa, por lo que tienen mayor cantidad de activos, generando empleos remunerados.

MYPE de Subsistencia: Son aquellas unidades económicas que no cuentan con la capacidad de generar utilidades, para lograr mantener su capital, dedicándose solamente a actividades que no requieren de transformación de materiales. En síntesis, no crean empleos remunerados.

Nuevos Emprendimientos: Son aquellos que poseen iniciativas empresariales creadas a partir de una oportunidad, es decir como una alternativa de autorrealización y generación de ingresos. El plan nacional hace énfasis en los nuevos emprendimientos, puesto que estos son innovadores, creativos y logran cambiar una situación económica para mejor y más deseable, ya sea con el objetivo de abrir un negocio, como también fomentar la competitividad de las empresas en nuestro país.

III. HIPÓTESIS

Según (Tamayo, 2012), sostiene que la investigación descriptiva se caracteriza por su trabajo de manera individualizada de cada una de las variables que son objeto de la investigación. Puesto que es una investigación descriptiva y no es necesario establecer hipótesis, ya que tiene como objetivo describir situaciones o acontecimientos, de los hechos tal y como se muestran.

Por lo tanto, esta investigación no empleará hipótesis por ser un estudio descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación:

El tipo de investigación es aplicada, porque se utilizó teorías de diversos autores, respecto a las variables en investigación. Tenemos a (Murillo, 2010), quien nos indica que la investigación aplicada se caracteriza por buscar la aplicación o utilización de los conocimientos, el cual requiere de un marco teórico. Por otra parte la investigación es de enfoque cuantitativo puesto que se podrá recopilar y analizar datos a través de programas estadísticos, como lo mencionan (Sampieri & Baptista, 2014), quienes señalan que este enfoque es aquel que usa la recolección de datos.

4.2. Nivel de la investigación:

La investigación es de nivel descriptivo, debido a que se relatará las características de ambas variables en estudio, según señala (Arias, 2012), la investigación descriptiva pretende describir situaciones reales tal como se encuentran.

4.3. Diseño de la investigación:

El diseño de la investigación es no experimental – transversal, ya que se analizará a ambas variables en su ambiente de forma natural; desarrollándose en un período de tiempo determinado. Según (Hernández, 2012) la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipulaciones, donde los datos se obtienen en un solo momento.

4.4. Población y muestra:

La población para este estudio son 67 colaboradores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el Distrito de San Juan Bautista.

Para lo cual se utilizó como fuente de información, los registros de la Municipalidad distrital de San Juan Bautista, determinando la existencia de 3 MYPES, como se muestra con más detalle en el siguiente cuadro:

Tabla 1: Relación de MYPES del sector servicios de taxi urbano en el distrito de S. J. Bautista.

N°	Nombre de la Empresa	Dirección Legal	N° de Trabajadores
01	Taxi Mafre Tours Ayacucho S.R.L.	Mz. "E" Lt. 12 Asoc. Francisco Meléndez (a 2cdras de la Fábrica de Postes).	45
02	Aló taxi Huamanga S.R.L.	Avenida Bolívar, 455- (a la vuelta del mercado Las Américas)	9
03	Taxi Especial Seguro S.A.C.	Jr. La Florida Nro. 197 (costado del Grifo San Miguelito)	13
TOTAL			67

Fuente: Municipalidad de San Juan Bautista.

Por otro lado, (De Barrera, 2010), indica que existen unidades de estudio que no requieren ningún tipo de muestreo al respecto, cuando:

- a) La población es conocida y se puede identificar a cada uno de sus integrantes.
- b) La población, además de ser conocida es accesible, es posible ubicar a todos los miembros.
- c) La población es relativamente pequeña, de modo que puede ser abarcada en el tiempo y con los recursos del investigador.

Para la investigación se determinó como muestra a 67 colaboradores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio de taxi urbano, debido a que es una población conocida, identificable, accesible, ubicable y relativamente pequeña, por lo que es posible abarcar con tiempo y recursos por parte del investigador.

4.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores:

Tabla 2: Definición y operacionalización de variables e indicadores.

El liderazgo transformacional y la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	Los líderes transformadores son carismáticos a los ojos de sus seguidores y son una fuente de inspiración para ellos; tratan individualmente para satisfacer las necesidades de cada uno de sus subordinados; y pueden estimular intelectualmente a estos. (Bass & Avolio, 2017)	Un líder transformador se caracteriza por poseer ciertos atributos que motivan e inspiran a sus seguidores, mostrando interés por ellos y proyectando una imagen a seguir.	Atributos del líder	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Creativo ❖ Visionario ❖ Innovador ❖ Carismático ❖ Apasionado 	1,2,3, 4,5
			Inspiración y motivación	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Optimista ❖ Espíritu de trabajo en equipo ❖ Comunicación fluida 	6,7,8
			Consideración individualizada	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Empatía ❖ Tolerancia ❖ Interés por los trabajadores 	9,10, 11,12
CULTURA ORGANIZACIONAL	La cultura organizacional de una empresa puede ser fuerte como débil. Las culturas fuertes se caracterizan porque los valores de la organización son firmes y aceptados por todos los integrantes de la misma, en cambio, una cultura débil ocurre todo lo contrario. (Robbins, 2014)	Una cultura organizacional se caracteriza por los valores, normas de su capital humano, quienes definen el tipo de cultura fuerte o débil.	Valores	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Comportamiento ❖ Actitudes ❖ Compromiso 	1,2,3, 4
			Tipos de Cultura	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cultura fuerte ❖ Cultura débil 	5,6,7, 8,9, 10,11, ,12

Fuente: Elaboración propia.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Para la recolección de la información se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario, basado en 24 preguntas dicotómicas con dos alternativas de respuesta como lo son: si - no, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a encuestar.

4.7. Plan de análisis:

Una vez obtenida la información, se procesó y graficó de acuerdo a cada una de las variables y dimensiones estipuladas. Empleando la estadística de tipo descriptiva calculando las frecuencias y porcentajes necesarios, a través del programa Excel. Seguidamente se realizó el análisis e interpretación de datos obtenidos a través del cuestionario para dar respuesta a las interrogantes de la investigación que se plantearon en un inicio.

4.8. Matriz de consistencia:

Tabla 3: Matriz de Consistencia

El liderazgo transformacional y la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018

Problema	Objetivo	Hipótesis	Metodología
<p><u>P. General</u></p> <p>¿Qué características tiene el liderazgo transformacional y la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018?</p>	<p><u>O. General</u></p> <p>Describir las características del liderazgo transformacional y la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.</p>	<p>Según (Tamayo, 2012), sostiene que la investigación descriptiva se caracteriza por su trabajo de manera individualizada de cada una de las variables que son objeto de la investigación. Por tanto, esta investigación no empleará hipótesis, por ser un estudio descriptivo.</p>	<p><u>Tipo:</u> Aplicada Cuantitativa</p> <p><u>Nivel:</u> Descriptiva</p> <p><u>Diseño:</u> No experimental.</p> <p><u>Enfoque:</u> Transversal</p> <p><u>Población y muestra:</u> Conformada por 67 colaboradores de las MYPES, dedicadas al sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho.</p> <p><u>Técnica:</u> Encuesta: Instrumento Cuestionario</p>
	<p><u>O. Específicos</u></p> <p>Identificar las características de los atributos del líder en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.</p>		
	<p>Conocer las características de la motivación e inspiración en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.</p>		
	<p>Identificar las características de la consideración individualizada en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.</p>		
	<p>Conocer las características de los valores en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.</p>		
	<p>Identificar las características de los tipos de cultura en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.</p>		

Fuente: Elaboración propia.

4.9. Principios éticos:

Para el presente trabajo de investigación, la información recolectada se desarrolló mediante los principios éticos, considerando los derechos de integridad y confidencialidad de los participantes, respetando la propiedad intelectual, de este modo se reconoce que la información utilizada será únicamente para fines académicos y de investigación.

V. RESULTADOS

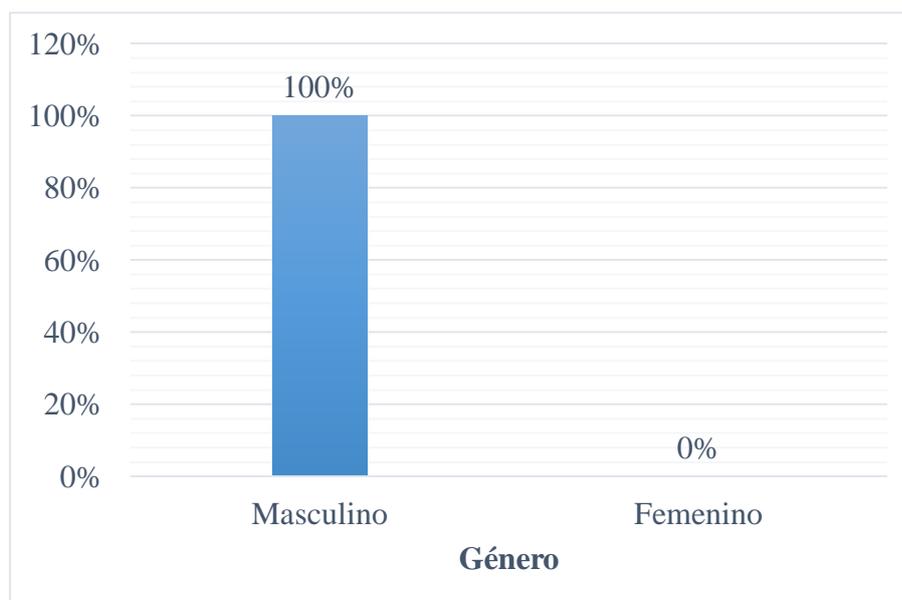
5.1. Resultados

Respecto a los datos generales de los colaboradores:

Tabla 4: Distribución según género de los colaboradores.

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	67	100%
Femenino	0	0%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 4

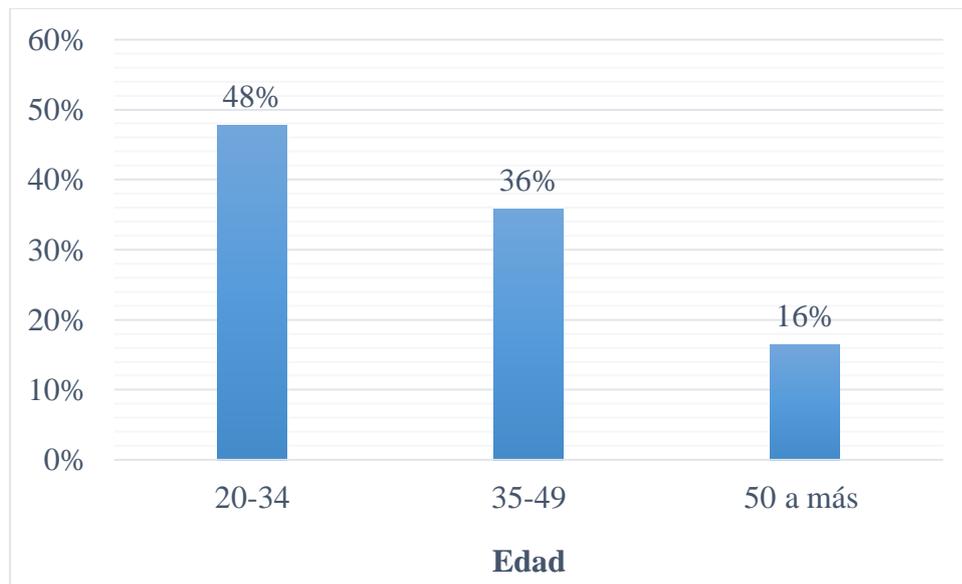
Figura 1: Distribución según género de los colaboradores.

Interpretación: Del total de colaboradores encuestados, el 100% son del sexo masculino.

Tabla 5: Distribución según edad de los colaboradores.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 - 34	32	48%
35 – 49	24	36%
50 a más	11	16%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 5

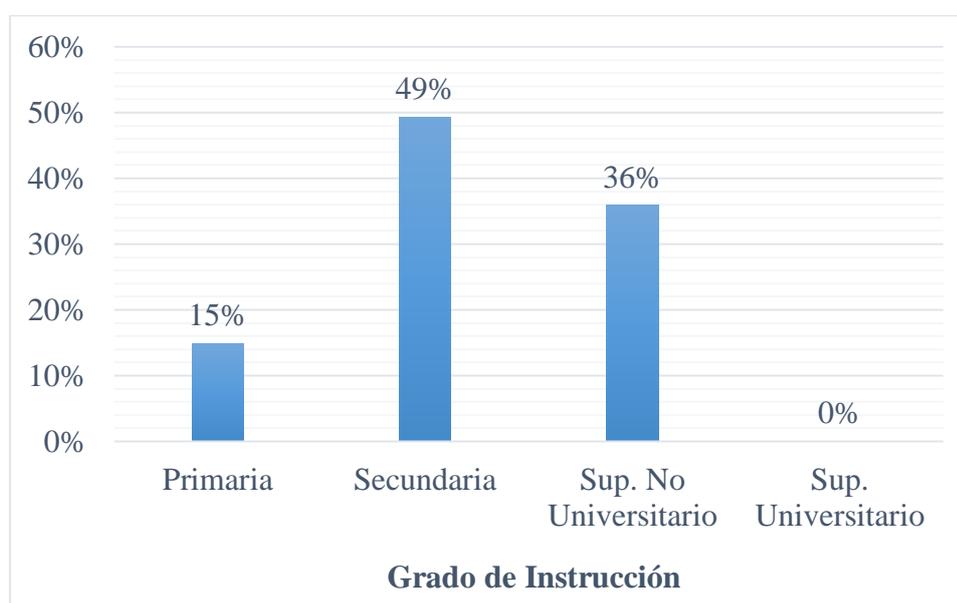
Figura 2: Distribución según edad de los colaboradores.

Interpretación: Del total de colaboradores encuestados el 48% manifiesta tener de 20 a 34 años de edad, seguido por un 36% con 35 a 49 años de edad, y finalmente el 16% manifiesta tener de 50 a más años de edad.

Tabla 6: Distribución según grado de instrucción de los colaboradores.

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	10	15%
Secundaria	33	49%
Sup. No Universitario	24	36%
Sup. Universitario	0	0%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 6

Figura 3: Distribución según grado de instrucción de los colaboradores.

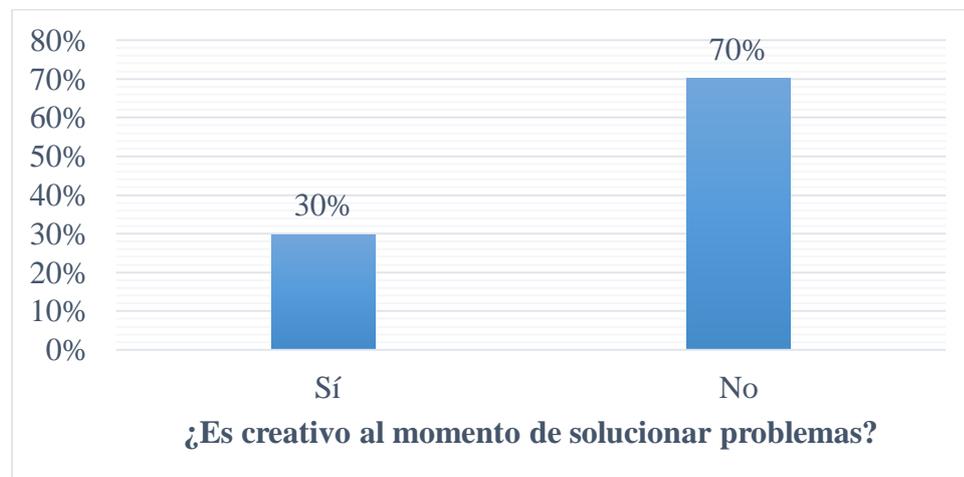
Interpretación: Del total de colaboradores encuestados, el 49% manifiestan tener grado de instrucción secundaria, seguido por un 36% con grado de instrucción superior no universitaria, así mismo el 15% afirma tener grado de instrucción primaria.

Resultados respecto a los indicadores planteados:

Tabla 7: Es creativo al momento de solucionar problemas.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	20	30%
No	47	70%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 7

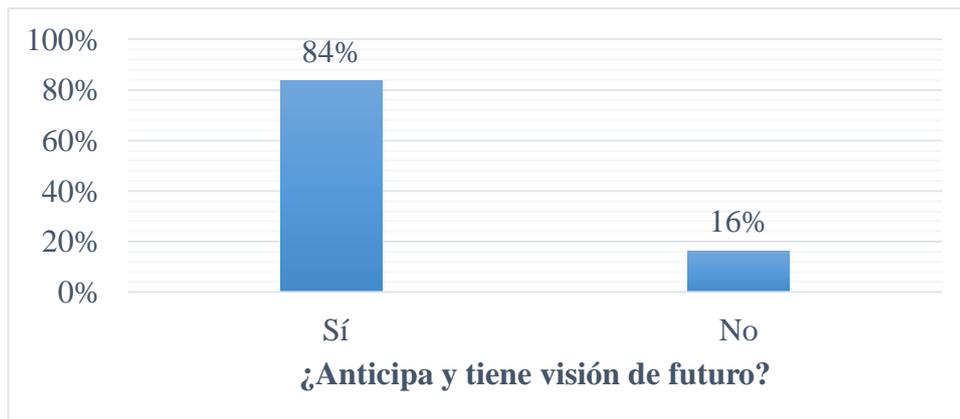
Figura 4: Es creativo al momento de solucionar problemas.

Interpretación: En la figura 4, se observa que el 70% de los colaboradores manifiestan que su líder no es creativo al momento de dar solución a los problemas, mientras el 30% considera que si lo es.

Tabla 8: Anticipa y tiene visión de futuro.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	56	84%
No	11	16%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 8

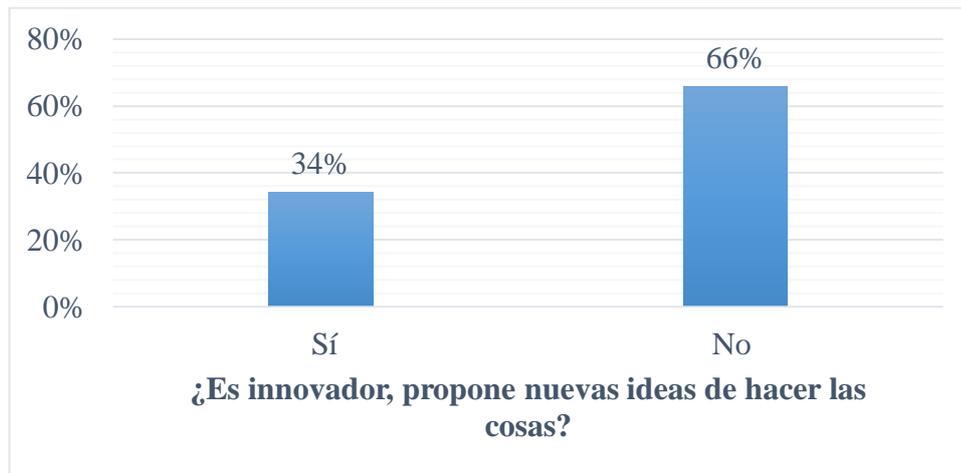
Figura 5: Anticipa y tiene visión de futuro.

Interpretación: En la figura 5, se observa que el 84% de los colaboradores manifiestan que su líder anticipa y tiene visión de futuro, mientras que el 16% considera que su líder no es visionario.

Tabla 9: Es innovador, propone nuevas ideas de hacer las cosas.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	23	34%
No	44	66%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 9

Figura 6: Es innovador, propone nuevas ideas de hacer las cosas.

Interpretación: En la figura 6, se observa que el 66% de los colaboradores manifiestan que su líder no es innovador, mientras que el 34% considera que si lo es.

Tabla 10: Usa el sentido del humor en el trabajo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	18	27%
No	49	73%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 10

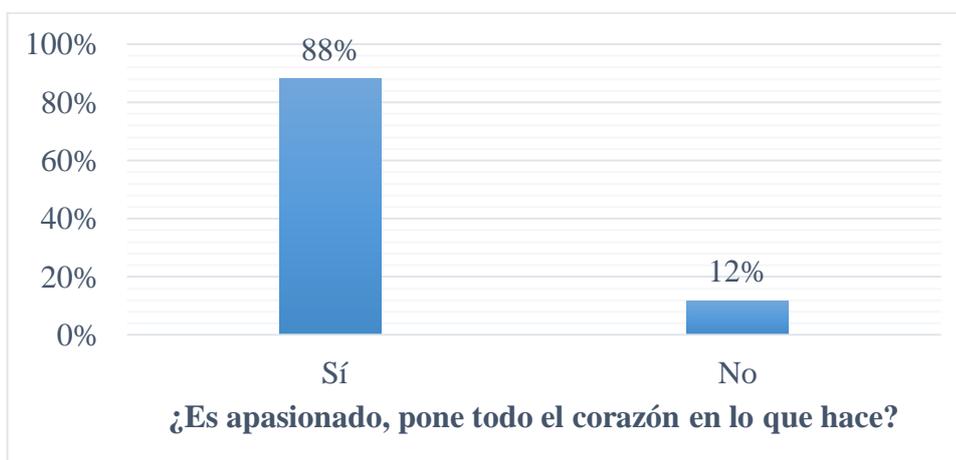
Figura 7: Usa el sentido del humor en el trabajo.

Interpretación: En la figura 7, se observa que el 73% de los colaboradores manifiestan que su líder no utiliza el sentido del humor en el trabajo, mientras que el 27% considera que si lo hace.

Tabla 11: Es apasionado, pone todo el corazón en lo que hace.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	59	88%
No	8	12%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 11

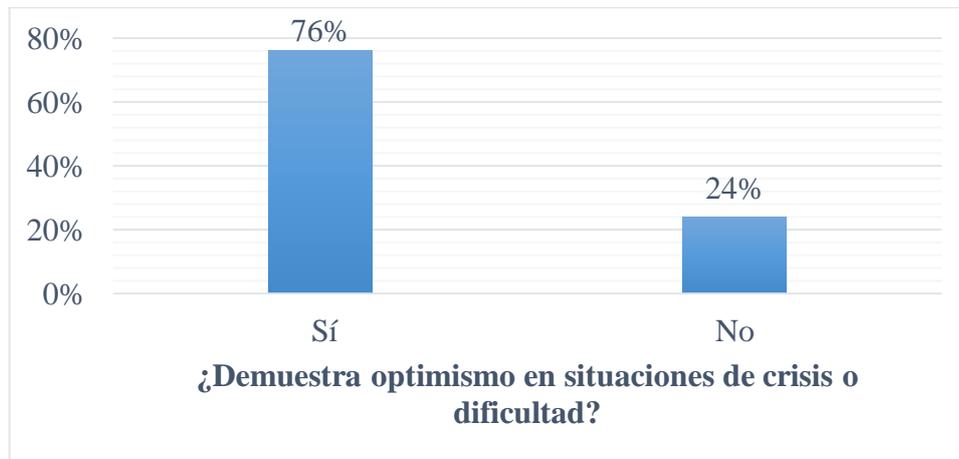
Figura 8: Es apasionado, pone todo el corazón en lo que hace.

Interpretación: En la figura 8, se observa que el 88% de los colaboradores manifiestan que su líder es apasionado, mientras que el 12% considera que no lo es.

Tabla 12: Demuestra optimismo en situaciones de crisis o dificultad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	51	76%
No	16	24%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 12

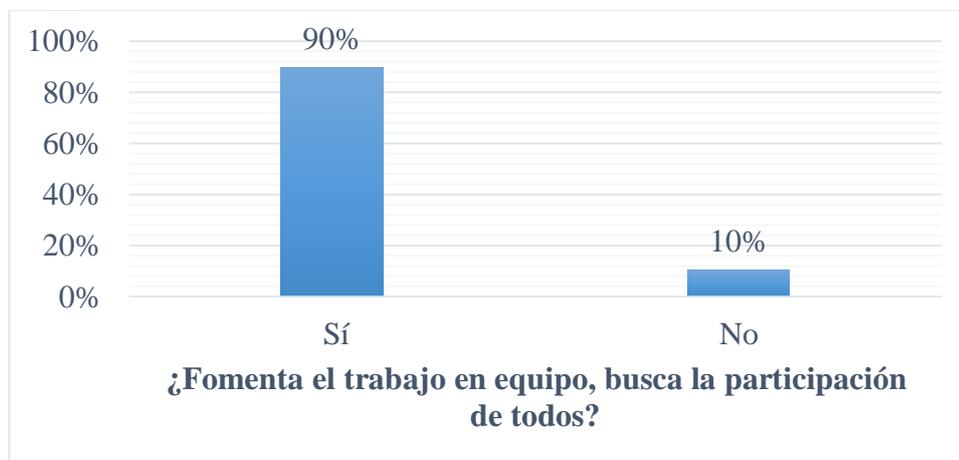
Figura 9: Demuestra optimismo en situaciones de crisis o dificultad.

Interpretación: En la figura 9, se observa que el 76% de los colaboradores manifiestan que su líder demuestra optimismo en situaciones de crisis, mientras que el 24% considera que no lo hace.

Tabla 13: Fomenta el trabajo en equipo, busca la participación de todos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	60	90%
No	7	10%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 13

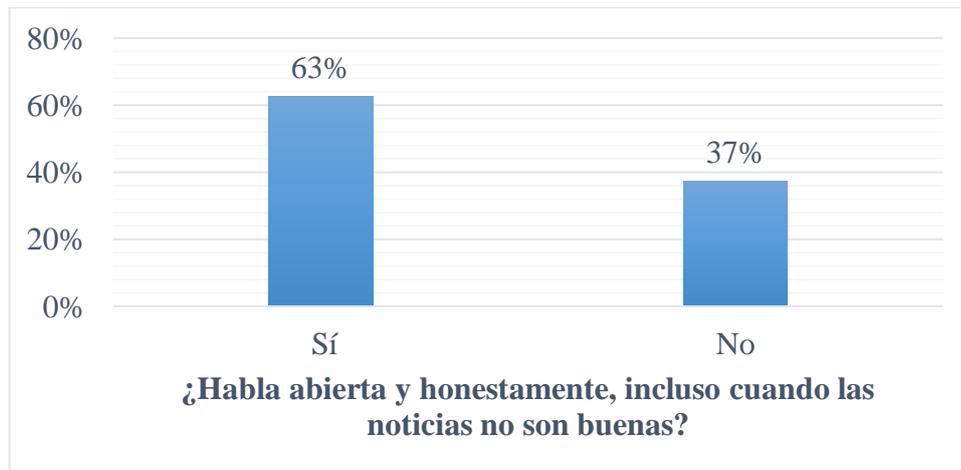
Figura 10: Fomenta el trabajo en equipo, busca la participación de todos.

Interpretación: En la figura 10, se observa que el 90% de los colaboradores manifiestan que su líder fomenta el trabajo en equipo y busca la participación de todos, mientras que el 10% considera que no lo hace.

Tabla 14: Habla abierta y honestamente, incluso cuando las noticias no son buenas.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	42	63%
No	25	37%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 14

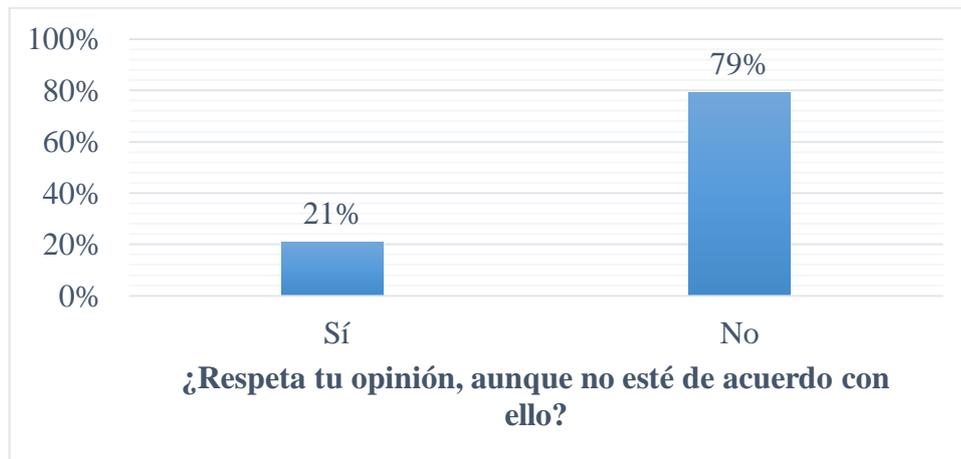
Figura 11: Habla abierta y honestamente, incluso cuando las noticias no son buenas.

Interpretación: En la figura 11, se observa que el 63% de los colaboradores manifiestan que su líder habla abierta y honestamente, incluso cuando las noticias no son buenas, mientras que el 37% considera que no lo hace.

Tabla 15: Respeta tu opinión, aunque no esté de acuerdo con ello.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	14	21%
No	53	79%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 15

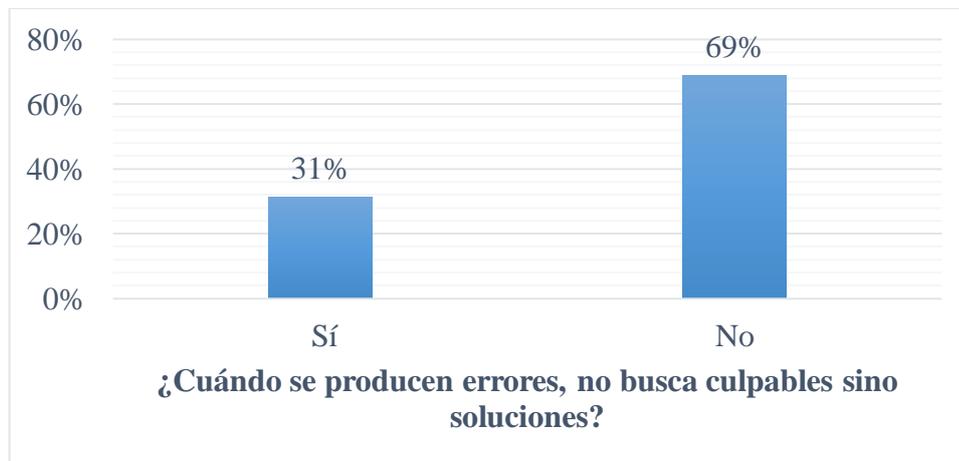
Figura 12: Respeta tu opinión, aunque no esté de acuerdo con ello.

Interpretación: En la figura 12, se observa que el 79% de los colaboradores manifiestan que su líder no respeta la opinión de sus colaboradores, mientras que el 21% considera que si lo hace.

Tabla 16: Cuando se producen errores, no busca culpables sino soluciones.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	21	31%
No	46	69%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 16

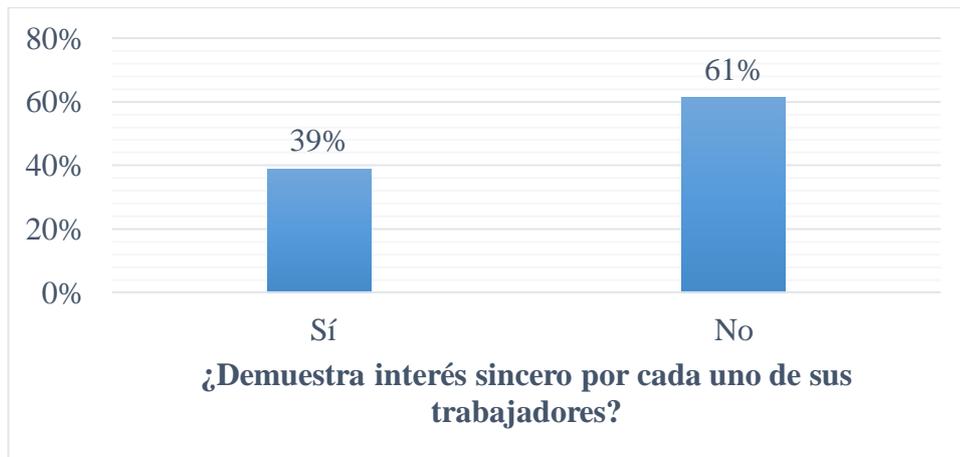
Figura 13: Cuando se producen errores, no busca culpables sino soluciones.

Interpretación: En la figura 13, se observa que el 69% de los colaboradores manifiestan que su líder no busca soluciones, sino culpables cuando se producen errores, mientras que el 31% considera que su líder busca soluciones y no culpables.

Tabla 17: Demuestra interés sincero por cada uno de sus trabajadores.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	26	39%
No	41	61%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 17

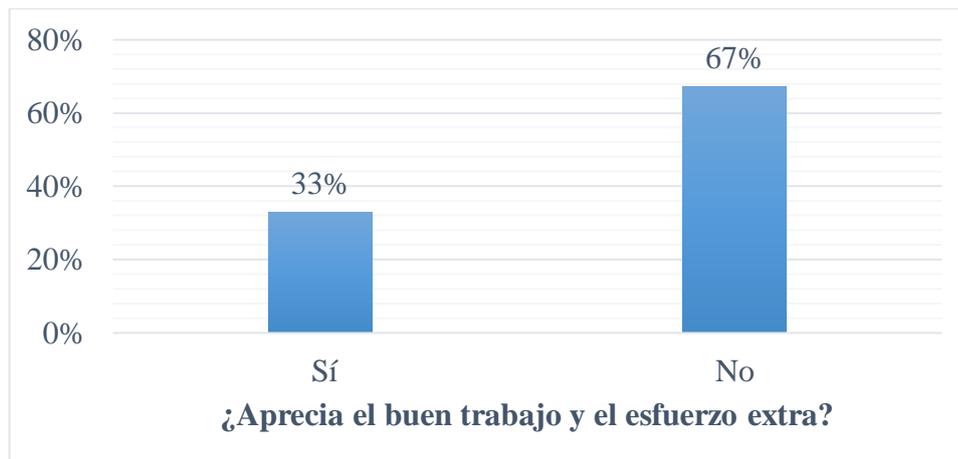
Figura 14: Demuestra interés sincero por cada uno de sus trabajadores.

Interpretación: En la figura 14, se observa que el 61% de los colaboradores manifiestan que su líder no demuestra interés sincero a sus colaboradores, mientras que el 39% considera que si lo hace.

Tabla 18: *Aprecia el buen trabajo y el esfuerzo extra.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	22	33%
No	45	67%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 18

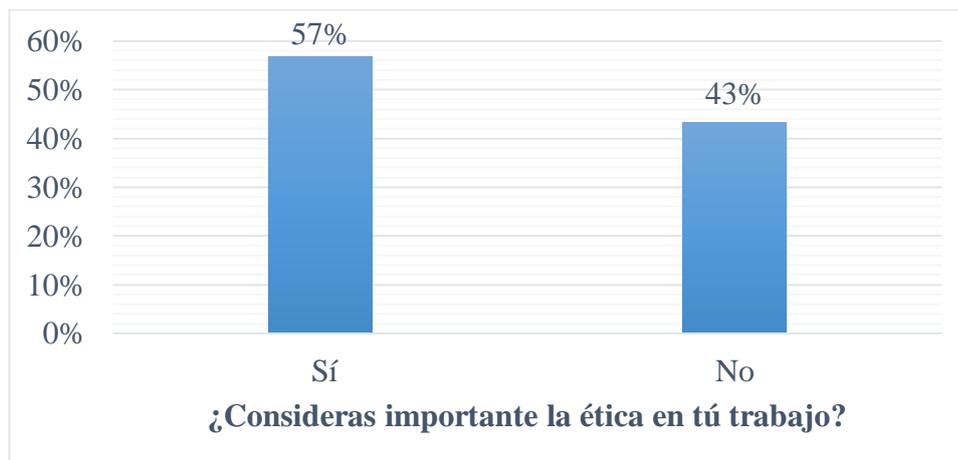
Figura 15: *Aprecia el buen trabajo y el esfuerzo extra.*

Interpretación: En la figura 15, se observa que el 67% de los colaboradores manifiestan que su líder no aprecia el buen trabajo y el esfuerzo extra de sus colaboradores, mientras que el 33% considera que si lo hace.

Tabla 19: Consideras importante la ética en tú trabajo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	38	57%
No	29	43%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 19

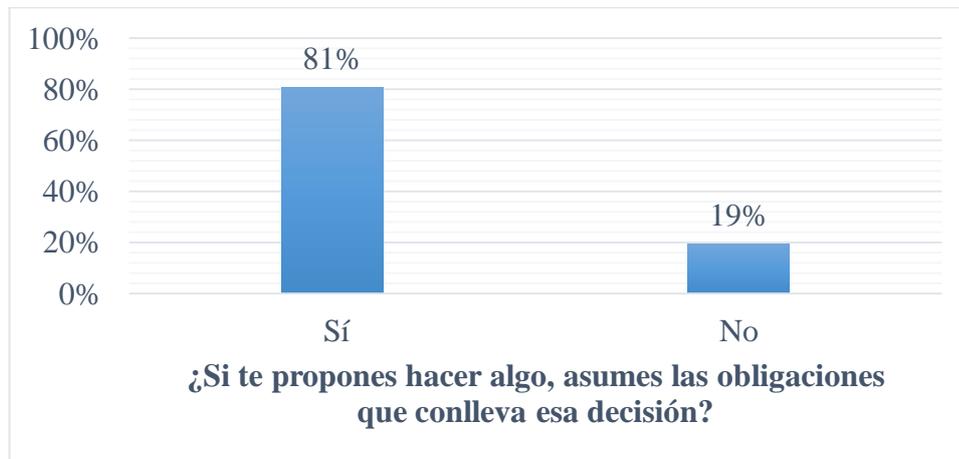
Figura 16: Consideras importante la ética en tú trabajo.

Interpretación: En la figura 16, se observa que el 57% de los colaboradores manifiestan que consideran importante la ética en su trabajo, mientras que el 43% cree que no lo es.

Tabla 20: Si te propones hacer algo, asumes las obligaciones que conlleva esa decisión.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	54	81%
No	13	19%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 20

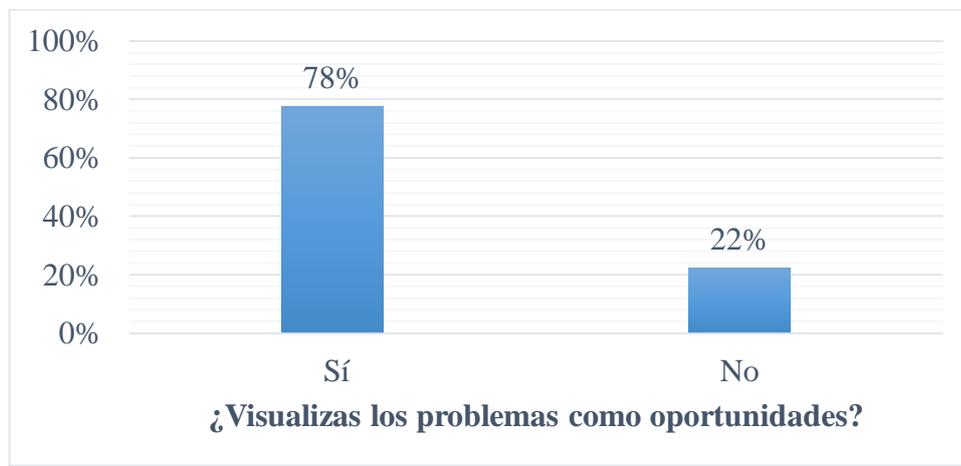
Figura 17: Si te propones hacer algo, asumes las obligaciones que conlleva esa decisión.

Interpretación: En la figura 17, se observa que el 81% de los colaboradores manifiestan que son responsables frente a una decisión que conlleva a obligaciones, mientras que el 19% considera que no es responsable.

Tabla 21: Visualizas los problemas como oportunidades.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	52	78%
No	15	22%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 21

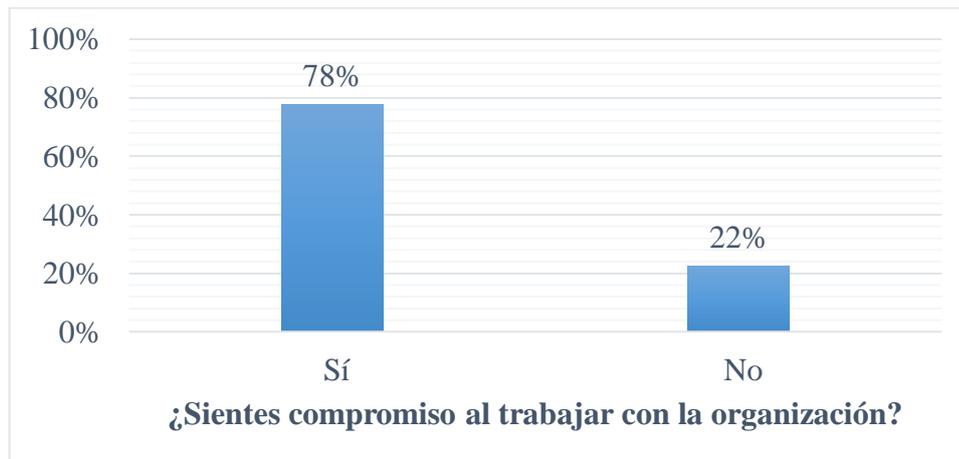
Figura 18: Visualizas los problemas como oportunidades.

Interpretación: En la figura 18, se observa que el 78% de los colaboradores manifiestan que visualizan los problemas como oportunidades, mientras que el 22% considera que no lo hace.

Tabla 22: Sientes compromiso al trabajar con la organización.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	52	78%
No	15	22%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 22

Figura 19: Sientes compromiso al trabajar con la organización.

Interpretación: En la figura 19, se observa que el 78% de los colaboradores manifiestan que sienten compromiso al trabajar con la organización, mientras que el 22% considera que no.

Tabla 23: La organización en la que trabajas, cuenta con: visión, misión y valores definidos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	50	75%
No	17	25%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 23

Figura 20: La organización en la que trabajas, cuenta con: visión, misión y valores definidos.

Interpretación: En la figura 20, se observa que el 75% de los colaboradores encuestados manifiestan que la organización en la que trabajan cuenta con: visión, misión y valores definidos, mientras que en el 25% consideran que no.

Tabla 24: Te identificas con los valores y objetivos de tu organización.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	56	84%
No	11	16%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 24

Figura 21: Te identificas con los valores y objetivos de tu organización.

Interpretación: En la figura 21, se observa que el 84% de los colaboradores manifiestan que se sienten identificados con los valores y objetivos de su organización, mientras que el 16% no.

Tabla 25: Consideras importante la lealtad y la cooperación en equipo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	60	90%
No	7	10%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 25

Figura 22: Consideras importante la lealtad y la cooperación en equipo.

Interpretación: En la figura 22, se observa que el 90% de los colaboradores manifiestan que para ellos es importante la lealtad y la cooperación en equipo, mientras el 10% considera que no lo es.

Tabla 26: La organización te motiva a dar lo mejor de tí.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	18	27%
No	49	73%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 26

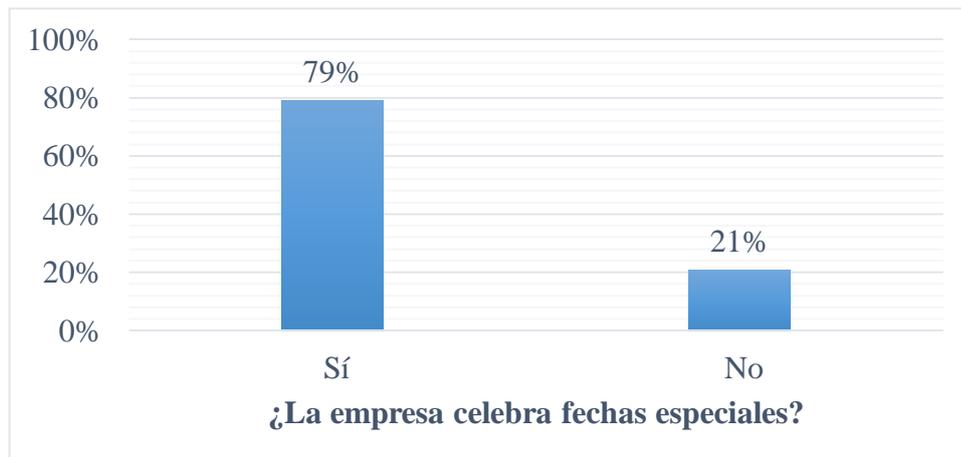
Figura 23: La organización te motiva a dar lo mejor de ti.

Interpretación: En la figura 23, se observa que el 73% de los colaboradores manifiestan que la organización no motiva a sus colaboradores, mientras que el 27% considera que si lo hace.

Tabla 27: La empresa celebra fechas especiales.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	53	79%
No	14	21%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 27

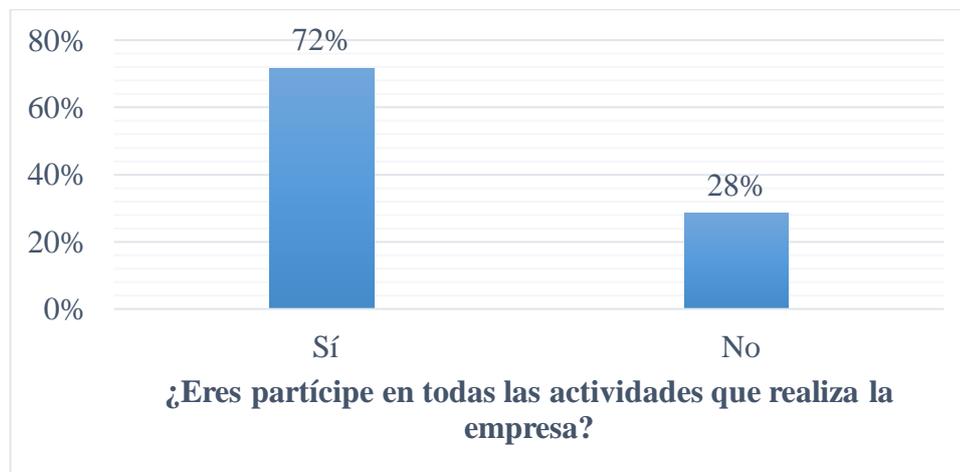
Figura 24: La empresa celebra fechas especiales.

Interpretación: En la figura 24, se observa que el 79% de los colaboradores manifiestan que la empresa celebra fechas especiales, mientras que el 21% considera que no lo hace.

Tabla 28: Eres partícipe en todas las actividades que realiza la empresa.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	48	72%
No	19	28%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 28

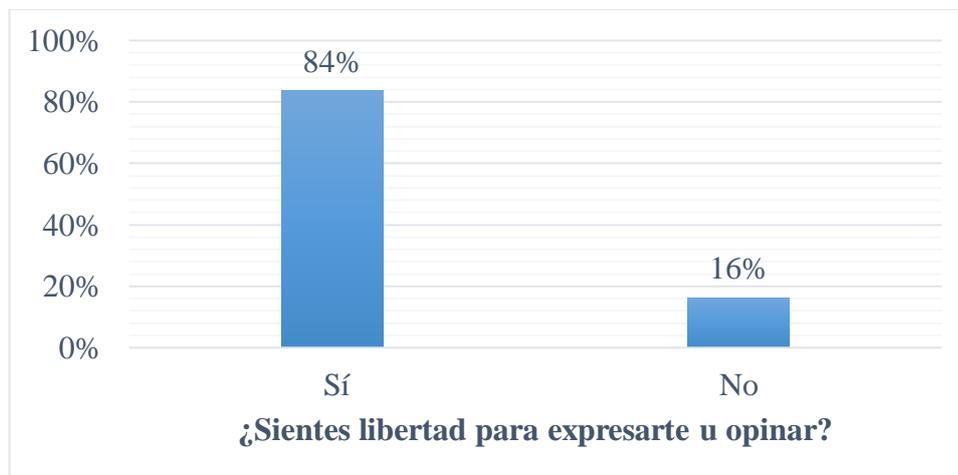
Figura 25: Eres partícipe en todas las actividades que realiza la empresa.

Interpretación: En la figura 25, se observa que el 72% de los colaboradores manifiestan que son partícipes en las actividades que realiza la empresa, mientras que el 28% considera que no.

Tabla 29: Sientes libertad para expresarte u opinar.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	56	84%
No	11	16%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 29

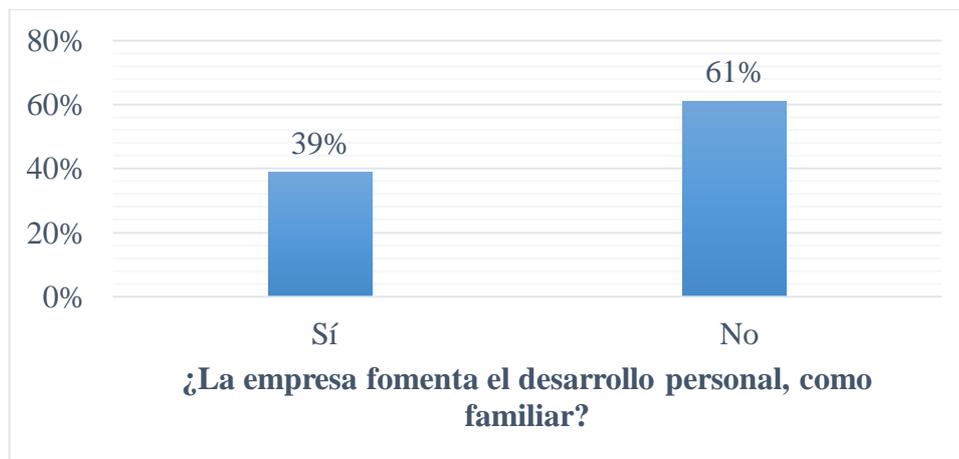
Figura 26: Sientes libertad para expresarte u opinar.

Interpretación: En la figura 26, se observa que el 84% de los colaboradores manifiestan que sienten libertad para expresarse u opinar, mientras que el 16% considera que no.

Tabla 30: La empresa fomenta el desarrollo personal, como familiar.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	26	39%
No	41	61%
Total	67	100%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 30

Figura 27: La empresa fomenta el desarrollo personal, como familiar.

Interpretación: En la figura 27, se observa que el 67% de los colaboradores manifiestan que la empresa no fomenta el desarrollo personal, como familiar, mientras que el 39% considera que si lo hace.

5.2. Análisis de resultados

Respecto a los datos generales de los colaboradores, se llegó a identificar que son en su totalidad (100%) del sexo masculino, así mismo poseen edades de 20 a 34 años (48%), con grado de instrucción de nivel secundaria completa (49%).

5.2.1. Variable Liderazgo Transformacional

OE.1: Identificar las características de los atributos del líder en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

En la tabla 7, titulada “Es creativo al momento de solucionar problemas”, se llegó a identificar que de 67 colaboradores el 70% considera que el líder no es creativo al momento de dar solución a los problemas. De acuerdo con (Hackman & Johnson, 2013), la creatividad es una parte fundamental del líder transformacional, puesto que para poder generar nuevas ideas es necesario cambiar el estado actual de las cosas. Los líderes transformacionales deben innovar a través de la creatividad y brindar nuevas orientaciones a los problemas.

En la tabla 8, titulada “Anticipa y tiene visión de futuro”, se llegó a identificar que de 67 colaboradores el 84% afirma que el líder es visionario y se anticipa al futuro. Lo cual coincide con lo dicho por (Bennis & Nanus, 2012), el líder transformacional deber crear una visión compartida con sus colaboradores, además, dicen que los lideres no solo deben hablar de la visión, sino que deben establecer la visión tanto para los individuos como para la organización.

En la tabla 9, titulada “Es innovador, propone nuevas ideas de hacer las cosas”, se llegó a identificar que de 67 colaboradores el 66% considera que el líder

no es innovador y no propone nuevas ideas de hacer las cosas. De acuerdo con (Rees, 2015), nos dice que una organización se encuentra en constantes modificaciones, donde el líder debe de estar dispuesto a cambiar y también que sus empleados lo deben de hacer, de esta manera se podrá ser más eficaz en el logro de las metas de la empresa.

En la tabla 10, titulada “Usa el sentido del humor en el trabajo”, se llegó a identificar que de 67 colaboradores el 73% considera que el líder no usa el sentido del humor en el trabajo. Según (Alegre, 2015), quien en su estudio realizado, indica que existe una correlación estadísticamente significativa positiva entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral, ya que la existencia de un líder transformador permite crear entornos laborales más favorables, lo cual conlleva a que los trabajadores se sienten aún más motivados, elevando su buen desempeño laboral.

En la tabla 11, titulada “Es apasionado, pone todo el corazón en lo que hace”, se llegó a conocer que de 67 colaboradores el 88% considera que el líder es apasionado. Lo cual se asemeja con (Ballestas, 2016), quien en su estudio menciona que un líder es una persona que está al servicio de su compañía, demuestra pasión, es un ejemplo a seguir, actúa con transparencia. Además, según (Palomo, 2013), el líder transformacional es aquel que demuestra pasión con su misión y con las personas. La pasión es esencial por los grandes cometidos; sin pasión la dirección y la misión son muy efímeras en el tiempo.

OE.2: Conocer las características de la inspiración y motivación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

En la tabla 12, titulada “Demuestra optimismo en situaciones de crisis o dificultad”, se llegó a conocer que de 67 colaboradores el 76% considera que el líder es optimista en momentos de crisis o dificultad. Lo que no coincide con (Castro & Huamaccto, 2014), quien en su estudio considera de que a veces o rara vez el líder persiste en lograr sus metas pese obstáculos y contratiempos, de esta manera no se estaría llegando a cumplir con los objetivos establecidos. Además (Ballestas, 2016), recalca que ser un líder optimista es fundamental puesto que de esta manera se crea una actitud positiva en los empleados, implantando un clima laboral favorable dentro de la organización.

En la tabla 13, titulada “Fomenta el trabajo en equipo, busca la participación de todos”, se llegó a conocer que de 67 colaboradores el 90% afirma que el líder fomenta el trabajo en equipo, buscando la participación de todos. Lo que concuerda con (Ballestas, 2016), quien recomienda de que todos aquellos que tengan personas a su cargo deben tener actitud de liderazgo, generar vínculos de confianza y entender que todos son un equipo de trabajo, en donde deben trabajar en función de la visión de la compañía el cual se encuentra en un entorno complejo sujeto a cambios constantes.

En la tabla 14, titulada “Habla abierta y honestamente, incluso cuando las noticias no son buenas”, se llegó a conocer que de 67 colaboradores el 63% afirma que el líder habla abierta y honestamente. Según (Hackman & Johnson, 2013), un

líder transformacional efectivo debe tener competencias en comunicación, así como saber comprender y adaptarse a los distintos niveles sociales de su organización.

OE.3: Identificar las características de la consideración individualizada en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

En la tabla 15, titulada “Respeto mi opinión, aunque no esté de acuerdo con ello”, se llegó a identificar que de 67 colaboradores el 79% considera que el líder no respeta la opinión de sus trabajadores. De acuerdo con (Palomo, 2013), comenta de que un líder transformador debe considerar importante las diferencias individuales que puedan existir, como también actuar en consecuencia de sus decisiones. Además, deberá preocuparse en conocer las necesidades y los objetivos individuales que cada colaborador tiene. Su deber es asociar los objetivos individuales de cada uno de ellos con los objetivos de la organización.

En la tabla 16, titulada “Cuando se producen errores, no busca culpables sino soluciones”, se llegó a identificar que de 67 colaboradores el 69% considera que el líder no busca soluciones, sino culpables cuando se producen errores. Lo cual se contrasta con lo dicho por (Bass & Avolio, 2017), quienes manifiestan que una de las características principales de un líder es la preocupación por sus seguidores, propiciando su desarrollo vía la motivación y estímulo constante.

En la tabla 17, titulada “Demuestra interés sincero por cada uno de sus trabajadores”, se llegó a identificar que de 67 colaboradores el 61% considera que el líder no demuestra interés sincero por cada uno de sus trabajadores. Según (Bass

& Avolio, 2017), consideran importante la comunicación abierta tanto individual como colectivamente de tal manera que se compartan ideas nuevas propiciando el reconocimiento a sus colaboradores, hecho que fomenta la proactividad.

En la tabla 18, titulada “Aprecia el buen trabajo y el esfuerzo extra”, se llegó a identificar que de 67 colaboradores el 67% considera que el líder no aprecia el buen trabajo y el esfuerzo extra de sus colaboradores. Lo cual demostraría una falta de liderazgo en el sentido de reconocer el esfuerzo que desempeñan sus colaboradores, lo que coincide con (Vergara & Viñas, 2017), quienes en su estudio realizado, identificaron que la carencia de un buen liderazgo transformacional repercute negativamente en sus trabajadores, y finalmente en la empresa. Por lo que, consideran que la gran mayoría de líderes son del modelo transaccional, quienes se basan en los premios y castigos.

5.2.2. Variable Cultura organizacional

OE.4: Conocer las características de los valores en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

En la tabla 19, titulada “Consideras importante la ética en tú trabajo”, se llegó a conocer que de 67 colaboradores el 57% considera importante la ética en el desempeño de sus actividades. Según, (Taylor, 2010) comenta que los valores de una organización o equipo de trabajo reflejan la cultura corporativa, son los componentes que rigen las reglas dentro de las cuales deben colaborar los integrantes del equipo. Resaltando que los valores deben de estar acorde a la esencia de la institución, siendo la ética una de ellas.

En la tabla 20, titulada “Si te propones hacer algo, asumes las obligaciones que conlleva esa decisión”, se llegó a conocer que de 67 colaboradores el 81% afirma ser responsable frente a sus decisiones. Por lo que coincide con la investigación de (Rodríguez & De La Cruz, 2016), donde indican que los colaboradores asumen la responsabilidad de un hecho cuando algo les sale mal, es decir un gran porcentaje de colaboradores, aceptan las consecuencias de algún error que cometieron o de una tarea que no cumplieron adecuadamente, cabe mencionar que estos hechos pueden ser choques de vehículos, trato no adecuado al cliente o manejo inadecuado de los bienes de la empresa.

En la tabla 21, titulada “Visualizas los problemas como oportunidades”, se llegó a conocer que de 67 colaboradores el 78% considera que visualiza los problemas como oportunidades. Según (Chiavenato, 1989, p. 464) una cultura organizacional es un conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes compartidos por todos los miembros de una organización, en pocas palabras la cultura refuerza la mentalidad predominante.

En la tabla 22, titulada “Sientes compromiso al trabajar con la organización”, se llegó a identificar que de 67 colaboradores el 78% siente compromiso al trabajar con la organización. Según el estudio realizado por (Simbrón, 2011), nos dice que la cultura organizacional incide directa y significativamente en el grado de compromiso laboral de los colaboradores. Por lo que resalta la importancia del compromiso laboral, ya que los trabajadores con un alto compromiso tienden a manifestar una buena predisposición a trabajar más de lo que está establecido, las cuales son actitudes que son altamente deseables por los gerentes y directores de las organizaciones hoy en día.

OE.5: Identificar las características de los tipos de cultura en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

En la tabla 23, titulada “La organización en la que trabajas, cuenta con visión, misión y valores definidos”, se llegó a identificar que de 67 colaboradores el 75% afirma que la organización cuenta con: visión, misión y valores definidos. Por tanto concuerda con (Montes, 2018) , quien considera importante la visión en una empresa, definiéndola como la capacidad de ver más allá, en tiempo y espacio, y por encima de los demás. Respecto a la misión el autor (Fleitman, 2012), hace referencia de que la misión en una organización es el motivo de su existencia, da sentido y orientación a las actividades de la empresa. Así mismo (Taylor, 2010), manifiesta que los valores de una organización o equipo de trabajo reflejan la cultura corporativa, siendo los componentes que rigen las reglas dentro de las cuales deben colaborar los integrantes del equipo.

En la tabla 24, titulada “Te identificas con los valores y objetivos de tu organización”, se llegó a identificar que de 67 colaboradores el 84% considera que se siente identificado con los valores y objetivos de su organización. De modo que cuerda con (De La Cruz, 2016), quien en su investigación recomienda transmitir constantemente los valores organizacionales a los trabajadores a través de la misión y visión de la empresa, para mejorar su identificación con la empresa y mejorar su desempeño laboral.

En la tabla 25, titulada “Consideras importante la lealtad y la cooperación en equipo”, se llegó a identificar que de 67 colaboradores el 90% afirma que es

importante la lealtad y la cooperación en equipo. De tal forma que coincide con (De La Cruz, 2016), quien en su investigación resalta que se debe fomentar una mayor y mejor comunicación y cooperación entre todos los trabajadores de la empresa y los directivos mediante la realización de reuniones de confraternidad, para a su vez aumentar su compromiso con la empresa.

En la tabla 26, titulada “La organización te motiva a dar lo mejor de tí”, se llegó a identificar que de 67 colaboradores el 73% considera que la organización no motiva a sus trabajadores. Por lo que concuerda con (Gutiérrez, 2014), quien en su investigación recomienda hacer especial énfasis en buscar maneras de enriquecer el puesto de trabajo, generando nuevos desafíos laborales a las personas y darles responsabilidades, sin que esto signifique una carga laboral. Esto les permitirá a las personas darse cuenta que su labor no es monótona y que por el contrario puede ser fuente para el desarrollo de nuevas habilidades, destrezas personales y un gran aporte al objetivo del cumplimiento de los objetivos organizacionales. De este modo se logrará motivar a los colaboradores, pero desde el punto de la motivación intrínseca.

En la tabla 27, titulada “La empresa celebra fechas especiales”, se llegó a identificar que de 67 colaboradores el 79% afirma que la empresa celebra fechas especiales. Por tanto, concuerda con (Rodríguez & De La Cruz, 2016) quienes afirman de que las celebraciones, fomentan el compañerismo y el orgullo corporativo. Así mismo se logra demostrar agradecimiento y la buena disposición de la empresa hacia los trabajadores. Siendo así un pilar elemental para mantener satisfechos y motivados al talento humano.

En la tabla 28, titulada “Eres partícipe en todas las actividades que realiza la empresa”, se llegó a conocer que de 67 colaboradores el 72% afirma que es partícipe en las actividades que realiza la empresa. Lo cual coincide con la investigación de (Rodríguez & De La Cruz, 2016), quienes resaltan la importancia de la participación de los colaboradores en las actividades programadas por la empresa, como aniversario de la empresa, eventos culturales, sociales y laborales.

En la tabla 29, titulada “Sientes libertad para expresarte u opinar”, se llegó a conocer que de 67 colaboradores el 84% afirma que siente libertad para expresarse u opinar. Lo cual se asemeja con el estudio realizado por (Rodríguez & De La Cruz, 2016), quienes en su investigación afirman de que los colaboradores siempre respetan las opiniones y dejan que sus compañeros se expresen con libertad, es decir se ponen en el lugar de la otra persona. Destacando el respeto como valor organizacional.

En la tabla 30, titulada “La empresa fomenta el desarrollo personal, como familiar”, se llegó a identificar que de 67 colaboradores el 61% considera que la empresa no fomenta el desarrollo personal, como familiar. Según (Gutiérrez, 2014) recomienda a una empresa fortalecer programas encaminados a favorecer una cultura con valores más orientados hacia el desarrollo personal y familiar, en donde se fomente por parte de los líderes el diálogo y la solución conjunta de los conflictos que puedan surgir tanto en el entorno laboral y/o familiar. De igual manera, se propone fomentar una cultura enfocada en el largo plazo lo que traerá consigo una percepción de estabilidad en sus miembros, ayudándolos no solo en el trabajo sino con cada uno de sus parientes, es decir su familia teniendo como herramienta los valores.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto a los atributos del líder en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista. Se llegó a identificar que una de las características que más resalta es la del líder visionario y apasionado; pero no cuenta con las características de ser creativo, carismático e innovador. En síntesis, los gerentes de las MYPES en estudio, no poseen los atributos de un líder transformacional, puesto que se basan en el liderazgo tradicional.
2. Con respecto a la inspiración y motivación del líder en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista. Se llegó a conocer que los gerentes son líderes que se caracterizan por ser optimistas y tener espíritu de trabajo en equipo, así mismo poseen una comunicación fluida con sus trabajadores; debido a que la gran parte de ellos realizan actividades donde todos son participe, por ejemplo, festejan fechas especiales como navidad, el día del conductor peruano, cumpleaños o el aniversario de la empresa.
3. Con respecto a la consideración individualizada del líder en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista. Se llegó a identificar que los gerentes son líderes que cuentan con características de no ser empáticos, tolerantes y no mostrar interés sincero a cada uno de sus trabajadores, así como no apreciar el buen trabajo y el esfuerzo extra que realizan estos. Lo cual se debe a que estos líderes no desarrollaron la inteligencia emocional, siendo poco tolerantes y comprensivos con los demás.

4. Con respecto a las características de los valores en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista. Se llegó a conocer que los colaboradores se caracterizan por tener comportamientos éticos y responsables frente a sus decisiones. Además, mantienen una actitud perseverante ante los problemas, a razón de que los líderes son optimistas y que recurrentemente se comunican con sus trabajadores, fomentando el compromiso de estos.
5. Con respecto a los tipos de cultura en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista. Se llegó a identificar como característica de los colaboradores, que la mayoría de ellos se sienten identificados con los valores y objetivos de la organización, además la compañía en donde laboran, cuenta con visión, misión y valores definidos; siendo estos elementos fundamentales de una cultura organizacional. De la misma manera los colaboradores consideran importante la lealtad y la cooperación en equipo, y afirman que la empresa celebra fechas especiales, en las que son partícipe todo el tiempo, teniendo libertad para expresarse u opinar. En resumen, significa que en las MYPES en estudio existe una fuerte cultura organizacional, pero que les hace falta motivar a sus colaboradores y fomentar el desarrollo personal, como familiar para lograr la solidez de una cultura organizacional inquebrantable y que de este modo pueda perdurar en el tiempo.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los gerentes, se les recomienda desarrollar la innovación, creatividad y carisma ya que es parte del liderazgo transformador. Desarrollar estas características les permitirá ejercer un estilo de liderazgo más óptimo.
2. Para llegar a motivar e inspirar a los colaboradores, no solo se requiere de optimismo y espíritu de trabajo, se necesita extraer lo mejor de cada uno de ellos, convirtiendo sus debilidades en fortalezas. Se les recomienda complementar estas características con los atributos del líder transformador.
3. A los gerentes, se les recomienda demostrar interés sincero hacia sus colaboradores, ya que este gesto despertará en ellos lo realmente importantes y valiosos que son dentro de la empresa; por lo tanto, se sentirán más apreciados por los esfuerzos que realicen a fin de ser competentes en el área que desempeñan. Además, se les recomienda desarrollar la inteligencia emocional para que sean más tolerantes, empáticos y comprensivos.
4. A los colaboradores se les recomienda seguir practicando los valores como la ética y la responsabilidad. Adicionalmente incorporar otros valores como lo es la puntualidad, respeto entre otros en su trabajo.
5. A los gerentes se les recomienda, fomentar el desarrollo personal, como familiar, puesto que es un factor determinante en la productividad de un trabajador, lo cual si se pone en práctica ayudará a aumentar el desempeño laboral.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegre, V. D. (2015). *“Liderazgo transformacional y desempeño laboral en conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del callao, 2015”*, Tesis de Pregrado en la Facultad de Humanidades. Lima: Universidad César Vallejo.
- Amós, C. T. (2017). Análisis de la cultura organizacional de la Facultad de Psicología de la Universidad de Valencia. *Pensamiento & Gestión*. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/9528/11038>
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas, República Bolivariana de Venezuela: Episteme, C.A.
- Ballestas, C. H. (2016). *“Liderazgo Transformacional y Cambio Organizacional en una empresa de Transporte Privado en Cartagena de Indias”*, Trabajo de grado en la Facultad de Administración de empresas. Bogotá D.C: Universidad del Rosario.
- Bass, B. M., & Riggio, R. (2006). *Transformational leadership*. New York, United States: Psychology Press.
- Bass, B., & Avolio, B. (2017). *Dimensiones de liderazgo transformacional*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=JQU6MgAACAAJ&dq=teoria+y+>
- Bennis, W., & Nanus, B. (2012). *Líderes. Estrategias para un liderazgo*. España: Paidós.
- Carrillo, F. L. (2014). *“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL MUNICIPIO DE QUITO ZONA QUITUMBE”*. Tesis de Pregrado en la Facultad de Ciencias Psicológicas. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Castro, G. I., & Huamaccto, H. E. (2014). *Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Transporte Urbano*

en Ayacucho - 2013. Tesis de Pregrado en la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

Chiavenato, I. (1989, p. 464). *Introducción a la teoría general de la administración.* McGraw-Hill.

Chica, S. A. (2010). Aproximaciones teóricas y estudios específicos en torno a la cultura organizacional en Colombia. *Revista De Los Estudiantes De La Facultad De Ciencias Políticas Y Administrativas De La Esap / Esap. Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas*, 26-43. Recuperado el 8 de Octubre de 2018, de <https://sites.google.com/site/schica21/culturaorganizacional.pdf?attredirects=0>

Cruz, A. Y., & Rodea, V. M. (2014). *"Liderazgo Transformacional como Herramienta de la Productividad de los empleados" (Caso: Empresa, Municipio Ixtapaluca). Tesis de Pregrado en la Facultad de administración.* México: Universidad Autónoma del Estado de México. Centro Universitario UAEM AMECAMECA.

Dávila, A. (2011). En *Cultura en Organizaciones Latinas*. . (págs. 10-12) Siglo Veintiuno.

De Barrera, J. H. (2010). *Metodología de la investigación, guía para la comprensión holística de la ciencia.* Quiron Ediciones.

De La Cruz, C. E. (2016). *"El impacto de la Cultura Organizacional de la empresa de Transportes Sagitauro SAC de Trujillo en el Desempeño Laboral de sus trabajadores en el año 2016"*, Tesis de Pregrado en la Facultad de Administración . Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

DestinoNegocio. (2014). *Acceda a los beneficios de la Ley MYPE.* Obtenido de <https://destinonegocio.com/pe/emprendimiento-pe/acceda-a-los-beneficios-de-la-ley-mype/>

- ESAN, U. (2017). *Factores críticos de éxito bajo el modelo de consumo colaborativo: estudio aplicado al servicio de taxi*. Obtenido de https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2017/09/18/factores_criticos_servicios_taxi_economia_colaborativa.pdf
- Fleitman, J. (2012). *Negocios Exitosos*. Mc Graw Hill Interamericana.
- Gutiérrez, M. J. (2014). *“La Cultura Organizacional como factor que influye en la Motivación Laboral de los trabajadores del Área Operativa en una empresa de Transporte Aéreo”*, Tesis de Maestría en Administración. Bogotá - Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Hackman, M. Z., & Johnson, C. E. (2013). *Leadership: A Communication Perspective*. En E. Unstated. (Ed.). Waveland Pr Inc.
- Hernández, S. y. (2012). *Metodología de la Investigación 5ta Edición*. (3, Ed.) México: Mc. Graw Hill.
- Huamán, B. J. (2011). *Las Mypes en el Perú*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2018, de <http://noticias.universia.edu.pe/entportada/noticia/2011/06/24/840157/peru-tierra-mypes.html>
- IPE, I. P. (2017). *Crecimiento y Pobreza (2004-2017)*. Obtenido de <http://www.ipe.org.pe/portal/crecimiento-y-pobreza/>
- Koontz, H., & Weihrich. (2015). *Administración una Perspectiva Global*. México: Mc Graw Hill. Recuperado el 12 de Octubre de 2018, de <https://es.slideshare.net/jnegrete61/liderazgo-transformacional-48246818>
- Montes, C. J. (2018). *Aprendiendo el arte de liderar*. Venezuela. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=SFZaDwAAQBAJ&hl=es&source=gb_s_navlinks_s
- Municipalidad Provincial de Ayacucho*. (2008). *PLAN DE DESARROLLO URBANO DE LA CIUDAD DE AYACUCHO 2008-2018*. Recuperado el 10 de Octubre de 2018, de http://sigrid.cenepred.gob.pe/docs/PARA%20PUBLICAR/OTROS/plan_desarrollo_urbano%20ciudad%20Ayacucho.pdf

- Murillo, W. (2010). *La investigación científica*. Recuperado el 14 de Octubre de 2018, de <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-científica/invest-científica.shtm>
- Okpara, J., & Wynn, P. (2011). *SAM Advanced Management Journal*, 72(2), 24–34. Recuperado el 25 de Octubre de 2018, de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?di>
- Palomo, V. M. (2013). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid, España: ESIC EDITORIAL.
- Pérez, G. (2017). *Caracterización del Liderazgo en las Organizaciones No Gubernamentales –ONG- de Antioquia, Tesis de maestría*. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-38032017000100048
- Rees, E. (2015). *Siete Principios de Liderazgo Transformacional*. Recuperado el 14 de Octubre de 2018, de Consejos y Trucos: <https://www.consejosytrucos.net/noticias-84870/siete-principios-de-liderazgo-transformacional/>
- Robbins. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: En L. E. Plascencia.
- Rodriguez, L. D., & De La Cruz, V. G. (2016). “*La Cultura Laboral de los colaboradores de la empresa de Transporte Turismo Central S.A Huancayo-2015*”, *Tesis de Pregado en la Facultad de Trabajo Social*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Sampieri, H. R., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Schein, E. (1992). "Organizational Culture and Leadership". San Francisco: Jossey-Bass.
- Simbrón, L. M. (2011). *Cultura organizacional y su incidencia en el grado de compromiso laboral de los docentes - UNSCH, Ayacucho - 2011. Tesis de*

Maestría en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.
Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

SUNAT. (2014). *LEY DE PROMOCION Y FORMALIZACION DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.* Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Tamayo, y. T. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación.* (4a., Ed.) México: Limusa.

Taylor, E. J. (2010). *Misión, Visión y Valores.* Obtenido de <https://jemager.wordpress.com/2010/10/06/mision-vision-y-valores/>

Torres, H. Z., & Martínez, T. H. (2014). *Administración de Proyectos.* México: Grupo Editorial Patria .

Vergara, A. M., & Viñas, B. J. (2017). *“Propuesta de Coaching para mejorar la calidad en el servicio que brindan los Conductores de la Empresa de Taxis Company Vip del Distrito De Trujillo, 2016”*, Tesis de Pregrado en la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Administración. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

ANEXOS

Anexo 01: Encuesta



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA DE PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES

El presente cuestionario tiene como objetivo recolectar información, a fin de desarrollar el trabajo de investigación denominado: El liderazgo transformacional y la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano, en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

INDICACIONES: Lea comprensivamente y responda a las preguntas marcando una (X), en una sola alternativa. La información brindada se utilizará sólo con fines académicos y de investigación.

Datos Generales del encuestado:

Género:

M	F
---	---

Edad:

24-34	<input type="checkbox"/>
35-49	<input type="checkbox"/>
50 a más	<input type="checkbox"/>

Grado de Instrucción:

Primaria	<input type="checkbox"/>
Secundaria	<input type="checkbox"/>
Sup. No Universitario	<input type="checkbox"/>
Sup. Universitario	<input type="checkbox"/>

Liderazgo Transformacional			
Respecto a su líder, usted considera que:			
N°	Preguntas	Categoría	
		Sí	No
01	¿Es creativo al momento de solucionar problemas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02	¿Anticipa y tiene visión de futuro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03	¿Es innovador, propone nuevas ideas de hacer las cosas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04	¿Usa el sentido del humor en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05	¿Es apasionado, pone todo el corazón en lo que hace?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06	¿Demuestra optimismo en situaciones de crisis o dificultad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

07	¿Fomenta el trabajo en equipo, busca la participación de todos?		
08	¿Habla abierta y honestamente, incluso cuando las noticias no son buenas?		
09	¿Respeta tu opinión, aunque no esté de acuerdo con ello?		
10	¿Cuándo se producen errores, no busca culpables sino soluciones?		
11	¿Demuestra interés sincero por cada uno de sus trabajadores?		
12	¿Aprecia el buen trabajo y el esfuerzo extra?		
Cultura Organizacional			
Respecto a usted:			
N°	Preguntas	Categoría	
		Sí	No
01	¿Consideras importante la ética en tú trabajo?		
02	¿Si te propones hacer algo, asumes las obligaciones que conlleva esa decisión?		
03	¿Visualizas los problemas como oportunidades?		
04	¿Sientes compromiso al trabajar con la organización?		
05	¿La organización en la que trabajas cuenta con: visión, misión y valores definidos?		
06	¿Te identificas con los valores y objetivos de tu organización?		
07	¿Consideras importante la lealtad y la cooperación en equipo?		
08	¿La organización te motiva a dar lo mejor de tí?		
09	¿La empresa celebra fechas especiales?		
10	¿Eres partícipe en todas las actividades que realiza la empresa?		
11	¿Sientes libertad para expresarte u opinar?		
12	¿La empresa fomenta el desarrollo personal, como familiar?		

Anexo 02: Validación de juicio por expertos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS UNIVERSIDAD CATÓLICA ULADECH

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	NOMBRE DEL INSTRUMENTO	AUTOR DEL INSTRUMENTO
Doc. David Balvín Ramírez	ULADECH	Cuestionario	Ccoytlo Quispe, Lisseth Wendy
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: El Liderazgo transformacional y la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano, en el distrito de San Juan Bautista, 2018			

I.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ÍTEM A EVALUAR	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.- Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado											X									
2.- Objetividad	Esta expresado en conductas observables											X									
3.- Actualización	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología											X									
4.- Organización	Esta organizado en forma lógica												X								
5.- Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos												X								
6.- Intencionalidad	Es adecuado para medir los aspectos de interés												X								
7.- consistencia	Esta basado en aspectos teóricos científicos												X								
8.- Coherencia	Entre las variable, dimensiones indicadores e ítem													X							
9.- Metodología	La estrategia responde al proposito de la investigación													X							
10.- Pertinencia	Las dimensiones consideradas permiten evaluar la variable en su conjunto													X							

II.- OPINIÓN DE APLICACIÓN.

Si aplica el cuestionario

III.- PROMEDIO DE EVALUACIÓN.

56.5

Lugar: ULADECH - AYACUCHO
Fecha: Ayacucho, 23 de noviembre del 2018.

Firma del experto

DNI N° 0988224
C.A.D: 09994



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	NOMBRE DEL INSTRUMENTO	AUTOR DEL INSTRUMENTO
Galván Juscamanta, Enrique	Unidad de Gestión Educativa Local de V. Fajardo	Cuestionario	Coylla Wasepe, Lisbeth Wendy
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: El Liderazgo transformacional y la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano, en el distrito de San Juan Bautista, 2018			

L- ASPECTOS DE EVALUACIÓN.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ÍTEM A EVALUAR	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.- Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado											X									
2.- Objetividad	Esta expresado en conductas observables											X									
3.- Actualización	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología											X									
4.- Organización	Esta organizado en forma lógica											X									
5.- Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos											X									
6.- Intencionalidad	Es adecuado para medir los aspectos de interés											X									
7.- consistencia	Esta basado en aspectos teóricos científicos											X									
8.- Coherencia	Entre las variable, dimensiones, indicadores e ítem											X									
9.- Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación											X									
10.- Pertinencia	Las dimensiones consideradas permiten evaluar la variable en su conjunto											X									

II.- OPINIÓN DE APLICACIÓN:

5º aplica el cuestionario

III.- PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

58

Lugar: Unidad de Gestión Educativa Local de V. Fajardo
Fecha: Ayacucho, 20 de Noviembre del 2018

Firma del experto

Anexo 03: Solicitud presentada en la Municipalidad de S.J. Bautista.

FORMATO UNICO DE TRAMITE

N° 017322 SOLICITO: INFORME DE EXISTENCIA DE
MYPES (CUBA) S.A.S. (CUBA)

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA

Yo, C. JUAN RUIZ ESPALDO
Identificado con DNI N° 33021129 RUC N° _____
Con domicilio fiscal y/o legal en el Jr. Av. Calle o Pasaje: Av. la Victoria # 400 LT 24
San Juan Bautista Ante Ud. con el debido respeto que se
merece me presento y digo:

Que, es necesario la obtención del documento que indica en la relación siguiente:

01. DEDUCCIÓN DEL IMP. PREDIAL (APERTURA Y/O RENOVACIÓN)	()
02. INSPECCIÓN OCULAR	()
03. LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN	()
04. RESOLUCIÓN DE SUBDIVISIÓN	()
05. CONSTANCIA NEGATIVA PARTIDA DE NACIMIENTO	()
06. PRESCRIPCIÓN DE LA DEUDA TRIBUTARIA	()
07.- AUTORIZACIÓN PARA ESPECTÁCULO PÚBLICO NO DEPORTIVO	()
08.- AUTORIZACIÓN DE ROTURA DE PISTA Y VEREDA	()
09.- VISACIÓN DE PLANO	()
10.- PARÁMETRO URBANÍSTICO	()
11.- CERTIFICADO DE POSESIÓN	()
12.- VERIFICACIÓN TÉCNICA	()
13.- RECTIFICACIÓN DEL ÁREA	()
14.- CERTIFICADO NEGATIVO DE CATASTRO	()
15.- NOMENCLATURA Y NUMERACIÓN DEL INMUEBLE	()
16.- CERTIFICADO JURISDICCIÓN	()
17.- CERT. ALINEAMIENTO	()
18.- CERTIFICADO DE POSESIÓN SERVICIOS BÁSICOS	()
19.- OTROS (especificar)	()
20.- INFORME DE EXISTENCIA DE MYPES (CUBA) S.A.S.	(X)
21.- MYPES DE MOTOCAR	()
22.-	()

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA

TRAMITE DOCUMENTARIO

N° Registro: 292

Fecha: 14 ENE 2018

Hora: 11:17

N° de Folios: 2

Recibido por: _____

Nota: Marcar con un aspa (X) si corresponde al tipo de solicitud.

Para cuyo efecto adjunto los documentos exigidos por la Municipalidad.

1- _____	6- _____
2- _____	7- _____
3- _____	8- _____
4- _____	9- _____
5- _____	10- _____

POR LO EXPUESTO:

Ruego a Ud. señor Alcalde acceder a mi petición por ser justo.

San Juan Bautista, 14 de ENERO del 2018

C.R. 95424487 (11/18)

Anexo 04: Relación de MYPES



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAN JUAN BAUTISTA**
PROVINCIA HUAMANGA – DEPARTAMENTO AYACUCHO
"Año del diálogo y reconciliación nacional"



PADRÓN DE EMPRESAS Y VEHÍCULOS DE SERVICIO DE TAXI URBANO

EMPRESA DE TRANSPORTE DE SERVICIOS TAXI URBANO MAFRE TOURS AYACUCHO S.R.L.									
N.	PLACA	TIPO VEHICULO	AÑO FABRIC.	MARCA VEH.	NOMBRE O RAZON SOCIAL	F. EMISION	F. VENCE RESOL.	N.RESOLUC.GERENC.	CONDICIÓN
1	DOU-381	AUTOMOVIL	2013	TOYOTA	YUCRA QUISPE MARCIAL MARIO	16.09.2014	15.09.2019	372-2014-MPH/GM	PRIMOGENITA
2	Y1T-631	AUTOMOVIL	2011	TOYOTA	YUCRA QUISPE MARCIAL MARIO	16.09.2014		372-2014-MPH/GM	PRIMOGENITA
3	C3C-056	AUTOMOVIL	2011	TOYOTA	CANALES ROMAN GERMAN	16.09.2014		372-2014-MPH/GM	PRIMOGENITA
4	W2S-015	AUTOMOVIL	2013	TOYOTA	CANCHO GARCIA CASIANO	16.09.2014		372-2014-MPH/GM	PRIMOGENITA
5	D1E-538	AUTOMOVIL	2012	SUZUKI	HUARCAYA HUAMANI CELESTINO	16.09.2014		372-2014-MPH/GM	PRIMOGENITA
6	C9J-328	AUTOMOVIL	2012	TOYOTA	QUISPE SAUÑE GUILLERMO	16.09.2014		372-2014-MPH/GM	PRIMOGENITA
7	DOR-146	AUTOMOVIL	2013	SUZUKI	CABEZAS RIVERA FELIX	16.09.2014		372-2014-MPH/GM	PRIMOGENITA
8	CBU-081	AUTOMOVIL	2012	SUZUKI	QUISPE SAUÑE GUILLERMO	16.09.2014		372-2014-MPH/GM	PRIMOGENITA
9	F7O-323	AUTOMOVIL	2013	SUZUKI	DE LA CRUZ BELLIDO OLIVER	16.09.2014		372-2014-MPH/GM	PRIMOGENITA
10	CBZ-192	AUTOMOVIL	2012	TOYOTA	SANCHEZ HUAMANI YOLIGN T.	16.09.2014		372-2014-MPH/GM	PRIMOGENITA
11	F7V-440	AUTOMOVIL	2013	SUZUKI	DE LA CRUZ BELLIDO OLGUIN	16.09.2014		372-2014-MPH/GM	PRIMOGENITA
12	D6O-427	AUTOMOVIL	2013	TOYOTA	SALVATIERRA PRADO MARCIAL	16.09.2014		372-2014-MPH/GM	PRIMOGENITA
13	YE-290	AUTOMOVIL	2010	HYUNDAI	GALINDO HUAMANI MAURO EFRAIN	16.09.2014		372-2014-MPH/GM	PRIMOGENITA
14	CAK-189	AUTOMOVIL	2011	SUZUKI	HUAUYA GASPAR ISMAEL	16.09.2014		372-2014-MPH/GM	PRIMOGENITA
15	OBX-542	AUTOMOVIL	2013	TOYOTA	JALUS QUISPE JESUS	16.09.2014		372-2014-MPH/GM	PRIMOGENITA
16	CAZ-055	AUTOMOVIL	2009	TOYOTA	ANYOSA CAMPO MARCELINA	16.09.2014		372-2014-MPH/GM	PRIMOGENITA
17	F5A-615	AUTOMOVIL	2013	TOYOTA	CÁCERES ALLCCA ALEJANDRO	16.09.2014		372-2014-MPH/GM	PRIMOGENITA
18	D4W-157	AUTOMOVIL	2012	TOYOTA	NAJARRO RUA MARCEJNA	16.09.2014		372-2014-MPH/GM	PRIMOGENITA
19	W2Q-254	AUTOMOVIL	2013	TOYOTA	QUISPE TAYPE GIOVANNA	16.09.2014		372-2014-MPH/GM	PRIMOGENITA
20	D8Q-2011	AUTOMOVIL	2011	TOYOTA	BLANCO ROJAS RAUL HILARIO	16.09.2014		372-2014-MPH/GM	PRIMOGENITA
21	Y1Q-013	AUTOMOVIL	2013	HYUNDAI	JAUREGUI RODRIGUEZ ALFREDO	16.09.2014		372-2014-MPH/GM	PRIMOGENITA
22	D4U-441	AUTOMOVIL	2012	TOYOTA	ALARCON PAREJA LUIS	06.05.2015		151-2015-MPH/GM	SUSTITUCION
23	Y1P-181	AUTOMOVIL	2013	HYUNDAI	VILA ESPINOZA HARLAM	06.05.2015		151-2015-MPH/GM	SUSTITUCION
24	F6V-306	AUTOMOVIL	2013	KIA	CONDE VELARDE MARLENE	06.05.2015		151-2015-MPH/GM	SUSTITUCION
25	D5C-280	AUTOMOVIL	2012	TOYOTA	VILA ESPINOZA HARLAM	06.05.2015		151-2015-MPH/GM	SUSTITUCION
26	D3N-649	AUTOMOVIL	2003	VOLKSWAGEN	LÓPEZ MIRANDA HERNÁN	06.05.2015		151-2015-MPH/GM	SUSTITUCION
27	C4G-072	AUTOMOVIL	2012	SUZUKI	HUAMÁN QUISPE ELIPIO	06.05.2015		151-2015-MPH/GM	SUSTITUCION
28	W3B-038	AUTOMOVIL	2014	TOYOTA	HINOSTROZA DE LA CRUZ ESTHER	06.05.2015		151-2015-MPH/GM	SUSTITUCION
29	F6K-306	AUTOMOVIL	2013	SUZUKI	FLORES POZO NANCY	06.05.2015		151-2015-MPH/GM	SUSTITUCION
30	D5T-082	AUTOMOVIL	2013	TOYOTA	EDWIN MENDOZA QUISPE MARÍA AVILES VELCA	06.05.2015		151-2015-MPH/GM	SUSTITUCION

EMPRESA DE TRANSPORTE DE TAXI URBANO "MAFRE TOURS II"									
N.	PLACA	TIPO VEHICULO	AÑO FABRIC.	MARCA VEH.	NOMBRE O RAZON SOCIAL	F. EMISION	F. VENCE RESOL.	N.RESOLUC.GERENC.	CONDICIÓN
1	F2M-599	AUTOMOVIL	2013	TOYOTA	PISCO CAEZAS FERNANDO	16/09/2014	15.09.2019	371-2014-MPH/GM.	PRIMOGENITA
2	F8-652	AUTOMOVIL	2014	SUZUKI	HUGO FLORES POZO	16/09/2014		371-2014-MPH/GM.	PRIMOGENITA
3	Y1Q-013	AUTOMOVIL	2013	HYUNDAI	JAUREGUI RODRIGUEZ ALFREDO	16/09/2014		371-2014-MPH/GM.	PRIMOGENITA
4	M2D-429	AUTOMOVIL	2012	HYUNDAI	TINCO ROBLES EFRAIN	16/09/2014		371-2014-MPH/GM.	PRIMOGENITA
5	Y1P-483	AUTOMOVIL	2013	HYUNDAI	QUISPE PUCLLA LUZ BETHY	16/09/2014		371-2014-MPH/GM.	PRIMOGENITA
6	Y1Q-558	AUTOMOVIL	2013	HYUNDAI	ESPINOZA ROMERO ALFREDO	16/09/2014		371-2014-MPH/GM.	PRIMOGENITA
7	D0Q-063	AUTOMOVIL	2013	TOYOTA	ARCE BARBOZA ALEJANDRO	16/09/2014		371-2014-MPH/GM.	PRIMOGENITA
8	DOU-381	AUTOMOVIL	2013	TOYOTA	QUISPE PRADO FELICITAS	16/09/2014		371-2014-MPH/GM.	PRIMOGENITA
9	A0J-607	AUTOMOVIL	2008	TOYOTA	ALARCON VALLEJO GILBERTO	16/09/2014		371-2014-MPH/GM.	PRIMOGENITA
10	D1E-568	AUTOMOVIL	2012	SUZUKI	HUARCAYA HUAMANI CELESTINO	16/09/2014		371-2014-MPH/GM.	PRIMOGENITA
11	C4D-530	AUTOMOVIL	2011	TOYOTA	RAMOS MARQUEZ LUIS	16/09/2014		371-2014-MPH/GM.	PRIMOGENITA
12	W2S-331	AUTOMOVIL	2013	TOYOTA	HUAMANI BARZOLA BRECHMAN	16/09/2014		371-2014-MPH/GM.	PRIMOGENITA
13	BBH-163	AUTOMOVIL	2011	TOYOTA	RODRIGUEZ QUISPE VICTOR	16/09/2014		371-2014-MPH/GM.	PRIMOGENITA
14	D7J-160	AUTOMOVIL	2013	TOYOTA	MENDOZA QUISPE EDWIN	16/09/2014		371-2014-MPH/GM.	PRIMOGENITA
15	F4V-507	AUTOMOVIL	2013	TOYOTA	NAVARRO LIMACO RAFAEL	16/09/2014		371-2014-MPH/GM.	PRIMOGENITA

EMPRESA DE TRANSPORTE DE SERVICIOS URBANO "TAXI ESPECIAL SEGURO" SAC.									
N.	PLACA	TIPO VEHICULO	AÑO FABRIC.	MARCA VEH.	NOMBRE O RAZON SOCIAL	F. EMISION	F. VENCE RESOL.	N.RESOLUC.GERENC.	CONDICIÓN
1	Y3H-028	AUTOMOVIL	2011	TOYOTA	ESPINOZA CANCHO FREDY	16/01/2017	15.01.2022	003-2017-MPH/GM.	PRIMOGENITA
2	ARD-648	AUTOMOVIL	2016	TOYOTA	MARTINEZ RAMOS CAROLINA	16/01/2017		003-2017-MPH/GM.	PRIMOGENITA
3	ADE-147	AUTOMOVIL	2014	TOYOTA	CHOCCE DE LA CRUZ GILBERTO OMAR	16/01/2017		003-2017-MPH/GM.	PRIMOGENITA
4	X3B-637	AUTOMOVIL	2011	TOYOTA	ESCALANTE MARTINEZ BENEDICTA ROSA	16/01/2017		003-2017-MPH/GM.	PRIMOGENITA
5	W3B-093	AUTOMOVIL	2014	TOYOTA	MAXIMO G. FERNANDEZ PALOMINO	16/01/2017		003-2017-MPH/GM.	PRIMOGENITA
6	F1T-016	AUTOMOVIL	2013	TOYOTA	BONIFACIO CORONEL RODOLFO PEDRO	16/01/2017		003-2017-MPH/GM.	PRIMOGENITA
7	W3N-118	AUTOMOVIL	2015	TOYOTA	CALLAÑALPA HINOSTROZA FIDELA	16/01/2017		003-2017-MPH/GM.	PRIMOGENITA
8	ANY-117	AUTOMOVIL	2016	TOYOTA	PALOMINO GARCIA CARLOS ALERTO	16/01/2017		003-2017-MPH/GM.	PRIMOGENITA
9	W3N-337	AUTOMOVIL	2015	TOYOTA	CACERES LIZANA ROSARIO	16/01/2017		003-2017-MPH/GM.	PRIMOGENITA
10	AKD-396	AUTOMOVIL	2015	TOYOTA	LDAYZA OCHOA FLORENTINO RAFAEL	16/01/2017		003-2017-MPH/GM.	PRIMOGENITA
11	W3E-140	AUTOMOVIL	2014	TOYOTA	CLEDY REYNA DE LA CRUZ QUISPE	16/01/2017		003-2017-MPH/GM.	PRIMOGENITA
12	W3M-274	AUTOMOVIL	2015	TOYOTA	FEDERICO SANTIAGO CANALES	16/01/2017		003-2017-MPH/GM.	PRIMOGENITA
13	W3M-275	AUTOMOVIL	2015	TOYOTA	SANTIAGO CANALES FEDERICO	16/01/2017		003-2017-MPH/GM.	PRIMOGENITA

EMPRESA DE TRANSPORTE "ALO TAXI HUAMANGA" S.R.L.									
N.	PLACA	TIPO VEHICULO	AÑO FABRIC.	MARCA VEH.	NOMBRE O RAZON SOCIAL	F. EMISION	F. VENCE RESOL.	N.RESOLUC.GERENC.	CONDICIÓN
1	D1B-530	AUTOMOVIL	2008	TOYOTA	BARBOZA SANCHEZ TANIA	31.12.2014	30.12.2019	156-2016-MPH/GT.	PRIMOGENITA
2	C60-504	AUTOMOVIL	2011	SUZUKI	RIVERA LLANTOY VICTOR CLAUDIO	31.12.2014		156-2016-MPH/GT.	PRIMOGENITA
3	COK-440	AUTOMOVIL	2000	TOYOTA	HERRERA INFANZON RAUL WILBER	31.12.2014		156-2016-MPH/GT.	PRIMOGENITA
4	D6M-032	AUTOMOVIL	2006	TOYOTA	ESCRIBA YURGO JUIVER	31.12.2014		156-2016-MPH/GT.	PRIMOGENITA
5	A6E-187	AUTOMOVIL	2010	TOYOTA	PAUCAR BARRIENTO ELAZAR	31.12.2014		156-2016-MPH/GT.	PRIMOGENITA
6	Z2C-099	AUTOMOVIL	2009	TOYOTA	ESCRIBA YURGO JUIVER	31.12.2014		156-2016-MPH/GT.	PRIMOGENITA
7	W2F-199	AUTOMOVIL	2013	TOYOTA	BAYES RAMOS EDWIN	31.12.2014		156-2016-MPH/GT.	PRIMOGENITA
8	A7M-261	AUTOMOVIL	2010	HYUNDAI	RAMOS CORDERO PAULINA	31.12.2014		156-2016-MPH/GT.	PRIMOGENITA
9	D5A-210	AUTOMOVIL	2012	TOYOTA	LOPE ALLPACCA HONORAO	31.12.2014		156-2016-MPH/GT.	PRIMOGENITA

Anexo 05: Solicitud de ingreso a las MYPES en investigación



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

"AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"

SOLICITO: Autorización para realizar trabajo de investigación.

SEÑOR REPRESENTANTE DE LA MYPE TAXI MAFRE TOURS AYACUCHO S.R.L.

YO, CCOYLLO QUISPE, Lisseth Wendy identificada con DNI N° 73681979; estudiante de la Escuela Profesional de Administración del VIII ciclo, del curso de Taller de Investigación IV, con código N° 3111151331, domiciliada en Av. La Victoria Mz. "D" Lt. 24 del distrito San Juan Bautista. Ante Ud. me presento y expongo:

Que, desarrollando el curso de Taller de Investigación IV, solicito la autorización para la realización de un trabajo de investigación, titulado: **"El liderazgo transformacional y la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018"**; para optar el grado de Bachiller en Administración.

POR LO EXPUESTO:

A usted señor representante ruego acceder mi solicitud por ser de justicia.

Ayacucho, 03 de octubre del 2018

MULTISERVICIOS TAXI MAFRE
TOURS AYACUCHO S.R.L.
MARCOS MARCO QUISPE
DNI 80003178
GERENTE GENERAL

CCOYLLO QUISPE, Lisseth Wendy
DNI N° 73681979



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

"AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"

SOLICITO: Autorización para realizar trabajo
de investigación.

SEÑOR REPRESENTANTE DE LA MYPE ALO TAXI HUAMANGA S.R.L.

YO, **CCOYLLO QUISPE, Lisseth Wendy** identificada con DNI N° 73681979; estudiante de la Escuela Profesional de Administración del VIII ciclo, del curso de Taller de Investigación IV, con código N° 3111151331, domiciliada en Av. La Victoria Mz. "D" Lt 24 del distrito San Juan Bautista. Ante Ud. me presento y expongo:

Que, desarrollando el curso de Taller de Investigación IV, solicito la autorización para la realización de un trabajo de investigación, titulado: **"El liderazgo transformacional y la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018"**; para optar el grado de Bachiller en Administración.

POR LO EXPUESTO:

A usted señor representante ruego acceder mi solicitud por ser de justicia.

Ayacucho, 04 de octubre del 2018

EMPRESA DE TRANSPORTES
ALO TAXI - HUAMANGA
RUC: Nº 20574717916
[Firma]
José Luis Rivera Croylla
GERENTE GENERAL

[Firma]
CCOYLLO QUISPE, Lisseth Wendy
DNI N° 73681979



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

"AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"

SOLICITO: Autorización para realizar trabajo de investigación.

SEÑOR REPRESENTANTE DE LA MYPE TAXI ESPECIAL SEGURO S.A.C.

YO, **CCOYLLO QUISPE, Lisseth Wendy** identificada con DNI N° 73681979; estudiante de la Escuela Profesional de Administración del VIII ciclo, del curso de Taller de Investigación IV, con código N° 3111151331, domiciliada en Av. La Victoria Mz. "D" Lt 24 del distrito San Juan Bautista. Ante Ud. me presento y expongo:

Que, desarrollando el curso de Taller de Investigación IV, solicito la autorización para la realización de un trabajo de investigación, titulado: **"El liderazgo transformacional y la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018"**; para optar el grado de Bachiller en Administración.

POR LO EXPUESTO:

A usted señor representante ruego acceder mi solicitud por ser de justicia.

Ayacucho, 05 de octubre del 2018


EMPRESA TAXI ESPECIAL S.A.
RUC: 29574711313
Máximo Guillermo Espandez Palomino
DNI: 40813905
GERENTE


CCOYLLO QUISPE, Lisseth Wendy
DNI N° 73681979

Anexo 06: Álbum de fotografías

Autora realizando encuesta en la MYPE: **Alo taxi Huamanga S.R.L.**

Ubicada en la Avenida Bolívar, 455- S.J. Bautista.



Autora realizando encuesta en la MYPE: **Taxi Mafre Tours Ayacucho S.R.L.**

Ubicada en la Mz. "E" Lote. 12 Asoc. Francisco Meléndez S.J. Bautista.



Autora realizando encuesta en la MYPE: **Taxi Especial Seguro S.A.C.**

Ubicada en el Jr. La Florida Nro. 197 S.J. Bautista.



Anexo 07: Evidencia Turnitin.

Liderazgo Transformacional y Cultura Organizacional

INFORME DE ORIGINALIDAD

0% INDICE DE SIMILITUD

0% FUENTES DE INTERNET

0% PUBLICACIONES

% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 4%
Excluir bibliografía Activo

autor	TÍTULO	SIMILITUD	NOTA	RESPUESTA	ARCHIVO	ID DEL TRABAJO	FECHA
<input type="checkbox"/>	Rocio Atao	Atención al cliente	0%	—	—	1078844434	16-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Rusmary Canchari	Liderazgo participativo	0%	—	—	1077150082	12-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Wendy Coaylo Quispe	Liderazgo Transformacional y Cultura Org...	0%	—	—	1078862071	16-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Jasson Gamonal	Competitividad	0%	—	—	1078842799	16-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Pilar Grandez	Motivación laboral	0%	—	—	1077384787	12-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Miriam Huamani	Liderazgo y motivación laboral	0%	—	—	1078847049	16-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Norman Mallqui	Liderazgo consensuado	0%	—	—	1078842866	12-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Marisol Miranda	Liderazgo transformacional y clima organ...	0%	—	—	1078841665	16-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Edgar Ramos	Estrategia de publicidad y las ventas	0%	—	—	1077356810	12-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Iving Rodriguez	El benchmarking y la ventaja competitiva	0%	—	—	1076770533	11-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Carolina Casavica	Atención al cliente y satisfacción	4%	—	—	1078695373	15-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Wilber Enriquez Maul...	Liderazgo Transformacional	4%	—	—	1075531233	08-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Sulema Godoy	Mix de marketing y ventas	4%	—	—	1077557284	13-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Joseph Morales	Marketing digital	4%	—	—	1077152482	12-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Jessica Palomino	Atención al cliente y posicionamiento	4%	—	—	1078848697	16-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Ana Rodriguez	Atención al cliente	4%	—	—	1076848757	12-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Rocío Padilla	Promoción de ventas y posicionamiento	5%	—	—	1076534815	11-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Alcides Uestroy	Publicidad	8%	—	—	1077396053	12-feb.-2019