



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO  
TRANSFORMACIONAL Y LA COMPETITIVIDAD  
LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL  
RUBRO DE RESTAURANTE POLLERÍA DE LA AV.  
JAVIER PÉREZ DE CUELLAR DEL DISTRITO DE  
AYACUCHO, 2018**

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

**AUTORA**

**PALOMINO RONDINEL, CONSUELO NANCY  
ORCID: 0000-0002-1193-2028**

**ASESOR**

**MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER  
ORCID: 0000-0002-4052-5018**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

PALOMINO RONDINEL, Consuelo Nancy

ORCID: 0000-0002-1193-2028

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

### **ASESOR**

MGTR. QUISPE MEDINA, Wilber

ORCID: 0000-0002-4052-5018

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela profesional de  
Administración, Ayacucho, Perú

### **JURADO**

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, Judith

ORCID: 0000-0002-9569-9824

MGTR. JÁUREGUI PRADO, Alcides

ORCID: 0000-0002-6611-9480

MGTR. TIPE HERRERA, Carlos Celso

ORCID: 0000-0002-4439-1448

## HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

---

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, Judith  
ORCID: 0000-0002-9569-9824  
Presidenta

---

MGTR. JÁUREGUI PRADO, Alcides  
ORCID: 0000-0002-6611-9480  
Miembro

---

MGTR. TIPE HERRERA, Carlos Celso  
ORCID: 0000-0002-4439-1448  
Miembro

---

MGTR. QUISPE MEDINA, Wilber  
ORCID: 0000-0002-4052-5018  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer primeramente a la universidad ULADECH, por haberme permitido formarme y brindarme la oportunidad de seguir superándome.

Agradecer también a mis padres y a Dios por ser los mayores promotores y el pilar más importante a lo largo de mis estudios y haberme guiado en lograr realizar este trabajo de investigación.

## DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la vida, salud y permitirme llegar hasta este momento muy importante de mi formación profesional, por cuidarme, protegerme y haber guiado cada uno de mis pasos.

A mis padres quienes me brindaron su apoyo, por el cariño, paciencia, dedicación, comprensión y consejos que me han brindado en los estudios para lograr mi meta.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, Describir las características del liderazgo transformacional y la competitividad laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018. El presente trabajo de investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. Para el respectivo recojo de la información se aplicó la técnica encuesta dirigido a los 45 trabajadores, utilizando como instrumentó el cuestionario que consto de 18 preguntas, teniendo como resultado lo siguiente; el 56% de los colaboradores indican que no existe alguna recompensa por sus logros obtenidos en la empresa; mientras que el 53% indican que no reciben algún apoyo por parte de su jefe en el momento que lo necesitan; además el 64% no saben desenvolverse en cualquier área de trabajo de la empresa y el 80% de los colaboradores encuestados indican que el jefe si es grotesco cuando quiere corregir a un trabajador que no alcanza realizar bien sus labores. Llegando a la conclusión que al describir las características del liderazgo transformacional y la competitividad laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018 se pudo señalar que el líder transformacional debe tener la capacidad de motivar, inspirar mediante la actitud que el líder posee, en la competitividad laboral se debe tener en cuenta el desempeño, el conocimiento y las experiencias del colaborador.

**Palabras claves:** Competitividad laboral, liderazgo transformacional.

## **ABSTRAC**

The present research work had the general objective of describing the characteristics of transformational leadership and labor competitiveness in micro and small companies in the poultry restaurant business on Av. Javier Pérez De Cuellar in the Ayacucho District, 2018. The present work of Research is applied with a descriptive level quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design. For the respective collection of information, the survey technique was applied to 45 workers, using the questionnaire consisting of 18 questions as an instrument, resulting in the following; 56% of the collaborators indicate that there is no reward for their achievements in the company; while 53% indicate that they do not receive any support from their boss when they need it; In addition, 64% do not know how to function in any work area of the company and 80% of the employees surveyed indicate that the boss is grotesque when he wants to correct a worker who does not manage to perform his tasks well. Coming to the conclusion that when describing the characteristics of transformational leadership and labor competitiveness in micro and small companies in the poultry restaurant business on Av. Javier Pérez De Cuellar in the Ayacucho District, 2018, it could be pointed out that the transformational leader must have the ability to motivate, inspire through the attitude that the leader possesses, in the labor competitiveness the performance, knowledge and experiences of the collaborator must be taken into account.

**Keywords:** Labor competitiveness, Transformational leadership.

## CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRAC.....	vii
CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
ÍNDICE DE TABLA.....	x
I.INTRODUCCIÓN.....	11
II.REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	15
III.HIPÓTESIS.....	35
IV.METODOLOGÍA.....	36
4.1. Tipo de investigación.....	36
4.2. La población y muestra.....	37
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	38
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
4.5. Plan de análisis.....	40
4.6. Matriz de consistencia de la investigación.....	41
V.RESULTADOS.....	44
5.1. Resultados.....	44
5.2. Análisis de resultados.....	62
VI.CONCLUSIONES.....	71
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	72
RECOMENDACIONES.....	73
BIBLIOGRÁFIAS.....	75
ANEXOS.....	78



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Figura 1: Existe alguna recompensa por tus logros obtenidos en la empresa, por parte del dueño. ....</i>	44
<i>Figura 2: Para usted es importante que su trabajo sea reconocido por parte de su jefe. ....</i>	45
<i>Figura 3: Le es permitido participar y opinar en las decisiones de la empresa. ....</i>	46
<i>Figura 4: Usted recibe algún apoyo por parte de su jefe en el momento que lo necesita. ....</i>	47
<i>Figura 5: Para usted su jefe, es una persona que orienta y guía adecuadamente a sus trabajadores. ....</i>	48
<i>Figura 6: El jefe gusta incentivar o estimular a sus trabajadores. ....</i>	49
<i>Figura 7: Cuándo hay algún problema en la empresa su jefe aplica estrategias para solucionarlos. ....</i>	50
<i>Figura 8: Usted imita los logros y triunfos de su jefe. ....</i>	51
<i>Figura 9: Su jefe es una persona que gusta compartir sus conocimientos con sus trabajadores. ....</i>	52
<i>Figura 10: El jefe enseña y demuestra sus habilidades a los colaboradores. ....</i>	53
<i>Figura 11: Practican ciertos valores transmitidos por su jefe. ....</i>	54
<i>Figura 12: Usted es tratado muy bien por su jefe. ....</i>	55
<i>Figura 13: El jefe te apoya a ser innovador o creativo en el trabajo para que seas más competitivo. ....</i>	56
<i>Figura 14: Aportas ideas nuevas que son reconocidos por su jefe. ....</i>	57
<i>Figura 15: El jefe le brinda información muy a menudo que le permita crecer sus conocimientos, para que logres una mejor atención a los clientes. ....</i>	58
<i>Figura 16: Usted es una persona que sabe desenvolverse en cualquier área de trabajo de la empresa. ....</i>	59
<i>Figura 17: El jefe promueve la cooperación entre los trabajadores cuando existe un inconveniente en la empresa. ....</i>	60
<i>Figura 18: El jefe es grotesco cuando quiere corregir aun trabajador que no alcanza realizar bien sus labores. ....</i>	61

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Existe alguna recompensa por tus logros obtenidos en la empresa por parte del dueño. ....	44
<b>Tabla 2:</b> Para usted es importante que su trabajo sea reconocido por parte de su jefe.....	45
<b>Tabla 3:</b> Le es permitido participar y opinar en las decisiones de la empresa. ....	46
<b>Tabla 4:</b> Usted recibe algún apoyo por parte de su jefe en el momento que lo necesita. ....	47
<b>Tabla 5:</b> Para usted su jefe, es una persona que orienta y guía adecuadamente a sus trabajadores.....	48
<b>Tabla 6:</b> El jefe gusta incentivar o estimular a sus trabajadores.....	49
<b>Tabla 7:</b> Cuándo hay algún problema en la empresa su jefe aplica estrategias para solucionarlos. ....	50
<b>Tabla 8:</b> Usted imita los logros y triunfos de su jefe. ....	51
<b>Tabla 9:</b> Su jefe es una persona que gusta compartir sus conocimientos con sus trabajadores.....	52
<b>Tabla 10:</b> El jefe enseña y demuestra sus habilidades a los colaboradores.....	53
<b>Tabla 11:</b> Practican ciertos valores transmitidos por su jefe. ....	54
<b>Tabla 12:</b> Usted es tratado muy bien por su jefe. ....	55
<b>Tabla 13:</b> El jefe te apoya a ser innovador o creativo en el trabajo para que seas más competitivo. ....	56
<b>Tabla 14:</b> Aportas ideas nuevas que son reconocidos por su jefe. ....	57
<b>Tabla 15:</b> El jefe le brinda información muy a menudo que le permita crecer sus conocimientos, para que logres una mejor atención a los clientes. ....	58
<b>Tabla 16:</b> Usted es una persona que sabe desenvolverse en cualquier área de trabajo de la empresa. ....	59
<b>Tabla 17:</b> El jefe promueve la cooperación entre los trabajadores cuando existe un inconveniente en la empresa. ....	60
<b>Tabla 18:</b> El jefe es grotesco cuando quiere corregir aun trabajador que no alcanza realizar bien sus labores.....	61

## I. INTRODUCCIÓN

Un liderazgo transformacional es por lo tanto uno de los tipos de liderazgo más destacado y uno de los más adecuados para una buena orientación en las organizaciones hacia un gran cambio e innovación, el líder transformador va ser despertar la pasión de las personas y movilizar los recursos de una organización. Según (MACHADA CARRILLO, 2016) “Un liderazgo transformador ha demostrado a nivel mundial ser muy inspirador, gran generador de confianza y un gran motor de desarrollo y crecimiento que genera grandes resultados positivos a nivel individual y organizacional”. La competitividad laboral, es un tema muy interesante en las empresas de hoy en día, las competencias laborales tratan de las capacidades de los trabajadores, de la forma como estos responden de manera exitosa para llevar a cabo una actividad o tarea, dentro de esta competencia abarcan los conocimientos, actitudes y habilidades del trabajador, porque gracias a ello tendrá un crecimiento en el entorno económico y social. Hoy en día en la actualidad el tema de la competencia laboral, tiene una gran relevancia en el mundo empresarial, surgiendo esto en Europa en la década de los 80, como un gran marco de referencia para la administración y el desarrollo del personal en las empresas. Hoy por hoy vivimos en un mundo muy globalizado, en donde muchas de las empresas lo que buscan es el talento humano para así contar con trabajadores altamente capacitados que pueda colaborar o ayudar en el éxito de la empresa usando las competencias laborales como una gran herramienta para la gestión de recursos humanos (RAMOS, 2012).

Hoy en día las micro y pequeñas empresas no cuentan con líderes eficientes, ya que actualmente se requiere de más y mejores líderes que tenga una gran visión y gran confianza en sí mismo, por lo tanto en la micro y pequeña empresa hoy en día hace falta de líderes que tengan la capacidad de transformar eficazmente una organización y así lograr

los objetivos, así mismo también en la competitividad laboral el colaborador tiene que desempeñar efectivamente cada una de las actividades de trabajo aplicando estrategias, capacidades y destrezas para ser una gran persona competitiva en el mundo laboral y la empresa crezca en el entorno económico y social, brindando el mejor servicio y mejores productos a la sociedad. Por otro lado, el pollo a la brasa es uno de los platos típicos de la gastronomía peruana y uno de los platos que más se consume, es así que es considerado también uno de los platos bandera de nuestro país, y Perú cuenta con gran cantidad de restaurantes de pollos a la brasa. Sin embargo hoy en día se ve grandes problemas por parte de las personas que administran las pollerías ya sean los dueños, gerentes o administradores, se ve que no son líderes eficientes y eficaces para poder tomar las riendas y llevar adelante la empresa, para ello se necesita grandes líderes como el tipo de líder transformacional que influyan, motiven enseñen de una manera positiva en sus trabajadores, para que estos sean competitivos en su trabajo, como bien sabemos todo parte de la cabeza principal en este caso el líder va tener que enfrentar y solucionar grandes problemas que se generen dentro y fuera del restaurante de la pollería, pero como dije ya anteriormente al motivar y enseñar e influenciar de manera positiva en sus trabajadores, esto hace que los colaboradores se desenvuelvan mucho mejor en el área de trabajo, se sientan a gusto con su trabajo siendo muy buenos trabajadores y muy competitivos en lo que hacen.

En la ciudad de Ayacucho se ve aun estos problemas la falta de liderazgo transformacional y la competitividad laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, en donde la persona que lidera la empresa tiene que trabajar mucho y hacer que sus trabajadores se han competitivos en su labor. El presente trabajo de investigación tuvo como enunciado del problema general de la presente investigación, ¿Cuáles son las

características del liderazgo transformacional y la competitividad laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018? En la ciudad de Ayacucho encontramos gran cantidad de restaurante pollería donde se ve muchas deficiencias de liderazgo en los jefes o administradores en el restaurante pollería y así mismo la falta de competitividad laboral en los colaboradores del restaurante pollería en donde la calidad de liderazgo y la competitividad laboral es pobre.

Para cual se formuló como objetivo general; Describir las características del liderazgo transformacional y la competitividad laboral en las micro y pequeñas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018. Esta investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal, para su el respectivo recojo de información fue necesario aplicar la encuesta, donde se dio uso al cuestionario de 18 preguntas dirigida a los colaboradores del restaurante pollería, de las cuales las 18 preguntas son de acuerdo a las dimensiones ya mencionadas, obteniendo los siguientes resultados principales; el 56% de los colaboradores indican que no existe alguna recompensa por sus logros obtenidos en la empresa; mientras que el 53% indican que no recibe algún apoyo por parte de su jefe en el momento que lo necesita; además el 64% no saben desenvolverse en cualquier área de trabajo de la empresa y el 80% de los colaboradores encuestados indican que el jefe si es grotesco cuando quiere corregir aun trabajador que no alcanza realizar bien sus labores.

Llegando a la conclusión que actualmente la gran mayoría de los dueños de los restaurantes pollerías de la Av. Javier Pérez De Cuellar no son líderes transformadores ya que no son capaces de motivar, inspirar a sus trabajadores, a la vez también la gran mayoría de los colaboradores en los restaurantes pollerías de la Av. Javier Pérez de Cuellar no se desempeñan bien en el área de trabajo por falta de conocimiento y experiencia.

Esta investigación se justifica porque hoy en día podemos observar los problemas que surgen en muchas de las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería en cuanto al liderazgo transformacional y la competitividad laboral, por lo tanto también conocer si existe liderazgo transformador en los administradores o dueños quienes son las personas que lideran en el restaurante pollería conocer también la competitividad laboral en los trabajadores del restaurante Pollería para así llegar a una conclusión y por ultimo dar las recomendaciones a los problemas encontrados y así de esta manera mejorar el liderazgo transformacional en los dueños o propietarios y la competitividad laboral en los trabajadores ya que ambos temas son de mucha importancia en las micro y pequeñas empresas de nuestra región de Ayacucho, es por ello que esta investigación en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería es muy necesario e importante ya que nos permitirá describir cada una de las variables las cuales son el liderazgo transformacional y la competitividad laboral.

## II. REVISIÓN LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### a) Antecedentes nacionales

Según (CHACÓN, 2016, págs. 13-18) La presente tesis titulada “LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL”. Tiene como objetivo analizar la relación entre el liderazgo transformacional y satisfacción laboral en una empresa del sector privado. Los resultados muestran una correlación significativa a positiva entre las dimensiones de la variable liderazgo transformacional en sus líderes inmediatos, la satisfacción laboral será más elevada. Este estudio es de tipo correlacional porque se busca explorar la relación entre las dos variables antes descritas. En conclusión se demostró que esta investigación del liderazgo transformacional tiene efecto directo en el nivel de satisfacción laboral, es esencial proveer programas de capacitación para mejorar el conocimiento y las habilidades de los líderes, ya que los resultados demuestran que la satisfacción laboral de los empleados se puede aumentar y ser trabajada mediante la mejora del entorno de trabajo y las prácticas de mejora en el liderazgo de los jefes de las diferentes organizaciones.

Según (DÍAZ & QUIÑONEZ, 2018) La presente tesis titulada “Relación entre el liderazgo transformacional y la gestión educativa de una institución educativa parroquial, Florencia de Mora - 2017”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y la gestión educativa de dicha institución. Para el cual se utilizó el diseño de investigación descriptivo, correlacional. El estudio realizado llegó a la conclusión que existe relación entre las variables liderazgo transformacional y gestión educativa de la institución Virgen de la Puerta de Florencia de Mora-2017.

Según (REDOLFO, 2017, págs. 92-93) La presente tesis titulada “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral de la Ugel 04 Comas, 2017” esta investigación tiene como objetivo establecer la relación que existe entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral de la Ugel 04 Comas, 2017, la metodología, se realizó bajo el enfoque cuantitativo y se utilizó el diseño no experimental de tipo transaccional, correlacional, en conclusión se demostró al 95% de confianza que existe relación entre influencia idealizada de liderazgo transformacional y satisfacción laboral en la Ugel 04 Comas, 2017, tal como se evidencia con los resultados de contraste de la prueba de hipótesis específica, siendo el valor cuadrado 17.7786 y el valor de significancia es  $p\text{-valué} = 0.00$  menor a 0.005.

**b) Antecedentes internacionales**

Según (SILES, 2015, págs. 215-263) La presente tesis titulada “LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL E INTRAEMPREDedurISMO” tiene como objetivo investigar sobre la relación entre el liderazgo transformacional y el Intraemprededurismo y la mediación de la cultura organizacional. Para explicar la metodología utilizada, se procede a explicar primero la muestra y su composición y las medidas utilizadas para comprobar las posibles relaciones entre las variables, para la recolección de datos se siguió el lineamientos de Prat y Doval, los instrumentos utilizados fueron para el liderazgo transformacional el diseñado por Podsakoff, Mackenzie y Bomner, para el intraemprededurismo el instrumento desarrollado por Mora y Siles y para la cultura organizacional el instrumento elaborado por Denison y Mishra. En conclusión, para el alcance del objetivo propuesto en la investigación, primero se realizó una revisión de la literatura que contemplaba los constructos de liderazgo transformacional, intraemprededurismo y cultura organizacional.



Según (VILLALÓN, 2014, págs. 13-52) La presente tesis titulada “EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL COMO AGENTE MOTIVADOR EN UN ESTABLECIMIENTO MUNICIPAL”, esta investigación tiene como objetivo conocer las practicas del liderazgo transformacional como agente motivador en los directivos de un colegio municipal. Esta investigación es de tipo cualitativo y de carácter explorativo, descriptivo, de modo que se ajustó a las preguntas y objetivos de la investigación. A partir de la investigación realizada, se ha podido conocer la vivencia de profesores y docentes en torno al proyecto educativo del colegio Simón Bolívar, el tipo de liderazgo predominante, y las distintas dimensiones presentes en el discurso de los actores.

Según (COJULÚN CIFUENTES, 2011, pág. 7) La presente tesis titulada “COMPETENCIAS LABORALES COMO BASE PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL" (ESTUDIO REALIZADO EN LA EMPRESA PIOLINDO DE RETALHULEU), tiene como objetivo principal determinar la importancia de las competencias laborales como base para la selección de personal. Esta investigación es de tipo descriptivo transversal permitió evidenciar que las empresas adoptaron el modelo de selección por competencias con el objetivo. Concluye que las organizaciones para competir exitosamente, deben ver el entrenamiento de fuerza laboral, en donde el individuo asuma una mayor responsabilidad por su propio desarrollo, convirtiéndose en actor de su proceso de aprendizaje y de la definición de sus propias necesidades en función de los requerimientos de su organización.

**c) Antecedentes locales**

Según (CHAVEZ, 2014, págs. 16-157-158) La presente tesis titulada “GESTION DE PERSONAS POR COMPETENCIAS Y DESEMPEÑOS LABORALES EN EL GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO”, esta

investigación tiene como objetivo determinar la influencia de un sistema de gestión de personas por competencias en los desempeños laborales en el gobierno regional de Ayacucho. Este presente trabajo es de investigación explorativo, descriptivo el diseño es correlacional. El desarrollo de la investigación ha permitido comprobar la validez de las hipótesis de trabajo, por ello se esbozan las siguientes conclusiones; Es preciso resaltar como resultado final que, una nueva concepción para los directivos y trabajadores en general en el Gobierno Regional de Ayacucho, es el reto que tienen de adecuarse a las exigencias del contexto y los cambios, siendo necesario adaptar todo un sistema de gestión de personas por competencias en busca de la excelencia organizacional, debido a la influencia significativa de ésta en los desempeños laborales, una de las competencias requeridas en el Gobierno Regional de Ayacucho definitivamente es la forma de organización del trabajo en equipo, garantía para la creativa solución de problemas y condición necesaria de un trabajo efectivo que contribuye en la mejora continua de los rendimientos laborales.

Según (GARCÍA, 2015) La presente tesis titulada “LA ORGANIZACIÓN Y FINANCIAMIENTO PARA LOGRAR LA COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES EN EL SECTOR DE PRODUCCIÓN DE MUEBLES EN LA REGIÓN DE AYACUCHO - 2014”, esta investigación tuvo como objetivo general determinar en qué medida la falta de organización y financiamiento influye en el logro de la competitividad de las MYPES en el sector de producción de muebles en la región de Ayacucho. El diseño de investigación aplicado es no experimental debido a que la información recolecta se encuentra en las fuentes de información documental y bibliográfica. En conclusión, entre los obstáculos de las Mypes para entrar al mundo del mercado competitivo es por la falta de calidad del producto, de

acuerdo al cuadro 11 y gráfico 10, el 60% consideran que la empresa no es competitiva. Por ende, los 75 empresarios en su mayoría solo trabajan en su empresa para sobrevivir y no para superar, crecer y ser competitivos; Pues no tienen interés y dedicación en buscar e innovar y diferenciarse de los demás, donde se manifiesta que las micro y pequeñas empresas desarrollan su actividad de modo intuitivo y carecen de los elementos necesarios para ser competitivas.

## **2.2.Bases teóricas**

### **2.2.1. Liderazgo transformacional**

Según, (FISCHMAN, 2015) Hace mención a Bernard Bass donde se refiere a ella como la orientación que todo líder debe tener hacia las personas: “Los líderes transformadores prestan atención a las necesidades y crecimiento de cada individuo, actuando como un entrenador”.

Según, (FISCHMAN, 2017) “Se presenta cuando el líder transformador apela a los más altos valores morales para guiar sus seguidores hacia un propósito elevado, por tanto el jefe moviliza a los suyos hacia los niveles más altos de moralidad y motivación”

Según, (ZAYAS & CABRERA, 2012) “Es una herramienta de dirección con la que cuenta la organización, por eso en la actualidad se le confiere gran importancia a este factor socio-psicológico dentro del sistema general que constituye la gestión empresarial”.

Según (PÁES, 2013) “Los líderes de las organizaciones deben enfrentar numerosos retos constantemente y responder ante diferentes grupos de interés dentro y fuera de la organización. Adicionalmente, son individuos que tienen

responsabilidades frente a sí mismo, en tanto buscan la excelencia personal y profesional”.

Según (FERNÁNDEZ, 2018) “El líder transformacional es capaz de motivar e inspirar a sus trabajadores a través de su conducta. Son personas que intentan influir en las actitudes y valores de su gente. Los líderes transformacionales son personas proactivas que buscan optimizar el desarrollo de los intereses tanto organizativos como individuales. Influye en sus empleados a través de procesos de internalización y/o de identificación, ganándose su respeto y su confianza”.

El líder transformador es básicamente conceptual, esto quiere decir que pone en primer lugar el análisis de las cosas antes de entrar en acción sobre las mismas, el líder del cambio es líder transformador, porque no hay cambio sin transformaciones profundas. El líder ya tiene cinco cualidades innatas en su espíritu y conducta que lo impulsan y le dan fuerza mental: la motivación, la perseverancia, la capacidad de concentración, el convencimiento y la capacidad de decisión con determinación. Por estas cualidades los integrantes de su grupo lo siguen. (BAZÁN, 2017).

### **2.2.2. Factores del liderazgo transformacional**

Según (CLEGG, 2020) “los factores son:

1. Preocupación genuina por otros
2. Empoderamiento y desarrollo de potencial
3. Integridad, confiabilidad, honestidad y apertura
4. Accesibilidad y posibilidad de acercamiento
5. Capacidad para aclarar límites y hacer participar a otros en la decisiones

6. Fomento al pensamiento crítico y estratégico
7. Asertividad, determinación, confianza en sí mismo
8. Sensibilidad y habilidades políticas”.

### 2.2.3. Los estilos del liderazgo

Los estilos de liderazgo son los siguientes (GOLEMAN, 2013)

- **El Estilo coercitivo.** Es el estilo de líder que ordena, manda y busca que sus colaboradores cumplan inmediato las tareas a través de instrucciones precisas. Los subordinados actúan para evitar el castigo, este tipo de estilo funciona bien en situaciones de emergencia, cuando hay que dar un cambio radical al negocio o con trabajadores problemáticos.
- **El Estilo orientativo.** Este estilo de líder tiene una visión clara a largo plazo. Con su gran entusiasmo moviliza a las personas hacia esa visión y les motiva cual va ser su papel en el conjunto de la organización este es uno de los estilos más efectivos en la mayoría de las situaciones, este estilo de líder mejora notablemente el ambiente de trabajo en una organización.
- **El Estilo afiliativo.** Este estilo de líder cuida los sentimientos de sus colaboradores, hace que se genere vínculos afectivos y a la vez crea armonía entre los miembros del grupo de trabajo, eso hace que se genere una fuerte lealtad, crea motivación y facilita la comunicación.
- **El Estilo participativo.** Este tipo de líder trabaja siempre en conjunto con sus colaboradores obtiene ideas y toma decisiones de manera. Esto facilita la aceptación de las decisiones y mejora el ambiente de trabajo.
- **El Estilo imitativo.** Este estilo de líder establece estándares de desempeño alto, detecta a sus trabajadores con bajo rendimiento y les exige más. Este

estilo funciona bien en equipos bien motivados cualificados o cuando hay que realizar tareas en un tiempo limitado.

- **El Estilo capacitador.** El líder capacitador ayuda a los empleados a identificar los puntos fuertes y débiles y los ligan a sus expectativas personales y de carrera. Este es el estilo que se utiliza menos sin embargo esto afecta positivamente al ambiente de trabajo.

Según (AYOUB, 2011) “Con las teorías carismáticas resurge el interés por los rasgos de personalidad que generan formas ejemplares de liderazgo con las transformacionales el interés por los líderes que motivan cambios de segundo orden en sus seguidores”.

#### **2.2.4. Cualidades de un líder**

Estas cualidades están resumidas en una primera parte las cuales son:

##### **1. Carácter: Sé un pedazo de roca**

Trata principalmente de como un líder se enfrenta las circunstancias de su vida. El desarrollo del carácter es el centro de nuestro desarrollo, no solo como líderes sino como seres humanos.

##### **2. Carisma: La primera impresión puede ser determinante**

El carisma no es más que la habilidad de atraer a la gente hacia sí mismo. Esta habilidad, al igual que el carácter, también puede desarrollarse.

##### **3. Compromiso: Es lo que separa a los hacedores de los soñadores**

El verdadero compromiso inspira y atrae a la gente. Les muestra que tienes convicciones. Si quieres ser un líder efectivo, tienes que comprometerte.

##### **4. Comunicación: Sin ella, viajas solo**

Es necesario mencionar que el éxito de las relaciones interpersonales depende principalmente de una buena comunicación. Es necesario saber a dónde vas, pero sobre todo expresarlo, para que el resto que pueda sentirse identificado y seguirte.

**5. Capacidad: Si la desarrollas, ellos vendrán**

Esta cualidad viene directamente relacionada con la admiración. Todos sentimos admiración por aquellos que han desarrollado una determinada capacidad, sin importar el área la gente lo sigue.

**6. Valentía: Una persona con valentía es mayoría**

Generalmente los grandes cambios positivos dentro de las organizaciones, vienen de la mano de un líder que tomó una decisión arriesgada. Aunque la posición de líder no da valentía, esta si puede convertir a alguien en un gran líder.

**7. Discernimiento: Pon fin a los misterios no resueltos**

Encontrar la causa de las dificultades y por supuesto, encontrar la solución a los problemas, forma parte vital de un líder efectivo. La intuición y el raciocinio son la clave.

**8. Concentración: Mientras más aguda sea, más agudo serás tú**

Esta premisa gira en torno a la prioridad y la concentración. Quien sabe sus prioridades, pero esta desconcentrado, difícilmente concluye sus actividades. Por el contrario, si se posee concentración, pero no prioridades, muy probablemente haya buenos resultados, pero si un real progreso.

**9. Generosidad: Tu ve no pierde nada cuando alumbra a otros**

La verdadera generosidad viene del corazón, y es una cualidad indispensable en un líder de los que se necesitan de la actualidad. Quien se forma para ser un líder es aquel que cultiva, pero recoge para todos y no solo para sí mismo.

#### **2.2.5. Características de un líder transformador**

Un líder conoce sus fortalezas y las aprovecha al máximo. Por supuesto, también sabe cuáles son sus debilidades y busca subsanarlas.

- a) Visionario
- b) Un líder es responsable
- c) Capacidad de estable metas y objetivos
- d) Compromiso
- e) Carisma
- f) Gran comunicador
- g) Perder el miedo
- h) Habilidades sociales
- i) Tolerar los errores (RODRÍGUEZ VIDALES, 2017)

#### **2.2.6. El liderazgo transformacional**

Según (FISHMAN, 2015) “El liderazgo transformador, es un nuevo tipo de liderazgo centrado en lograr movilizar a terceros hacia causas trascendentales, un liderazgo orientado a desarrollar a los seguidores, a elevar su nivel de necesidades y moralidad”.

Según (TRACY, 2015) “El líder transformacional, es el que abre caminos, es el líder visionario, es el líder que motiva, levanta, inspira empodera a la gente para que responda en niveles que van más allá de cualquier cosa que hayan hecho antes”.



Según (FISHMAN, 2017) “Este estilo de liderazgo persigue el desarrollo personal y de su entorno, ya no se limita a satisfacer sus intereses individuales, como en los otros tipos de líderes, sino que impulsa el talento y potencial de la plantilla, impulsándolos hacia el desarrollo de sus capacidades”.

Entre sus conductas habituales tenemos los siguientes:

- a. Capacitación del personal
  - b. Reconocimiento de los logros del equipo
  - c. Predican con el ejemplo
  - d. Delegación del poder
  - e. Mantiene una estrecha comunicación con los trabajadores
  - f. Alienta a los trabajadores a desarrollarse profesionalmente
  - g. Valora la creatividad e iniciativa
- El liderazgo transformacional ocurre cuando uno o más personas se relacionan con otras de tal manera que los líderes y seguidores se elevan entre sí a niveles más altos de motivación y moralidad.
  - Que las personas puedan ser llevadas a su propio ser es el secreto del liderazgo transformador y el tema moral y práctico de este trabajo.
  - El estilo de transformación genera cambios significativos en la vida de las personas y organizaciones.

Los líderes transformacionales, a través de la influencia ejercida en sus interrelaciones con los miembros del grupo, estimula cambios de visión que conducen a cada individuo a dejar de lado sus intereses particulares para buscar interés colectivo (BASS, 2017).

Estas características son:

- a. Es un estilo de liderazgo motivacional y transformador
- b. Hace ser mejores a sus trabajadores porque les hace sentir mejores
- c. Hace que los trabajadores sientan como suyo el proyecto en participan
- d. Cree a ciegas en la empresa y quienes la conforman
- e. Producen cambios de visión en sus seguidores

Principales ventajas, estas son:

- a. Incrementa rendimiento en los trabajadores
- b. Desarrollo de habilidades sociales
- c. Aumento de la autoestima de los trabajadores
- d. Aprendizaje corporativo
- e. Reforzamiento de los equipos de trabajo
- f. Aumento del nivel de compromiso
- g. El líder es un ejemplo a seguir
- h. Menores costes porque no es necesario rotar o sustituir trabajadores

Principales desventajas, estas son:

- a. Los resultados son visibles a largo plazo
- b. No todos los líderes pueden ser transformadores
- c. Carece de detalles de aplicación

El líder transformacional destaca por las siguientes características:

- Es creativo: el líder transformador tiene como elemento clave de ser una persona creativa, estos líderes siempre están innovando, teniendo nuevas informaciones y así dar nuevas orientaciones a todos los problemas y situaciones de la organización.

- Es gran motivador: la gran ventaja de contar con este líder transformador es que quienes trabajen con este tipo de líder siempre se sentirán muy motivados en su ámbito laboral (PALOMO, 2013).

#### **2.2.7. Los 4 factores del liderazgo transformacional**

El líder transformacional siente una preocupación particular por cada colaborador. Está atento a sus necesidades. Y le plantea retos apropiados a su capacidad. Confía en él, concede respeto y libertad a cada persona.

- **Estimular intelectualmente:** “Inténtalo una y otra vez de una y otra forma”.

El líder transformacional estimula a sus colaboradores por medio de pruebas intelectuales buscando el reto continuo a sus capacidades. Facilita enfrentar problemas en forma distinta. Sabe que el cambio y la innovación ofrecen las mejores oportunidades de desarrollo y crecimiento.

- **Motivar inspirado:** “Si te lo propones,... lo vas a lograr”

Se requiere tener la capacidad para detectar amenazas y oportunidades; otorgar una visión al grupo capaz de suscitar entusiasmo. Busca inspirar nuevos horizontes, promueve el punto de vista de situaciones futuras motivadoras del tipo “dame sueños a seguir” antes el de “obligaciones para cumplir”

- **Influir:** “Puedes confiar en mí”

Ser honesto, generar confianza, tener carisma, propicia la identificación consciente con el líder. Para ello crea un estilo de trabajo, comparte el éxito, se muestra tenaz en la persecución de los objetivos, genera la convicción de que todo es posible. (ACOSTA, 2013, pág. 84)

### 2.2.8. La motivación

Según, (MASLOW, 2012) “Argumenta que todas nuestras acciones están dirigidas a satisfacer ciertas necesidades. Según el psicólogo, existen distintos niveles de prioridades, jerarquizados, para cada una de ellas. Para explicar estos niveles y su relación, sus sucesores y estudiosos posteriores lo simplificaron dibujando una pirámide. La pirámide que imagina Maslow se divide en 5 niveles, uno para cada tipo de necesidad”:

- **Fisiológicas:** cuestiones básicas de supervivencia, como la comida, una fuente de ingresos estable o un hogar.
- **Seguridad:** Son necesarias para vivir, pero a un nivel distinto de las anteriores. Están orientadas a la seguridad personal: un lugar de trabajo seguro, pensiones o seguro médico.
- **Afiliación:** Son las que tienen que ver con las relaciones interpersonales, es decir, con lo emocional y lo social. Las personas buscan estar integradas en la sociedad, mantener buenas relaciones con las personas que le rodean y sentirse parte de un grupo.
- **Reconocimiento:** Las personas buscan el reconocimiento tanto de ellas mismas como de los demás. La amistad, la familia o la pareja son esos elementos indispensables para sentirse aceptado socialmente y poder, con confianza, avanzar hacia la autorrealización.
- **Autorrealización:** Es la cúspide de la pirámide. Está relacionado directamente con el crecimiento personal. Una persona encontrará un sentido a su vida desarrollando una actividad, siempre que las necesidades anteriores estén cubiertas.

Según (VIDA PROFESIONAL, 2018) “La motivación laboral es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo”.

Según (STEPHEN, 2011) “Voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual”.

(BOB, 2015) Nos dice que “Toda organización necesita gente motivada. La delegación de facultades en los empleados, el mejoramiento continuo, la administración participativa, los equipos de trabajo auto dirigidos y la información corporativa a disposición de todo el personal de la empresa son conceptos que buscan motivar a los empleados para hacer de ello una parte fundamental de la organización. Por último, reconocer y recompensar a los trabajadores que participan, es un gran desempeño óptimo para la empresa”.

Según (GOZÁLES, 2012, pág. 80) “La motivación es el proceso que parte de una meta a lograr o de una necesidad a satisfacer e impulsa la realización y mantenimiento de una conducta determinada la motivación puede ser algo externo cuando se produce desde fuera de la persona, o algo interno cuando el individuo se motiva a sí mismo”.

Según (PORRET, 2010, pág. 86) “La motivación puede definirse como lo que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano. En el ámbito laboral se alude al deseo del individuo de realizar un trabajo lo mejor posible”.

### **2.2.9. Inspiración**

La inspiración es el resultado de tener ideas positivas sobre ti mismo, sobre las personas, las oportunidades y el trabajo al que te dedicas. Proviene de pensar en las labores de empresa con actitud positiva, sabiendo que puedes tener éxito. Uno de los secretos para inspirar a los demás es tener la capacidad de mantenerte inspirado. El verdadero liderazgo comienza con ser líder de uno mismo. Si no puedes mantenerte inspirado no puedes inspirar a otros. La inspiración ayuda a que los emprendedores se concentren en sus metas y a que actúen para alcanzarlas (CAMERON, 2013).

Según (NELSON, 2014, pág. 1) “A los trabajadores se les inspira, estimula y se le brinda apoyo para que realicen un trabajo óptimo, los recursos y la orientación que brindan los directivos para que el desempeño excepcional de los empleados sea una realidad”.

Según (DOLAN, 2019) “Inspirar: Afectar, guiar o llenar de emoción vivíficamente o elevadora, animar a la acción, la inspiración es el elemento fundamental del gran líder. Se puede decir que cuando una persona es inspiradora, primero inspira (encuentra la inspiración) y después espira (a los demás). El líder inspirador exhala en los demás y le hace sentir vivos (y ellos, a su vez, quieren seguirle). Sin embargo antes de inspirar el líder debe estar inspirado primero.

### **2.2.10. Actitudes**

Según (IBAÑEZ, 2011, pág. 189) “Las actitudes es el proceso de conciencia individual que determina la actividad posible o real del individuo en el mundo social, las actitudes también son la suma de sentimientos, prejuicios, ideas, miedos, amenazas y convicciones sobre un determinado asunto”

La actitud se define como una estrategia ya que es un arma más poderosa para triunfar, así mismo la actitud no se enseña como el conocimiento. La actitud de las personas es la que hace la diferencia. Al estudiar la conducta de las personas en los países ricos se descubre que la mayor parte de la población sigue las siguientes reglas:

- La moral como principio básico.
- La honradez.
- La productividad y calidad de personal.
- La responsabilidad.
- El deseo de superación.
- La puntualidad, el orden la limpieza.
- El respeto por los derechos de los demás.
- El respeto a la ley y los reglamentos.
- Su amor al trabajo (DE LA PARRA & MADERO, 2013, págs. 15, 31).

Según (AGUILAR, 2015, pág. 9) “La actitud es un estado emocional adquirido, preconcebido, relativamente duradero y susceptible al cambio, el cual resulta de un sistema multicomponente y dinámico de factores internos y externos que influyen en la forma de pensar y actuar de una persona respecto a un suceso, tema, individuo o situación”.

#### **2.2.11. La competitividad laboral**

Según (DRAGANIDIS & MENTZAS, 2016) “Las competencias laborales es la capacidad para desempeñar de forma idónea una función laboral y su manejo implica aprovechar el valor implícito del talento humano, tales como: el conocimiento, la experiencia y la creatividad”.

Según (RUBIO & BAZ, 2015) “La competitividad es lo que permite a una empresa ser exitosa en el mundo en que se desenvuelve. Una empresa es competitiva cuando logra desarrollar productos y servicios cuyos costos y calidades son comparables o superiores a los de sus competidores en el resto del mundo. La competitividad significa la capacidad de competir exitosamente en los mercados internacionales y frente a las importaciones en su propio territorio”.

Según (LLADÓ, 2013, pág. 84) “Las competencias laborales, es cuando un sujeto o persona se desempeña muy bien en el trabajo, es competente cuando ha desarrollado la capacidad de hacer uso del conocimiento adquiridos fundamentalmente de la experiencia, poseen destrezas y tiene los atributos y aptitudes necesarias para que el hacer uso de ellos pueda explicarlos de manera efectiva en el desarrollo de tareas conforme a niveles exigidas en condiciones operativas”.

Según (PSICORE, 2014, pág. 6) “Las competencias son características del ser humano y se refieren a su forma de comportarse y pensar. Una competencia es una característica individual susceptible de medirse de forma confiable; a la vez permite diferenciar a los colaboradores de desempeño excelente de aquellos con desempeño promedio”.

#### **2.2.12. Desempeño**

El desempeño laboral, son sistemas de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la



empresa, se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes , el comportamiento de la disciplina, y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada (ZUÑIGA, 2016).

Según (MCADAMS, 2013) “El desempeño es un proceso basado en el individuo que, normalmente, tiene lugar entre un empleado y su jefe directo. Implica establecer expectativas, observar el comportamiento, determinar el desempeño”.

Según (HEREDIA & CANNON, 2017, pág. 7) “El desempeño es la demostración o actuación que se hace una serie de habilidades que se han adquirido, ya sea en la realización de un trabajo concreto o en instrumentos que pretenda medir las habilidades adquiridas”.

Según (LACALLE, CALDAS, & CARRIÓN, 2012, pág. 154) “La evaluación del desempeño otorga una visión de cómo cada uno puede llegar a desempeñar un puesto de trabajo y de su potencial de desarrollo a largo plazo. Se debe llevar a cabo una revisión constante de las tareas, así como de los defectos y las deficiencias de todos los empleados, es decir se conoce con el término genérico de talento humano de los empleados y que se refleja en el desempeño de los mismos”.

Según (OECD, 2013, pág. 98) “Todas las empresas buscan empleados con conocimientos o educación. Las empresas también ofrecen salarios superiores para retener al personal capacitado. Contar con mano de obra adaptable es una necesidad para aquellas empresas que quieren seguir teniendo un buen grado de reacción ante las necesidades de su cliente”.

### **2.2.13. Conocimientos**

Según (GROVE, GRAY, & BURNS, 2016, págs. 15, 17) “El conocimiento es la información básica que es adquirida de varias formas y se espera que sea un fiel reflejo de la realidad, por lo que se incorpora y utiliza para guiar las acciones de una persona. La experiencia personal comporta a adquirir conocimientos por implicación personal en un acontecimiento, situación o circunstancia, permite al profesional a adquirir habilidades y experiencias.

El camino del conocimiento se hace al andar, esto quiere decir que la estrategia del conocimiento se modifica en función de los tramos recorridos, de la información que vamos encontrando sobre el terreno, de la experiencia para resolver los obstáculos que inesperadamente enfrentamos en el trayecto de las herramientas conceptuales e instrumentales que portemos para dar cuenta que lo imprevisto, de la capacidad que tengamos para reconocer lo nuevo en los derroteros del camino, la estrategia de avance de la ruta del conocimiento en busca de un propósito concebido se modifica en función de la situación vivida, de la información recibida y de la experiencia adquirida (LUENGO, 2014, págs. 76, 87).

Según (DARCELES, 2017) “El conocimiento se define en la capacidad de innovación, en producir nuevas ideas mediante un conjunto de información almacenada que tiene una persona.

#### **2.2.14. Experiencia**

Según (ALBA, 2011) “La experiencia laboral permite al individuo formarse en el mundo del trabajo en un sentido amplio, adquiriendo destrezas en las tareas de la producción, disciplina en el cumplimiento de las obligaciones laborales, espíritu de cooperación para el trabajo en equipo. La falta de experiencia es un obstáculo que los trabajadores que ingresen por primera vez en la población activa tienen que superar para integrarse en el mundo del trabajo”.

Según (ÁVILA, ROJÍ, & GUTIERREZ, 2014) “Las experiencias tienen lugar en el entorno del mundo físico y social y son importantes, ya que atraviesan toda conducta e interacción con los otros, muchas de las experiencias se adquiere aprendiendo por lo tanto es el saber aprender del individuo.

### **III. HIPÓTESIS**

Según (HERNÁNDEZ, 2014) “No en todas las investigaciones se plantean las hipótesis el hecho que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial, el alcance inicial del estudio, las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo a los que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho”.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Tipo de investigación**

Según (BAENA, 2014, pág. 11) “La investigación de tipo aplicada, también llamada utilitaria, se plantea problemas concretos que requieren soluciones inmediatas e iguales de específicas”.

Según (ÑAUPAS, MEJÍA, NOVOA, & VILLAGÓMEZ, 2014) “Enfoque cuantitativo se caracteriza por utilizar métodos y técnicas cuantitativas y por ende tiene que ver con la medición, el uso de magnitudes, la observación y medición de las unidades de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico”.

Esta investigación de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, este tipo de investigación es porque el problema ya está establecido y es conocido por el investigador por lo que se utiliza a la investigación para dar respuesta a preguntas específicas.

#### **4.1.1. Nivel de la investigación**

Según (ARIAS, 2012, pág. 24) “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”.

El presente trabajo de investigación es descriptivo, esto es debido a que en este trabajo se hace descripciones a raíz de toda la información.

#### **4.1.2. Diseño de la investigación**

Según (SÁES, 2017) “La investigación no experimental se realiza sin manipular las variables, en la investigación con diseño no experimental a través de diseños transversales el estudio se centra en un momento determinado”.

Para poder desarrollar este trabajo de investigación utilizamos el diseño no experimental de corte transversal, no experimental porque no se va a manipular las variables y de corte transversal porque toda la información recogida fue dentro de un tiempo y espacio determinado.

#### **4.2. La población y muestra**

Según (PÉREZ, GALÁN, & QUINTANA, 2012) “La población es un conjunto de todos los elementos que cumplan una o varias características o propiedades y la muestra es un subconjunto de los elementos de una población”.

Como población se obtuvo a los 15 restaurantes pollerías en la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, en donde el investigador afirma que cada pollería cuenta con 3 trabajadores, por lo que se multiplico la cantidad de restaurante pollería con la cantidad de trabajadores que cuenta cada restaurante pollería, teniendo como resultado 45 trabajadores a quienes se les hizo la encuesta.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
Liderazgo transformacional	Según (FERNÁNDEZ, 2018) “El líder transformacional es capaz de motivar e inspirar a sus trabajadores a través de su conducta. Son personas que intentan influir en las actitudes y valores de su gente.	Las variables liderazgo transformacional y competitividad laboral será medido a través de una serie de preguntas mediante un cuestionario (encuesta) a los colaboradores del rubro restaurante pollería de av. Javier Pérez de Cuellar, Distrito de Ayacucho 2018.	MOTIVAR	• Recompensa	¿Existe alguna recompensa por tus logros obtenidos en la empresa, por parte del dueño?	1. SI 2. NO	Como instrumento se realizará un cuestionario y como técnica la encuestas.
				• Reconocimiento	¿Para usted es importante que su trabajo sea reconocido por parte de su jefe?		
				• Participación	¿Le es permitido participar y opinar en las decisiones de la empresa?		
			INSPIRAR	• Apoyar	¿Usted recibe algún apoyo por parte de su jefe en el momento que lo necesita?		
				• Orientar	¿Para usted su jefe, es una persona que orienta y guía adecuadamente a sus trabajadores?		
				• Incentivar	¿El jefe gusta incentivar y estimular a sus trabajadores?		
			ACTITUDES	• Estrategia	¿Cuándo hay algún problema en la empresa su jefe aplica estrategias para solucionarlos?		
				• Triunfo	¿Usted imita los logros y triunfos de tu jefe?		
				• Conocimiento	¿Su jefe es una persona que gusta compartir sus conocimientos con sus trabajadores?		

<b>Competitividad laboral</b>	Según (LLADÓ, 2013, pág. 84) “Las competencias laborales, es que un sujeto se desempeña muy bien en el trabajo, es competente cuando ha desarrollado la capacidad de hacer uso del conocimiento adquiridos fundamentalmente de la experiencia”.	DESEMPEÑO	• Habilidad	¿El jefe enseña y demuestra sus habilidades a los colaboradores?
			• Valores	¿Practican ciertos valores transmitidos por su jefe?
			• Sentimientos	¿Usted es tratado muy bien por su jefe?
		CONOCIMIENTO	• Innovación	¿El jefe le apoya a ser innovador en el trabajo para que sea más competitivo?
			• Ideas	¿Aportas ideas nuevas que son reconocidas por su jefe?
			• Información	¿El jefe le brinda información muy a menudo que le permita crecer sus conocimientos, para que logres una mejor atención a los clientes?
		EXPERIENCIA	• Desenvolvimiento	¿El jefe le apoya desenvolverse correctamente en las funciones laborales?
			• Cooperación	¿El jefe promueve la cooperación entre los trabajadores cuando existe un inconveniente en la empresa?
			• Disciplina	¿El jefe es grotesco cuando quiere corregir a un trabajador que no alcanza realizar bien sus labores?

#### 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Está presente investigación titulada “Caracterización del liderazgo transformacional y competitividad laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la av. Javier Pérez de Cuellar del distrito de Ayacucho, 2018” se realizará mediante una encuesta personal y la recolección de datos será mediante un cuestionario de preguntas.

Según (YUNI & URBANO, 2016) “Los instrumentos para una recolección de datos, son mecanismos muy importantes que utiliza el investigador para así generar la información. Estos instrumentos pueden ser de carácter mecánico, los formularios de un cuestionario, una guía de observaciones bien estructurada entre otros”.

Técnicas	Instrumentos	Unidad de Análisis
Encuesta para la variable liderazgo transformacional	Encuesta	Colaboradores
Encuesta para la variable competitividad laboral		

#### 4.5. Plan de análisis

La información que se ha de requerir se obtendrá a través de las encuestas, se aplicará encuestas a todos los elementos de la población de investigación, para lo cual se utilizará cuestionarios impresos y el siguiente instrumento será mediante la observación a través de la visita a lugar donde se encuentran.



#### 4.6. Matriz de consistencia de la investigación

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuáles son las características del liderazgo transformacional y la competitividad laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>A. ¿Cómo es la motivación y en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Describir cuáles son las características del liderazgo transformacional y la competitividad laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>A. Conocer la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018.</p>	<p>Según (HERNÁNDEZ, 2014) “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación”.</p>	<p><b>V. I</b></p> <p><b>Liderazgo transformacional</b></p>	<p>Motivación</p> <p>Inspirar</p> <p>Actitudes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recompensa</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Participación</li>   <li>• Apoyar</li> <li>• Orientar</li> <li>• Incentivar</li>   <li>• Estrategia</li> <li>• Triunfo</li> <li>• Conocimiento</li> </ul>	<p><b>Diseño.</b></p> <p>No experimental, de corte transversal.</p> <p><b>Tipo</b></p> <p>Aplicada con enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Nivel.</b></p> <p>Descriptivo.</p> <p><b>Técnica.</b></p> <p>Encuesta personal.</p> <p><b>Instrumento.</b></p> <p>Mediante un cuestionario de preguntas.</p> <p><b>Población</b></p> <p>Como población se obtuvo a los 15 restaurantes pollerías en la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, en donde cada pollería cuenta con 3</p>

<p>B. ¿Cómo es la inspiración en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018?</p>	<p>B. Conocer la inspiración en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018.</p>			<p>Desempeño</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad</li> <li>• Valores</li> <li>• Sentimientos</li> </ul>	<p>trabajadores, por lo que se multiplico la cantidad de restaurantes</p>
<p>C. ¿Cómo son las actitud en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018?</p>	<p>C. Conocer las actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018.</p>			<p>Conocimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovación</li> <li>• Ideas</li> <li>• Información</li> </ul>	<p>pollerías con la cantidad de trabajadores que cuenta cada restaurante pollería, teniendo como resultado 45 trabajadores a quienes se les hizo la encuesta.</p>
<p>D. ¿Cómo es el desempeño en las micro y pequeñas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018?</p>	<p>D. Conocer el desempeño en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018.</p>		<p><b>V. II competitividad laboral</b></p>	<p>Experiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo</li> <li>• Cooperación</li> <li>• Disciplina</li> </ul>	
<p>E. ¿Cómo es el conocimiento en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018?</p>	<p>E. Conocer el conocimiento en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018.</p>					
<p>F. ¿Cómo es la experiencia en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018?</p>	<p>F. Conocer la experiencia en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018.</p>					

#### **4.7. Principios éticos**

Este presente trabajo se realizó con gran empeño con principios moralistas de reserva con respeto a la pertenencia del investigador, así mismo se buscó que toda investigación utilizada en el presente trabajo sea para fines académicos.

## V. RESULTADOS

### 5.1.Resultados

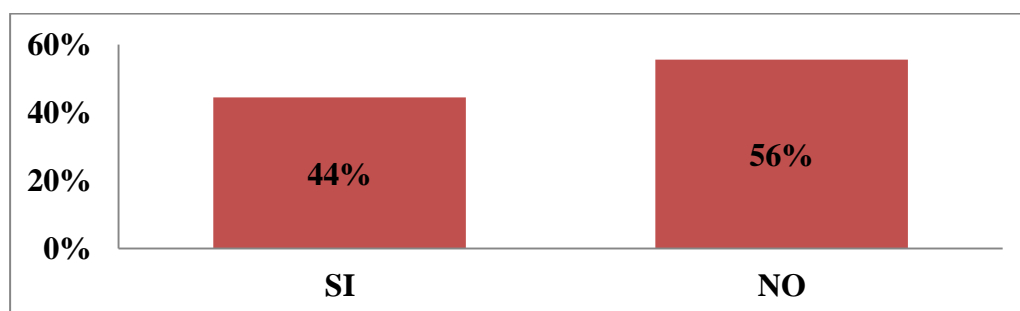
#### 5.1.1. Dimensión motivar

**Tabla 1:** Existe alguna recompensa por tus logros obtenidos en la empresa por parte del dueño.

ALTERNATIVA	Nº DE COLABORADORES	%
SI	20	44%
NO	25	56%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 1.**



*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 1:** Existe alguna recompensa por tus logros obtenidos en la empresa, por parte del dueño.

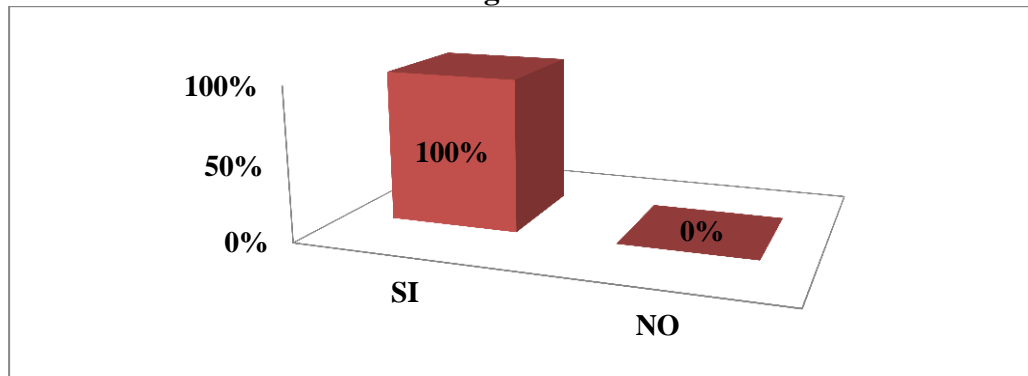
De acuerdo a la figura 1, el 100% de los colaboradores encuestados (45 colaboradores) de las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería se tiene lo siguiente: El 44% (20 colaboradores) de los encuestados indican que, si existe alguna recompensa por sus logros obtenidos en la empresa, por parte del dueño, mientras que el 56% (25 colaboradores) indican que no existe alguna recompensa por sus logros obtenidos en la empresa.

**Tabla 2:** Para usted es importante que su trabajo sea reconocido por parte de su jefe.

ALTERNATIVA	N° DE COLABORADORES	%
SI	45	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*ente: Elaboración propia.*

**Figura 2.**



*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 2:** Para usted es importante que su trabajo sea reconocido por parte de su jefe.

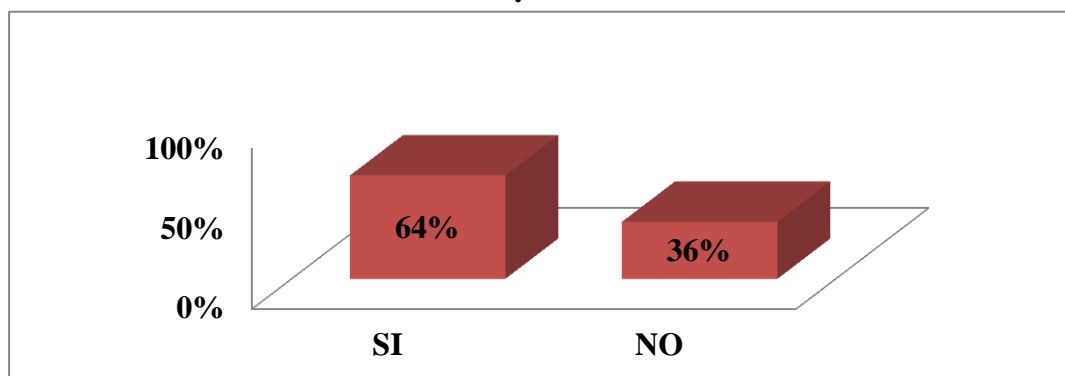
De acuerdo a la figura 2, el 100% de los colaboradores encuestados (45 colaboradores) de las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería se tiene lo siguiente: El 100% (45 colaboradores) de los encuestados indican que, si es importante que su trabajo sea reconocido por parte de su jefe, mientras que el 0% (0 colaboradores) ninguno de los colaboradores indica que no es importante que su trabajo sea reconocido por parte de su jefe.

**Tabla 3:** Le es permitido participar y opinar en las decisiones de la empresa.

	<b>N° DE COLABORADORES</b>	<b>%</b>
SI	29	64%
NO	16	36%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 3.**



*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 3:** Le es permitido participar y opinar en las decisiones de la empresa.

De acuerdo a la figura 3, el 100% de los colaboradores encuestados (29 colaboradores) de las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería se tiene lo siguiente: El 64% (29 colaboradores) de los encuestados indican que, si le es permitido participar y opinar en las decisiones de la empresa, mientras que el 36% (16 colaboradores) indican que no le es permitido participar y opinar en las decisiones de la empresa.

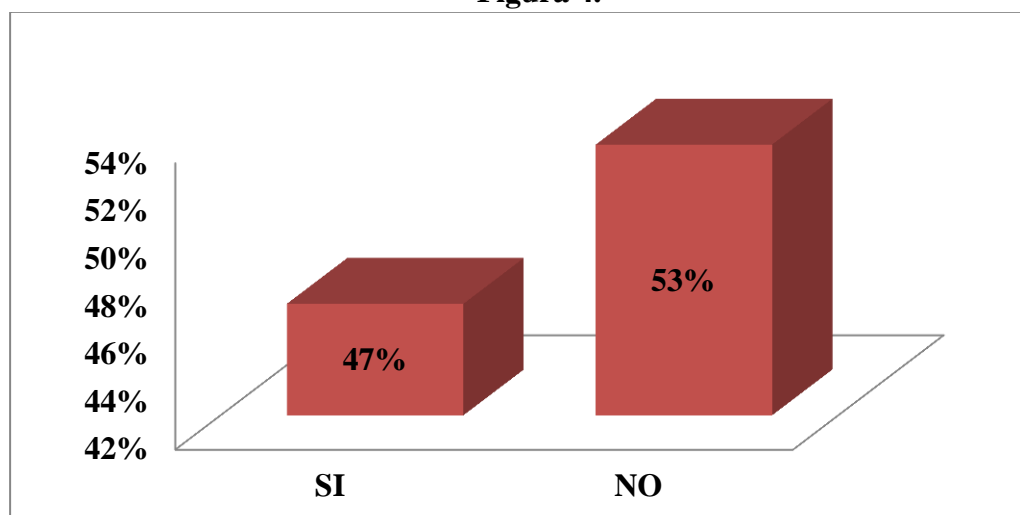
### 5.1.2. Dimensión Inspirar

**Tabla 4:** Usted recibe algún apoyo por parte de su jefe en el momento que lo necesita.

ALTERNATIVA	N° DE COLABORADORES	%
SI	21	47%
NO	24	53%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 4.**



*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 4:** Usted recibe algún apoyo por parte de su jefe en el momento que lo necesita.

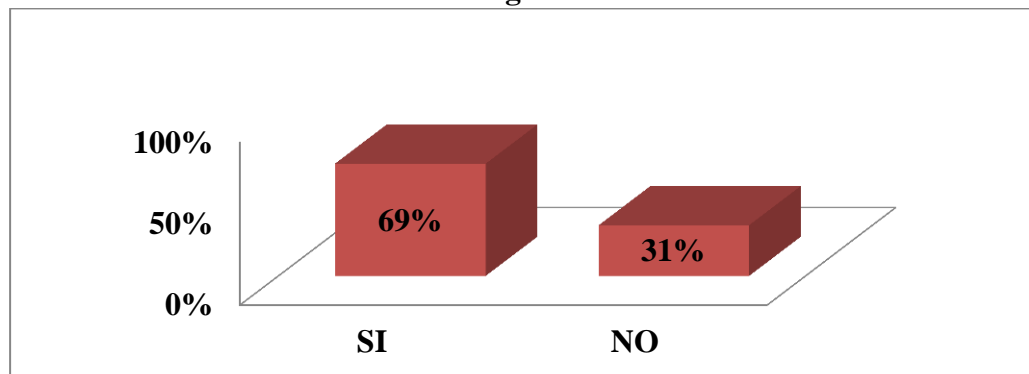
De acuerdo a la figura 4, el 100% de los colaboradores encuestados (45 colaboradores) de las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería se tiene lo siguiente: El 47% (21 colaboradores) de los encuestados indican que si recibe algún apoyo por parte de su jefe en el momento que lo necesita, mientras que el 53% (24 colaboradores) indican que no recibe algún apoyo por parte de su jefe en el momento que lo necesita.

**Tabla 5:** Para usted su jefe, es una persona que orienta y guía adecuadamente a sus trabajadores.

ALTERNATIVA	N° DE COLABORADORES	%
SI	31	69%
NO	14	31%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 5.**



*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 5:** Para usted su jefe, es una persona que orienta y guía adecuadamente a sus trabajadores.

De acuerdo a la figura 5, el 100% de los colaboradores encuestados (45 colaboradores) de las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes pollerías se tiene lo siguiente: El 69% (31 colaboradores) de los encuestados indican que su jefe si es una persona que orienta y guía adecuadamente a sus trabajadores, mientras que el 31% (14 colaboradores) indican que su jefe no es una persona que orienta y guía adecuadamente a sus trabajadores.

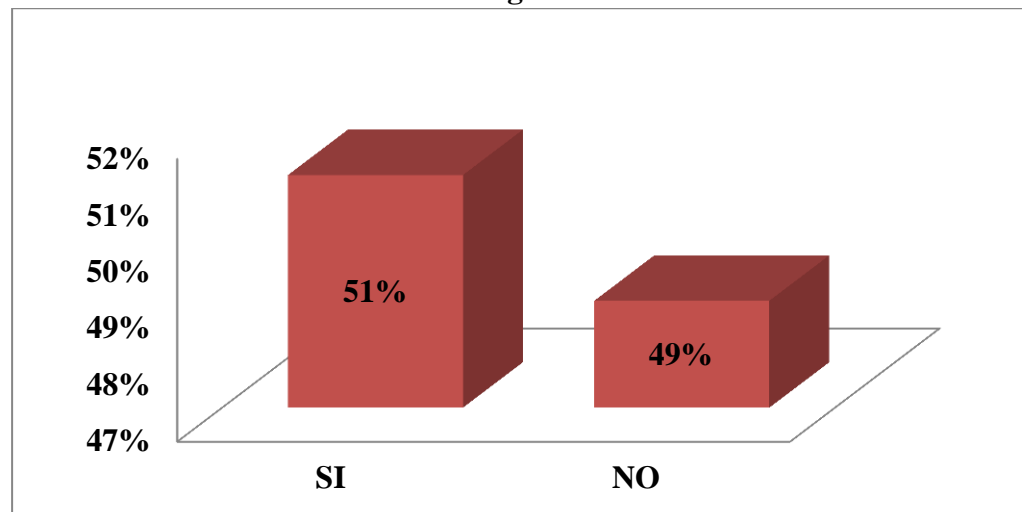


**Tabla 6:** El jefe gusta incentivar o estimular a sus trabajadores.

ALTERNATIVA	N° DE COLABORADORES	%
SI	23	51%
NO	22	49%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

**Figura 6.**



*Fuente:* Elaboración propia.

**Figura 6:** El jefe gusta incentivar o estimular a sus trabajadores.

De acuerdo a la figura 6, el 100% de los colaboradores encuestados (45 colaboradores) de las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería se tiene lo siguiente: El 51% (23 colaboradores) de los encuestados indican que su jefe si les gusta incentivar o estimular a sus trabajadores, mientras que el 49% (22 colaboradores) indican que su jefe no les gusta incentivar o estimular a sus trabajadores.

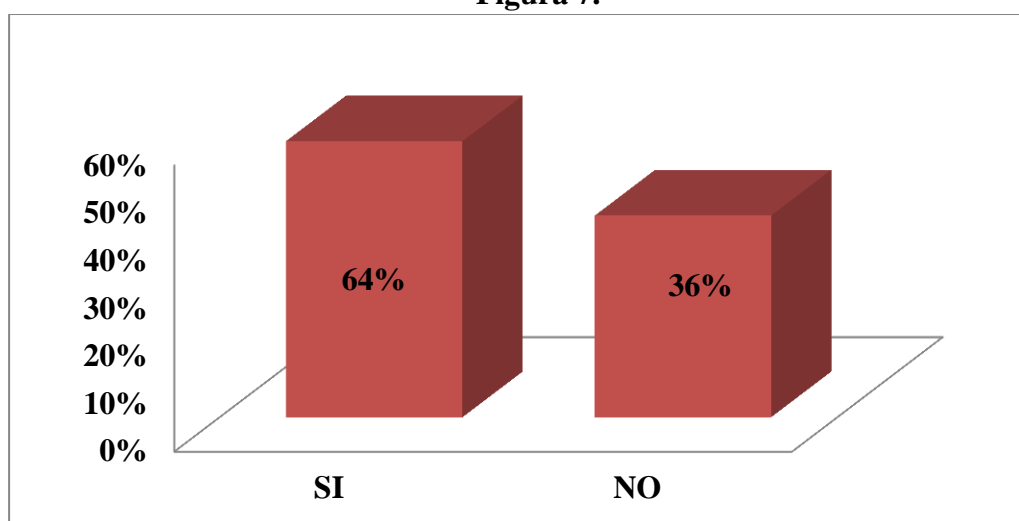
### 5.1.3. Dimensión Actitudes

**Tabla 7:** Cuándo hay algún problema en la empresa su jefe aplica estrategias para solucionarlos.

ALTERNATIVA	N° DE COLABORADORES	%
SI	29	64%
NO	16	36%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuentes: Elaboración propia.*

**Figura 7.**



*Fuentes: Elaboración propia.*

**Figura 7:** Cuándo hay algún problema en la empresa su jefe aplica estrategias para solucionarlos.

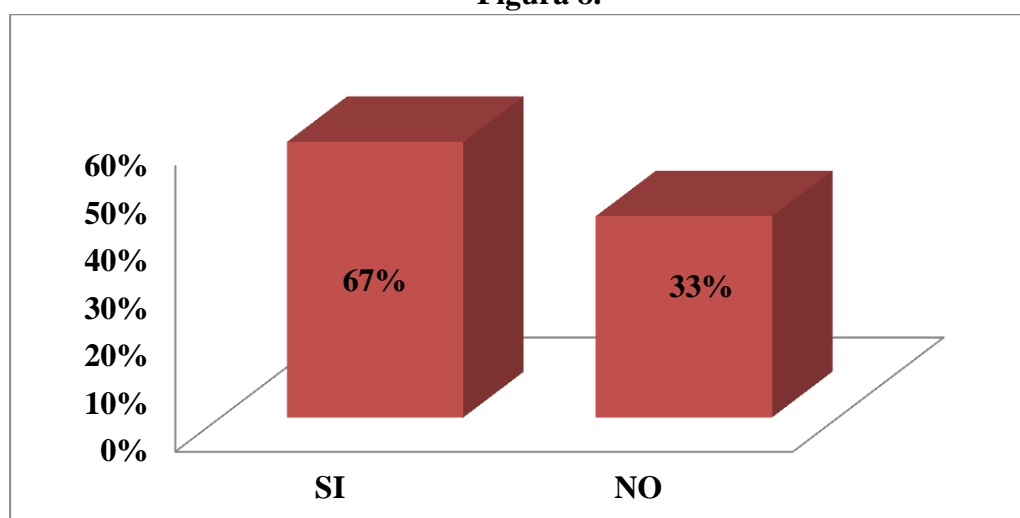
De acuerdo a la figura 7, el 100% de los colaboradores encuestados (45 colaboradores) de las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería se tiene lo siguiente: El 64% (29 colaboradores) de los encuestados indican que los jefes si aplican estrategias para solucionar cuando hay un problema en su empresa, mientras que el 36% (16 colaboradores) indican que su jefe no aplica estrategias para solucionar cuando hay un problema en su empresa.

**Tabla 8:** Usted imita los logros y triunfos de su jefe.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>N° DE COLABORADORES</b>	<b>%</b>
SI	30	67%
NO	15	33%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 8.**



*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 8:** Usted imita los logros y triunfos de su jefe.

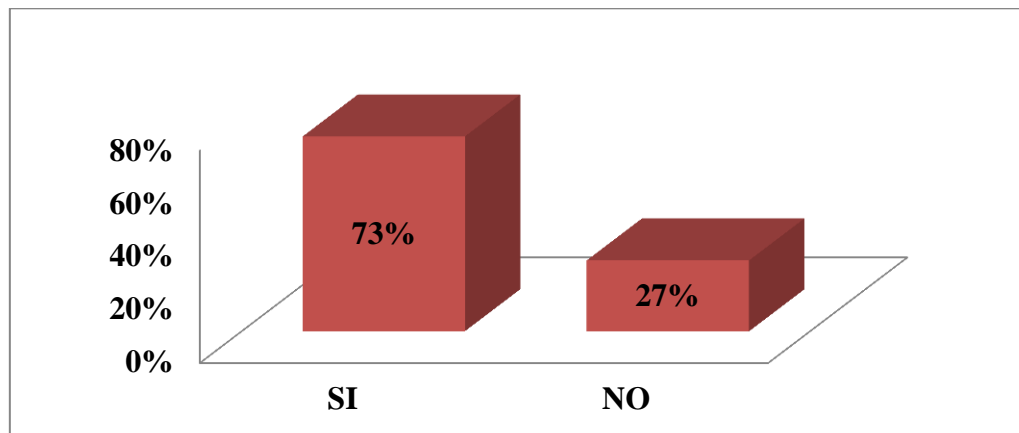
De acuerdo a la figura 8, el 100% de los colaboradores encuestados (45 colaboradores) de las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería se tiene lo siguiente: El 67% (30 colaboradores) de los encuestados indican que su jefe si imita los logros y triunfos de su jefe, mientras que el 33% (15 colaboradores) indican que su jefe no imita los logros y triunfos de su jefe.

**Tabla 9:** Su jefe es una persona que gusta compartir sus conocimientos con sus trabajadores.

ALTERNATIVA	N° DE COLABORADORES	%
SI	33	73%
NO	12	27%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Tabla 9.**



*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 9:** Su jefe es una persona que gusta compartir sus conocimientos con sus trabajadores.

De acuerdo a la figura 9, el 100% de los colaboradores encuestados (45 colaboradores) de las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería se tiene lo siguiente: El 73% (33 colaboradores) de los encuestados indican que su jefe si es una persona que gusta compartir sus conocimientos con sus trabajadores, mientras que el 27% (12 colaboradores) indican que su jefe no es una persona que gusta compartir sus conocimientos con sus trabajadores.

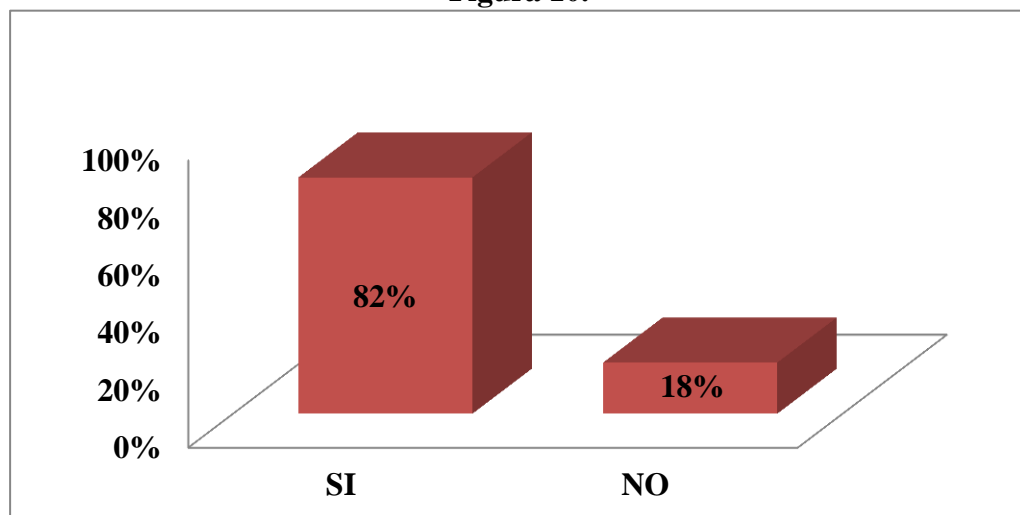
#### 5.1.4. Dimensión Desempeño

**Tabla 10:** El jefe enseña y demuestra sus habilidades a los colaboradores.

ALTERNATIVA	N° DE COLABORADORES	%
SI	37	82%
NO	8	18%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 10.**



*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 10:** El jefe enseña y demuestra sus habilidades a los colaboradores.

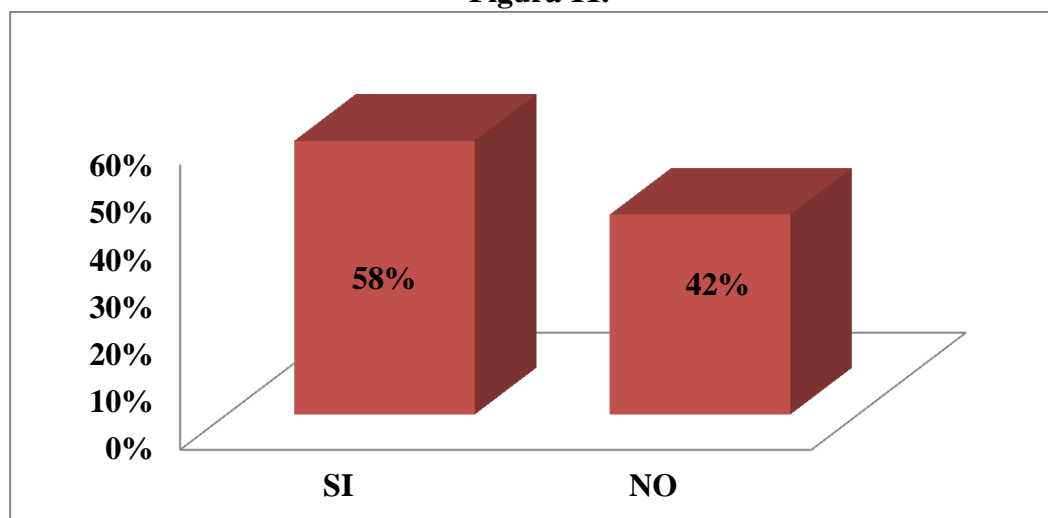
De acuerdo a la figura 10, el 100% de los colaboradores encuestados (45 colaboradores) de las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería se tiene lo siguiente: El 82% (37 colaboradores) de los encuestados indican que su jefe si enseña ni demuestra sus habilidades a los colaboradores, mientras que el 18% (8 colaboradores) indican que su jefe no enseña ni demuestra sus habilidades a los colaboradores.

**Tabla 11:** Practican ciertos valores transmitidos por su jefe.

ALTERNATIVA	N° DE COLABORADORES	%
<i>l</i> <i>a</i> SI	26	58%
<i>b</i> NO	19	42%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 11.**



*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 11:** Practican ciertos valores transmitidos por su jefe.

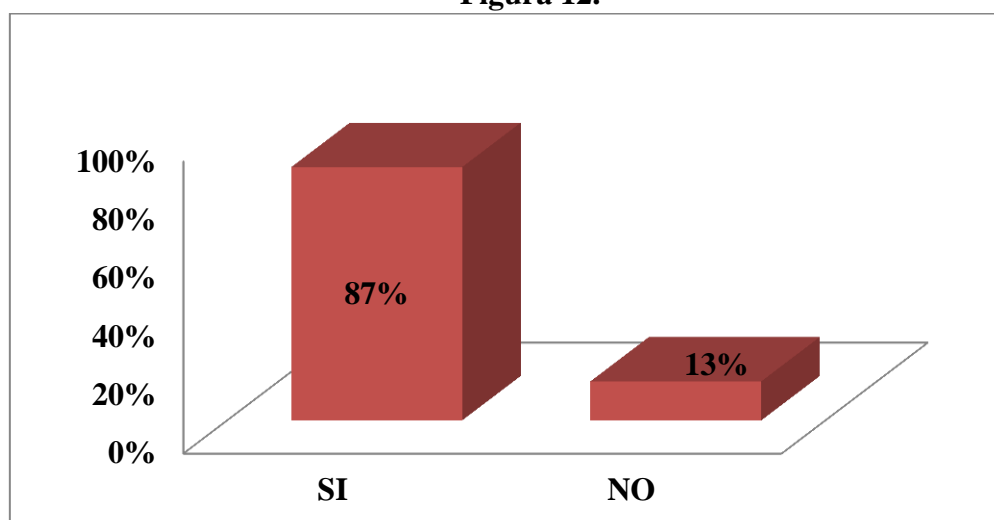
De acuerdo a la figura 11, el 100% de los colaboradores encuestados (45 colaboradores) de las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería se tiene lo siguiente: El 58% (26 colaboradores) de los encuestados indican que, si practican ciertos valores transmitidos por su jefe, mientras que el 42% (19 colaboradores) indican que no practican ciertos valores transmitidos por su jefe.

**Tabla 12:** Usted es tratado muy bien por su jefe.

ALTERNATIVA	N° DE COLABORADORES	%
SI	39	87%
NO	6	13%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

**Figura 12.**



*Fuente:* Elaboración propia.

**Figura 12:** Usted es tratado muy bien por su jefe.

De acuerdo a la figura 12, el 100% de los colaboradores encuestados (45 colaboradores) de las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería se tiene lo siguiente: El 87% (39 colaboradores) de los encuestados indican que, si practican ciertos valores transmitidos por su jefe, mientras que el 13% (6 colaboradores) indican que no practican ciertos valores transmitidos por su jefe.

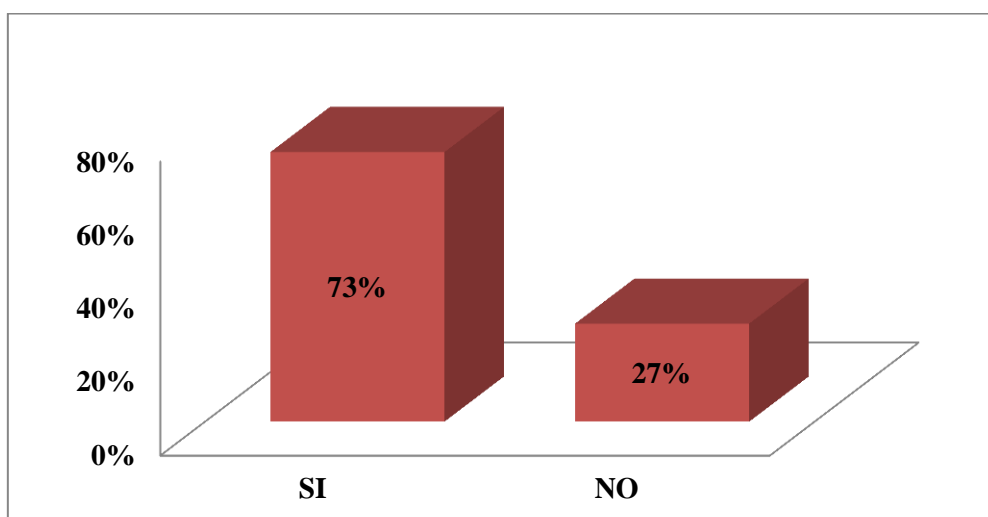
### 5.1.5. Dimensión Conocimientos

**Tabla 13:** El jefe te apoya a ser innovador o creativo en el trabajo para que seas más competitivo.

ALTERNATIVA	N° DE COLABORADORES	%
SI	33	73%
NO	12	27%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 13.**



*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 13:** El jefe te apoya a ser innovador o creativo en el trabajo para que seas más competitivo.

De acuerdo a la figura 13, el 100% de los colaboradores encuestados (45 colaboradores) de las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería se tiene lo siguiente: El 73% (33 colaboradores) de los encuestados indican que el jefe si apoya a ser innovador o creativo en el trabajo para que sean más competitivo, mientras que el 27% (12 colaboradores) indican que el jefe no apoya a ser innovador o creativo en el trabajo para que sean más competitivo.

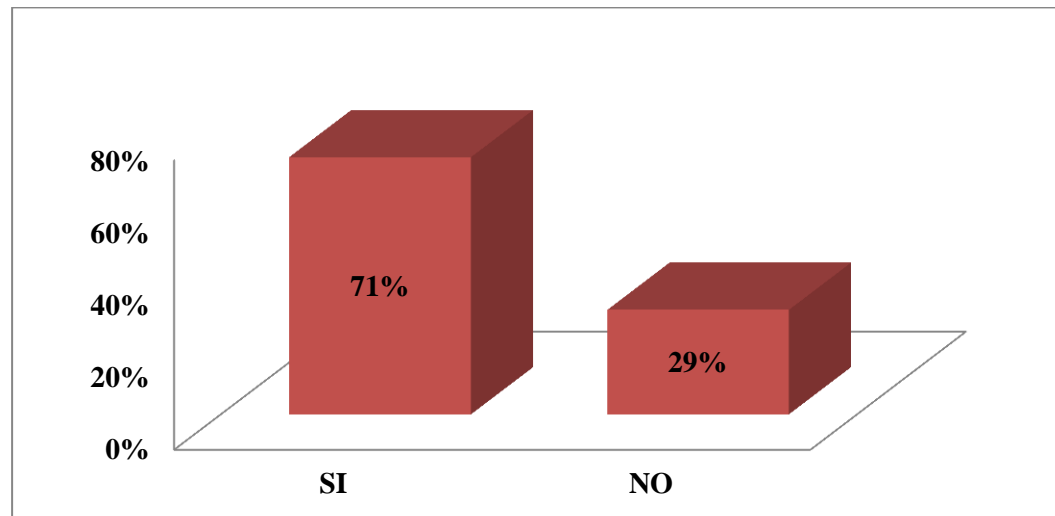


**Tabla 14:** Aportas ideas nuevas que son reconocidos por su jefe.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>N° DE COLABORADORES</b>	<b>%</b>
SI	32	71%
NO	13	29%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 14.**



*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 14:** Aportas ideas nuevas que son reconocidos por su jefe.

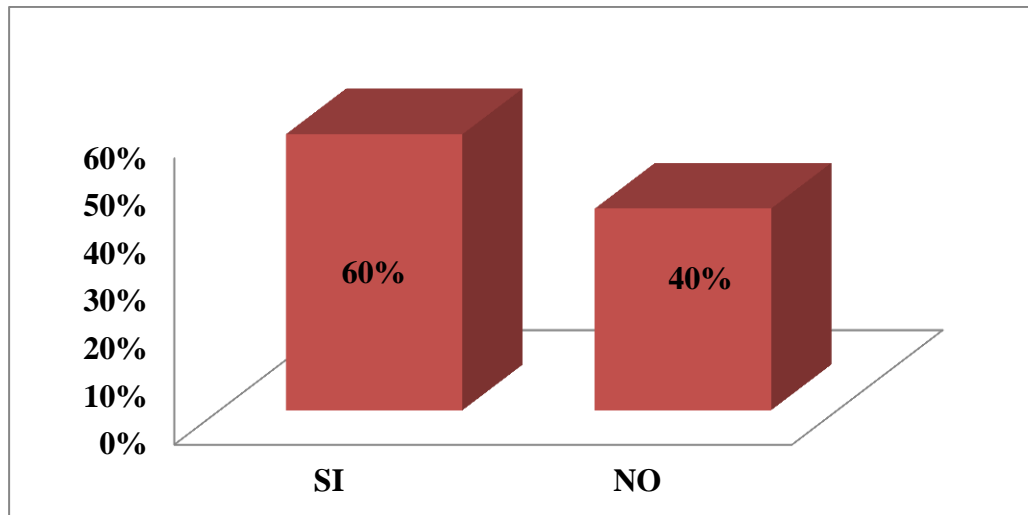
De acuerdo a la figura 14, el 100% de los colaboradores encuestados (45 colaboradores) de las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería se tiene lo siguiente: El 71% (32 colaboradores) de los encuestados indican que si aportan ideas nuevas que son reconocidos por su jefe, mientras que el 29% (13 colaboradores) indican que no aportan ideas nuevas.

**Tabla 15:** El jefe le brinda información muy a menudo que le permita crecer sus conocimientos, para que logres una mejor atención a los clientes.

ALTERNATIVA	N° DE COLABORADORES	%
SI	27	60%
NO	18	40%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 15.**



*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 15:** El jefe le brinda información muy a menudo que le permita crecer sus conocimientos, para que logres una mejor atención a los clientes.

De acuerdo a la figura 15, el 100% de los colaboradores encuestados (45 colaboradores) de las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería se tiene lo siguiente: El 60% (27 colaboradores) de los encuestados indican que el jefe si les brinda información muy a menudo que le permita crecer sus conocimientos, para que logres una mejor atención a los clientes, mientras que el 40% (18 colaboradores) indican que el jefe no les da información muy a menudo que le permita crecer sus conocimientos.

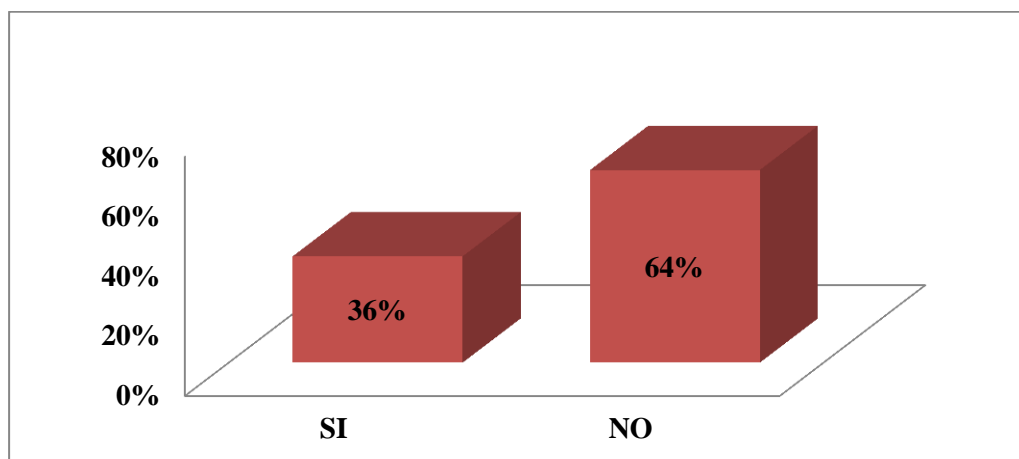
### 5.1.6. Dimensión Experiencia

**Tabla 16:** Usted es una persona que sabe desenvolverse en cualquier área de trabajo de la empresa.

ALTERNATIVA	N° DE COLABORADORES	%
SI	16	36%
NO	29	64%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 16.**



*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 16:** Usted es una persona que sabe desenvolverse en cualquier área de trabajo de la empresa.

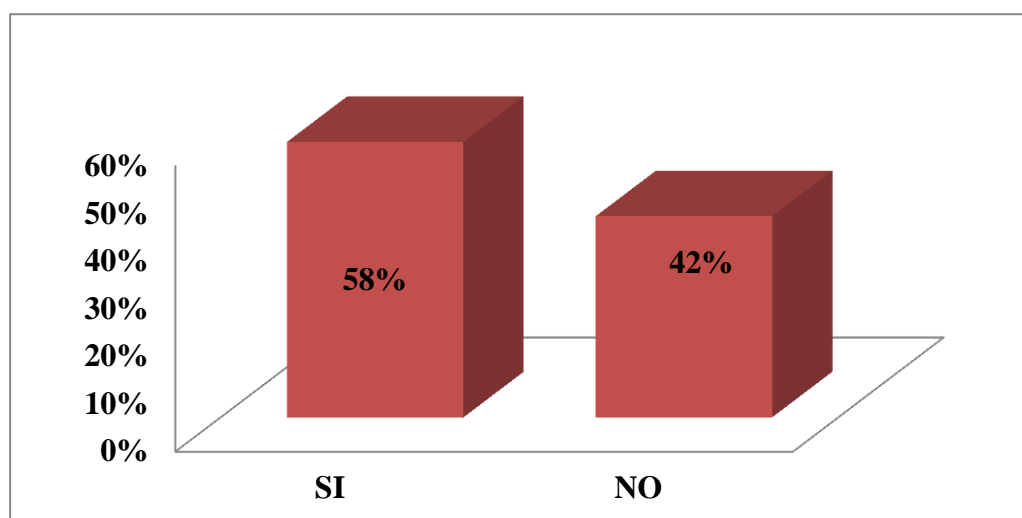
De acuerdo a la figura 16, el 100% de los colaboradores encuestados (45 colaboradores) de las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería se tiene lo siguiente: El 36% (16 colaboradores) de los encuestados indican que los jefes si saben desenvolverse en cualquier área de trabajo de la empresa, mientras que el 64% (29 colaboradores) indican que los jefes no saben desenvolverse en cualquier área de trabajo de la empresa.

**Tabla 17:** El jefe promueve la cooperación entre los trabajadores cuando existe un inconveniente en la empresa.

ALTERNATIVA	N° DE COLABORADORES	%
SI	26	58%
NO	19	42%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 17.**



*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 17:** El jefe promueve la cooperación entre los trabajadores cuando existe un inconveniente en la empresa.

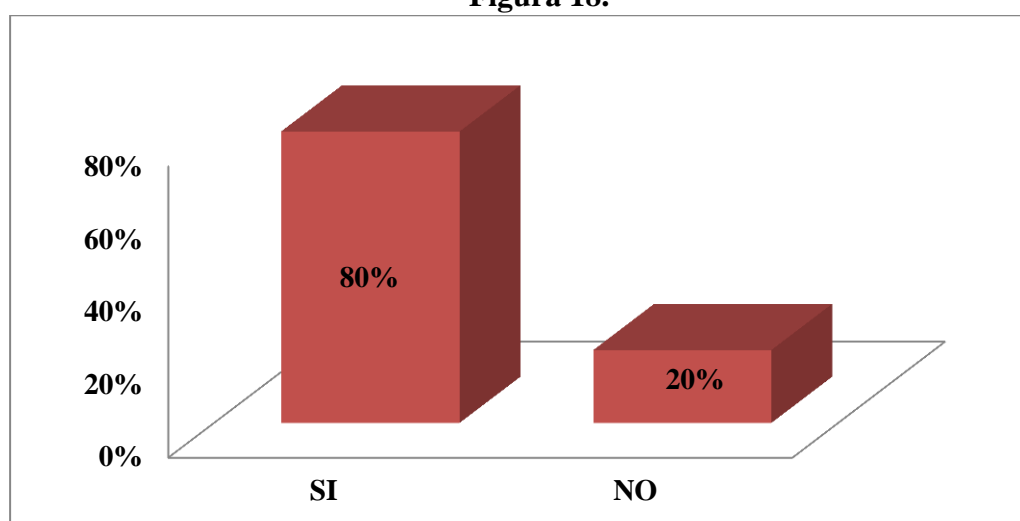
De acuerdo a la figura 17, el 100% de los colaboradores encuestados (45 colaboradores) de las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería se tiene lo siguiente: El 58% (26 colaboradores) de los encuestados indican que el jefe si promueve la cooperación entre los trabajadores cuando existe un inconveniente en la empresa, mientras que el 42% (19 colaboradores) indican que el jefe no promueve la cooperación entre los trabajadores cuando existe un inconveniente en la empresa.

**Tabla 18:** El jefe es grotesco cuando quiere corregir aun trabajador que no alcanza realizar bien sus labores.

ALTERNATIVA	N° DE COLABORADORES	%
SI	36	80%
NO	9	20%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 18.**



*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 18:** El jefe es grotesco cuando quiere corregir aun trabajador que no alcanza realizar bien sus labores.

De acuerdo a la figura 18, el 100% de los colaboradores encuestados (45 colaboradores) de las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería se tiene lo siguiente: El 80% (36 colaboradores) de los encuestados indican que el jefe si es grotesco cuando quiere corregir aun trabajador que no alcanza realizar bien sus labores, mientras que el 20% (9 colaboradores) indican que el jefe no es grotesco cuando quiere corregir aun trabajador que no alcanza realizar bien sus labores.

## **5.2. Análisis de resultados**

**Con relación al objetivo específico 1: Como es la Motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018.**

En la tabla 1, denominada “Existe alguna recompensa por tus logros obtenidos en la empresa, por parte del dueño”, el 44% de los encuestados indican que si existe alguna recompensa por sus logros obtenidos en la empresa, por parte del dueño, mientras que el 56% indican que no existe alguna recompensa por sus logros obtenidos en la empresa.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de (CHACÓN, 2016, págs. 13-18) en su tesis titulada “LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL” se determinó que según los resultados aplicados a los 65 trabajadores, los líderes si motivan a sus trabajadores por lo tanto ambos resultados no coinciden.

Así mismo, en la tabla 2, denominada “Para usted es importante que su trabajo sea reconocido por parte de su jefe”, el 100% de los encuestados indican que si es importante que su trabajo sea reconocido por parte de su jefe, mientras que el 0% indican que no es importante que su trabajo sea reconocido por parte de su jefe.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de la tesis (COJULÚN CIFUENTES, 2011, pág. 7) en su tesis titulada “COMPETENCIAS LABORALES COMO BASE PARA LA SELECCIÓN DE PERSONA” se determinó según resultados la gran mayoría de los encuestados no son reconocidos tanto en sus habilidades y destrezas en las empresas por lo tanto ambos resultados no coinciden.

De igual forma, la tabla 3, denominada “Le es permitido participar y opinar en las decisiones de la empresa”, el 64% de los encuestados indican que, si le es permitido participar y opinar en las decisiones de la empresa, mientras que el 36% indican que no le es permitido participar y opinar en las decisiones de la empresa.

Estos resultados se compara con los resultados obtenidos de (CHACÓN, 2016, págs. 13-18) en su tesis titulada “LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL” se determinó que según los resultados aplicados a los 65 trabajadores, 50 trabajadores manifiestan que el líder si brinda espacios de opinión y apertura para el crecimiento profesional por lo tanto ambos resultados sí coinciden.

**Con relación al objetivo específico 2: Como es la inspiración en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018.**

En la tabla 4, denominada “Usted recibe algún apoyo por parte de su jefe en el momento que lo necesita”, el 47% de los encuestados indican que si recibe algún apoyo por parte de su jefe en el momento que lo necesita, mientras que el 53% indican que no recibe algún apoyo por parte de su jefe en el momento que lo necesita.

Estos resultados se compara con los resultados obtenidos de (CHACÓN, 2016, págs. 13-18) en su tesis titulada “LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL” se determinó que según los resultados aplicados a los 65 trabajadores, 50 trabajadores manifiestan que el líder si les brinda apoyo, donde hay ayuda mutua, trabajo en equipo y beneficio mutuo por lo tanto ambos resultados si coinciden.

Así mismo la tabla 5, denominada “Para usted su jefe, es una persona que orienta y guía adecuadamente a sus trabajadores”, el 69% de los encuestados indican que su jefe si es una persona que orienta y guía adecuadamente a sus trabajadores, mientras que el 31% indican que su jefe no es una persona que orienta y guía adecuadamente a sus trabajadores.

Estos resultados se compara con los resultados obtenidos de (REDOLFO, 2017, págs. 92-93) en la tesis titulada “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral de la Ugel 04 Comas, 2017” se determinó que según los resultados aplicados a los 154 colaboradores la gran mayoría el directivo no busca en ellos altos niveles de superación no diseña programas de crecimiento profesional para el desarrollo de todos sus colaboradores por lo tanto ambos resultados no coinciden.

De igual forma la tabla 6, denominada “El jefe gusta incentivar o estimular a sus trabajadores”, el 51% de los encuestados indican que su jefe si gusta incentivar o estimular a sus trabajadores, mientras que el 49% indican que su jefe no les gusta incentivar o estimular a sus trabajadores.

Estos resultados se compara con los resultados obtenidos de (CHACÓN, 2016, págs. 13-18) en su tesis titulada “LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL” se determinó que según los resultados aplicados a los 65 trabajadores, 50 trabajadores manifiestan que el líder incentiva la ayuda mutua a sus colaboradores y estimula a sus trabajadores por lo tanto ambos resultados sí coinciden.

**En relación al objetivo específico 3: Como son las actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018.**



En la tabla 7, denominada “Cuándo hay algún problema en la empresa su jefe aplica estrategias para solucionarlos”, el 64% de los encuestados indican que su jefe si aplica estrategias para solucionar cuando hay un problema en su empresa, mientras que el 36% indica que su jefe no aplica estrategias para solucionar cuando hay un problema en su empresa.

Estos resultados se compara con los resultados obtenidos de (DÍAZ & QUIÑONEZ, 2018) se determinó que según los resultados aplicados a los 37 trabajadores la gran mayoría de los directores deben de tener en cuenta que para lograr la visión y objetivos de la institución se requiere del liderazgo de los subordinados a fin de que los directivos logren la excelencia, de lo contrario, la dirección y directivos tienen que estar supervisando los problemas diarios de la institución por lo tanto ambos resultados no coinciden.

A sí mismo la tabla 8, denominada “Usted imita los logros y triunfos de su jefe”, el 67% de los encuestados indican si imitan los logros y triunfos de su jefe, mientras que el 33% indican que su jefe no imita los logros y triunfos de su jefe.

Estos resultados se compara con los resultados obtenidos de (DÍAZ & QUIÑONEZ, 2018) se determinó que según los resultados aplicados a los 37 trabajadores la gran mayoría de los encuestados indica que los directivos deben educarse en el habito que ejerzan la influencia idealizada conductual, que su conducta sea la ideal para que los colaboradores sigan sus pasos y logren ser como ellos un gran líder por lo tanto ambas respuestas no coinciden.

De igual manera la tabla 9, denominada “Su jefe es una persona que gusta compartir sus conocimientos con sus trabajadores”, el 73% de los encuestados indican que su jefe si es una persona que gusta compartir sus conocimientos con

sus trabajadores, mientras que el 27% indican que su jefe no es una persona que gusta compartir sus conocimientos con sus trabajadores.

Estos resultados se compara con los resultados obtenidos de (CHACÓN, 2016, págs. 13-18) en su tesis titulada “LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL” se determinó que según los resultados aplicados a los 65 trabajadores la gran mayoría de los encuestados indica que los lideres comparten ideas y trabajan en equipo por lo tanto ambos resultados sí coinciden.

**Con relación al objetivo específico 4: Como es el desempeño en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018.**

En la tabla 10, denominada “El jefe enseña y demuestra sus habilidades a los colaboradores”, el 82% de los encuestados indican que su jefe si enseña y demuestra sus habilidades a los colaboradores, mientras que el 18% indican que su jefe no enseña ni demuestra sus habilidades a los colaboradores.

Estos resultados se compara con los resultados obtenidos de (CHACÓN, 2016, págs. 13-18) en su tesis titulada “LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL” se determinó que según los resultados aplicados a los 65 trabajadores, 50 trabajadores manifiestan la habilidad que tiene el líder para motivar a la gente por lo tanto y con esto la posibilidad de desarrollar habilidades para el crecimiento personal y profesional dentro de la empresa por lo tanto ambos resultados sí coinciden.

A sí mismo en la tabla 11, denominada “Practican ciertos valores transmitidos por su jefe”, el 58% de los encuestados indican que, si practican

ciertos valores transmitidos por su jefe, mientras que el 42% indican que no practican ciertos valores transmitidos por su jefe.

Estos resultados se compara con los resultados obtenidos de (REDOLFO, 2017, págs. 92-93) en la tesis titulada “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral de la Ugel 04 Comas, 2017” se determinó que según los resultados aplicados a los 154 colaboradores la gran mayoría de los encuestados determino que en las empresa no se difunde los valores y expectativas organizacionales en el trabajador por lo tanto ambos resultados no coinciden.

De igual manera la tabla 12, denominada, “Usted es tratado muy bien por su jefe”, el 87% de los encuestados indican que, si son tratados muy bien por su jefe, mientras que el 13% indican que no son tratados muy bien por su jefe.

Estos resultados se compara con los resultados obtenidos de (REDOLFO, 2017, págs. 92-93) en la tesis titulada “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral de la Ugel 04 Comas, 2017” se determinó que según los resultados aplicados a los 154 colaboradores la gran mayoría de los encuestados indican que si hay una buena comprensión con el líder, lo cual hace que los empleados se sientan confiados y realice mejor su trabajo por lo tanto ambos resultados si coinciden.

**Con relación al objetivo específico 5: Cuales son los conocimiento en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018.**

En la tabla 13, denominada “El jefe te apoya a ser innovador o creativo en el trabajo para que seas más competitivo”, el 73% de los encuestados indican que el jefe si apoya a ser innovador o creativo en el trabajo para que sean más

competitivo, mientras que el 27% indican que el jefe no apoya a ser innovador o creativo en el trabajo para que sean más competitivo.

Estos resultados se compara con los resultados obtenidos de (REDOLFO, 2017, págs. 92-93) en la tesis titulada “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral de la Ugel 04 Comas, 2017” se determinó que según los resultados aplicados a los 154 colaboradores de los cuales la gran mayoría de los encuestados manifiestan que el directivo no promueve la creatividad, la motivación, desarrollar nuevas habilidades, capacidades en los colaboradores por lo tanto estos resultados coinciden.

En la tabla 14, denominada “Aportas ideas nuevas que son reconocidos por su jefe”, el 71% de los encuestados indican que si aportan ideas nuevas que son reconocidos por su jefe, mientras que el 29% indican que no aportan ideas nuevas.

Estos resultados se compara con los resultados obtenidos de (CHACÓN, 2016, págs. 13-18) en su tesis titulada “LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL” se determinó que según los resultados aplicados a los 65 trabajadores, 50 trabajadores manifiestan si logran desarrollar su capacidad dentro de la empresa que son reconocidos por el líder por lo tanto ambos resultados sí coinciden.

En la tabla 15, denominada “El jefe le brinda información muy a menudo que le permita crecer sus conocimientos, para que logres una mejor atención a los clientes”, el 60% de los encuestados indican que el jefe si les brinda información muy a menudo que le permita crecer sus conocimientos, para que logres una mejor atención a los clientes, mientras que el 40% indican que el jefe no les da información muy a menudo que le permita crecer sus conocimientos.

Estos resultados se compara con los resultados obtenidos de (CHACÓN, 2016, págs. 13-18) en su tesis titulada “LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL” se determinó que según los resultados aplicados a los 65 trabajadores, 50 trabajadores manifiestan que la oportunidad que brinda el líder de participar aportar ideas dentro del grupo de trabajo, ya que se está logrando que los empleados sientan que salen adelante dentro de la organización por lo tanto ambos resultados sí coinciden.

**Con relación al objetivo específico 6: Como son las experiencias en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018.**

En la tabla 16, denominada “Usted es una persona que sabe desenvolverse en cualquier área de trabajo de la empresa”, el 36% de los encuestados indican que los jefes si saben desenvolverse en cualquier área de trabajo de la empresa, mientras que el 64% no saben desenvolverse en cualquier área de trabajo de la empresa.

Estos resultados se compara con los resultados obtenidos de la tesis (COJULÚN CIFUENTES, 2011, pág. 7) en su tesis titulada “COMPETENCIAS LABORALES COMO BASE PARA LA SELECCIÓN DE PERSONA” se determinó según resultados la gran mayoría de los trabajadores necesitan ser capacitados para la mejora continua en el puesto de trabajo para proporcionar a la empresa la competitividad y productividad necesaria para mantenerse en el mercado por lo tanto ambos resultados si coinciden.

A sí mismo en la tabla 17, denominada “El jefe promueve la cooperación entre los trabajadores cuando existe un inconveniente en la empresa”, el 58% de los

encuestados indican que el jefe si promueve la cooperación entre los trabajadores cuando existe un inconveniente en la empresa, mientras que el 42% de los encuestados indican que el jefe no promueve la cooperación entre los trabajadores cuando existe un inconveniente en la empresa.

Estos resultados se compara con los resultados obtenidos de la tesis (CHACÓN, 2016, págs. 13-18) en su tesis titulada “LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL” se determinó que según los resultados aplicados a los 65 trabajadores, 50 trabajadores manifiestan que si hay estimulación del interés de un trabajo colectivo donde todos trabajan unidos y hay cooperación y el líder se orienta a un trabajo en grupo por lo tanto ambos resultados sí coinciden.

De igual manera la tabla 18, denominada “El jefe es grotesco cuando quiere corregir aun trabajador que no alcanza realizar bien sus labores”, el 80% de los encuestados indican que el jefe si es grotesco cuando quiere corregir aun trabajador que no alcanza realizar bien sus labores, mientras que el 20% indican que el jefe no es grotesco cuando quiere corregir aun trabajador que no alcanza realizar bien sus labores.

Estos resultados se compara con los resultados obtenidos de la tesis (CHACÓN, 2016, págs. 13-18) en su tesis titulada “LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL” se determinó que según los resultados aplicados a los 65 trabajadores la gran mayoría de los encuestados indican que mantienen una buena relación con el líder contando un buen ambiente laboral gracias al líder que comprende y confía sus subordinados por lo tanto ambos resultados no coinciden.

## VI. CONCLUSIONES

### **Conclusión General:**

Al describir las características del liderazgo transformacional y competitividad laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería se pudo señalar que la gran mayoría de los dueños de los restaurantes pollerías de la Av. Javier Pérez De Cuellar no son líderes transformadores ya que no son capaces de motivar, inspirar a sus trabajadores, a la vez también la gran mayoría de los colaboradores en los restaurantes pollerías de la Av. Javier Pérez de Cuellar no se desempeñan bien en el área de trabajo por falta de conocimiento y experiencia.

### **Conclusiones específicas:**

- La motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería es necesario que los jefes motiven a los colaboradores mediante la recompensa y el reconocimiento para hacer de ellos colaboradores participativos.
- La inspiración de los jefes en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería se da mediante el estímulo, el apoyo y la orientación para que los trabajadores del rubro de restaurante pollería cuenten con un desempeño excepcional en su trabajo.
- Las actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería es una estrategia ya que es una arma poderosa para triunfar, la buena actitud de la persona es la que hace la diferencia, el jefe del restaurante pollería tiene que influir en las actitudes de sus colaboradores para así lograr resultados exitosos de la empresa.

- El desempeño en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería es un sistema de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos que poseen los colaboradores del restaurante pollería está referido a lo que en realidad hace el colaborador y no solo lo que sabe hacer.
- Los conocimientos en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería es la capacidad de innovación en donde los trabajadores del restaurante pollería tienen que tener conocimientos contar con nuevas ideas e información.
- Las experiencias en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería es esencial en los colaboradores porque la experiencia laboral permite al individuo formarse en el mundo del trabajo, la falta de experiencia es un obstáculo para los colaboradores.



## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### RECOMENDACIONES

- Se recomienda al jefe de los restaurantes pollerías de la Av. Javier Pérez De Cuellar, tener la capacidad para motivar, inspirar, tener la actitud adecuada para influir en sus colaboradores para que resulten ser buenos competidores laboralmente mediante el desempeño, el conocimiento y las experiencias.
- Se recomienda al jefe de los restaurantes pollerías de la Av. Javier Pérez De Cuellar darle más importancia a la recompensa, el reconocimiento hacia sus colaboradores ya que una recompensa hacia el colaborador hace que se sienta reconocido por su gran labor.
- Se recomienda al jefe de los restaurantes pollerías de la Av. Javier Pérez De Cuellar conocer y mejorar su inspiración para que haya un mejor estímulo, apoyo y gran orientación a sus colaboradores, es importante que los colaboradores se sientan apoyados y queridos en la empresa para ello el líder debe inspirar el esfuerzo de sus colaboradores.
- Se recomienda al jefe de los restaurantes pollerías de la Av. Javier Pérez De Cuellar que compartan más sus conocimientos a los colaboradores ya que es importante que el líder imparta nuevas ideas y dé a conocer a sus colaboradores para que de esta manera surja buenas estrategias de solución para los problemas que surjan en la empresa.
- Se recomienda a los jefes de los restaurantes de la pollería de la Av. Javier Pérez de Cuellar que traten bien a sus colaboradores para que se sientan seguros en su trabajo, tengan buenas relaciones y sean respetados en la empresa.

- Se recomienda a los jefes de los restaurantes pollerías que ayuden a sus colaboradores en la creatividad e innovación ya que esto es muy beneficioso para los mismos trabajadores como para la empresa para que sean más competitivos.
- Por último, se recomienda a los jefes de los restaurantes pollerías que capaciten a sus colaboradores para que se desenvuelvan mucho mejor en el área de trabajo en la que cada trabajador se encuentre laborando a su vez también recomendar a los jefes de la pollería que dejen de ser grotescos al corregir a sus colaboradores, que sean agradable comprensible y paciente con sus colaboradores.

## BIBLIOGRÁFIAS

- ACOSTA, J. (2013). *Dirigir: liderar, motivar, comunicar, delegar, dirigir reuniones...* Madrid: ESIC.
- AGUILAR, J. (2015). *Reingeniería actitudinal: La ciencia y el arte de potenciar la actitud*. México: INDRAC.
- ALBA, A. (2011). *En busca del primer empleo: el precio de la experiencia*. Madrid: CEM.
- ARIAS, F. (2012). *El proyecto de investigación, Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Episteme, C.A.
- ÁVILA, A., ROJÍ, B., & GUTIERREZ, L. (2014). *Introducción a los tratamientos psicodinámicos*. Madrid: UNED.
- AYOUB, J. (2011). *Estilos de liderazgo y su eficacia en la administración pública Mexicana*. Estados Unidos: LULU.
- BAENA, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Patria.
- BASS, M. (2017). *Liderazgo y desempeño más allá de lo esperado*.
- BAZÁN. (2017). *La fantasía del líder y la realidad del dirigente*. España: Pentian.
- BOB, N. (2015). *1001 formas de motivar a los empleados*. Bogotá: Norma.
- CAMERON, K. (2013). *las 10 diferencias entre empleados y emprendedores*. México: AGUILAR.
- CHACÓN, G. (2016). *LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL*. LIMA.
- CHAVEZ, J. (2014). *GESTION DE PERSONAS POR COMPETENCIAS Y DESEMPEÑOS LABORALES EN EL GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO*. Ayacucho.
- CLEGG, S. (2020). *Tratado de estudios organizacionales: volumen 2. Exploración de las temáticas*. México: EAFIT.
- COJULÚN CIFUENTES, M. d. (2011). *"COMPETENCIAS LABORALES COMO BASE PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL" (ESTUDIO REALIZADO EN LA EMPRESA PIOLINDO DE RETALHULEU)*. Guatemala.
- DARCELES, M. (2017). Trabajador del conocimiento y el salto a la innovación. *Revista EAN*, 33.
- DE LA PARRA, E., & MADERO, M. (2013). *Actitudes para triunfar*. México: Panorama.
- DÍAZ, J., & QUIÑONEZ, A. (2018). *Relación entre el liderazgo transformacional y la gestión educativa de una institución educativa parroquial, Florencia Mora-2017*. PERÚ.
- DOLAN, S. (2019). *Más coaching por valores*. Madrid: LID.
- DRAGANIDIS, F., & MENTZAS, G. (2016). *Competency based management: a review of systems and approaches*, *Information Management & Computer Security*.

- FERNÁNDEZ, A. (2018). *Liderazgo transformacional, Qué es y como medirlo*. Madrid: ESIC.
- FISCHMAN, D. (2015). PERÚ: Planeta.
- FISCHMAN, D. (2017). México: PLANETA.
- FISHMAN, D. (2015). Lima: Planeta.
- FISHMAN, D. (2017). Mexico: planeta mexicana, S.A. de C.V.
- GARCÍA, N. (2015). "LA ORGANIZACIÓN Y FINANCIAMIENTO PARA LOGRAR LA COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES EN EL SECTOR DE PRODUCCIÓN DE MUEBLES EN LA REGIÓN DE AYACUCHO - 2014". Ayacucho.
- GOLEMAN, D. (2013). *liderazgo el poder de la inteligencia emocional*. Barcelona: B, S. A. .
- GOZÁLES, M. (2012). *Habilidades directivas*. España: ic.
- GROVE, S., GRAY, J., & BURNS, N. .. (2016). *Invetigación en enfermería*. España: ELSEVIER.
- HEREDIA, Y., & CANNON, B. (2017). *Estudios sobre el desempeño académico*. México: Nómada.
- HERNÁNDEZ, S. (24 de AGOSTO de 2014). *METODOLIGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. México: MCGRAW-HILL.
- IBAÑEZ, T. (2011). *inIntroducción a la Psicología* . Barcelona: UOC.
- LACALLE, G., CALDAS, E., & CARRIÓN, R. (2012). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Editex.
- LLADÓ, D. (2013). *Competencias profesionales y empleabilidad en el contexto de la flexibilidad laboral*. Estados Unidos: Palibrio.
- LUENGO, E. (2014). *El conocimiento de lo social*. México: ITESO.
- MACHADA CARRILLO, L. A. (2016). *El liderazgo transformacional como clave de éxito para obtener un equipo de trabajo altamente productivo*.
- MASLOW, A. (2012). *UNA TEORIA SOBRE LA MOTIVACION HUMANA*. EE.UU: START PUBLISHING.
- MCADAMS, J. (2013). *PREMIAR EL DESEMPEÑO*. Madrid: Díaz de Santos.
- NELSON, B. (2014). Bogotá: norma.
- NELSON, B. (2014). *Ser jefe para dummies*. España: Grupos Planeta.
- ÑAUPAS, MEJÍA, NOVOA, & VILLAGÓMEZ. (2014). *Metodología de la investigación, Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Colombia: U-TRANSVERSAL.
- OECD. (2013). *Mejores competencias Mejores empleos Mejores condiciones de vida*. Santillana.

- PÁES, G. E. (2013). *DIEZ COMPETENCIAS DEL DIRIGENTE LÍDER*. Externado.
- PALOMO, T. (2013). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC.
- PÉREZ, GALÁN, & QUINTANA. (2012). *Métodos y diseños de investigación en educación*. Madrid: UNED.
- PORRET, M. (2010). *Gestión de personas, Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Madrid: ESIC.
- PSICORE. (2014). *BATERIA DE COMPETENCIAS LABORALES, Nivel administrativo B*. Guatemala: PSICORE.
- RAMOS, K. (2012). La importancia de las competencias laborales. *CONSULTORÍA*.
- REDOLFO, H. (2017). *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral de la Ugel 04 Comas, 2017*. PERÚ.
- RODRÍGUEZ VIDALES, Y. (16 de AGOSTO de 2017). *10 GRANDES CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO*. Obtenido de 10 GRANDES CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO: <https://confilegal.com/20170816-mejores-despachos-espana-best-lawyers/>
- RUBIO, L., & BAZ, V. (2015). *El poder de la competitividad*. México: CIDAC.
- SÁES, J. (2017). *Investigación educativa- Fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos*. Madrid: UNED.
- SILES, B. (2015). *LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL E INTRAEMPRENDEDURISMO*. España.
- STEPHEN, R. (2011). *TRAINING IN INTERPERSONAL SKILLS*. NUEVA YORK: ILLUSTRATED.
- TRACY, B. (2015). *EL LÍDER*. Estados Unidos: Grupo Nelson.
- VIDA PROFESIONAL. (26 de junio de 2018). Obtenido de VIDA PROFESIONAL: <http://www.vidaprofesional.com.ve/blog/que-es-la-motivacion-laboral.aspx>
- VILLALÓN, X. (2014). *EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL COMO AGENTE MOTIVADOR EN UN ESTABLECIMIENTO MUNICIPAL*. SANTIAGO DE CHILE.
- YUNI, J. A., & URBANO, A. C. (2016). *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación 2*. Córdoba: Brujas.
- ZAYAS, & CABRERA. (2012). *LIDERAZGO EMPRESARIAL*.
- ZUÑIGA, A. (2016). *CONSEJOS PARA UN BUEN DESEMPEÑO LABORAL*. MEXICO: LUNA S.A.

**ANEXOS**  
**ANEXO N° 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

	ACTIVIDADES	Año 2018				Año 2019								Año 2020			
		Semestre I				Semestre II				Semestre III				Semestre IV			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			X													
4	Exposición del proyecto por el jurado de investigación o docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de revisión de la literatura						X										
7	Elaboración del consentimiento informado							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de investigación											X					
12	Reacción del informe final												X				
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación													X			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														X		
15	Redacción de artículo científico															X	X

## ANEXO N° 02: PRESUPUESTO

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>				
N°	Cantidad	Concepto	Costo unitario	Costo
<b>01</b>	04 meses	Línea telefónica con conexión a Internet	S/30.00	S/. 120.00
<b>02</b>	04 meses	Energía eléctrica para el equipo de computo	S/. 15.00	S/. 60.00
<b>03</b>	01 unidad	USB	S/. 20.00	S/. 20.00
<b>04</b>	02 días	Pasaje para la recolección de datos	S/. 10.00	S/. 20.00
<b>06</b>	01 pago	Turnitin	S/. 50.00	S/. 50.00
<b>07</b>	½ ciento	Papel bond	S/. 4.00	S/. 4.00
<b>08</b>	5	Impresiones, copias entre otros.	S/. 5.00	S/. 5.00
<b>Total, de presupuesto desembolsable</b>				<b>S/. 279.00</b>
<b>Presupuestos no desembolsables (Universidad)</b>				
09	4	Búsqueda de información en base de datos	S/. 35.00	S/. 140.00
10	2	Uso de internet	S/. 30.00	S/. 60.00
11	4	Soporte informático (Modulo de investigación del ERP University - MOIC)	S/. 40.00	S/. 160.00
12	5	Asesoría (5 horas por semana)	S/. 63.00	S/. 315.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>				<b>S/. 675.00</b>

## ANEXO N° 03: CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO APLICADO A LOS COLABORADORES DE RESTAURANTE  
POLLERIA DE LA AV. JAVIER PÉREZ DE CUELLAR, DEL DISTRITO DE  
AYACUCHO, 2018

Señor(a) administrador

El presente cuestionario es anónimo, y forma parte de un trabajo de investigación titulada CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA COMPETITIVIDAD LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO DE RESTAURANTE POLLERÍA DE LA AV. JAVIER PÉREZ DE CUELLAR DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2018 que tiene por finalidad recolectar información, se le ruega responder con total sinceridad.

Se le agradece por su colaboración de manera anticipada; así mismo, su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por la sinceridad a cada una de las interrogantes.

Marque con una "X" en cada pregunta planteada, siendo las respuestas solo:

SI   NO

N°	ÍTEMS	VALOR ES	
		SI	NO
1	¿Existe alguna recompensa por tus logros obtenidos en la empresa, por parte del dueño?	SI	NO
2	¿Para usted es importante que su trabajo sea reconocido por parte de su jefe?	SI	NO
3	¿Le es permitido participar y opinar en las decisiones de la empresa?	SI	NO
4	¿Usted recibe algún apoyo por parte de su jefe en el momento que lo necesita?	SI	NO
5	¿Para usted su jefe, es una persona que orienta y guía adecuadamente a sus trabajadores?	SI	NO
6	¿El jefe gusta incentivar o estimular a sus trabajadores?	SI	NO
7	¿Cuándo hay algún problema en la empresa su jefe aplica estrategias para solucionarlos?	SI	NO



8	¿Usted imita los logros y triunfos de su jefe?	SI	NO
9	¿Su jefe es una persona que gusta compartir sus conocimientos con sus trabajadores?	SI	NO
10	¿El jefe enseña y demuestra sus habilidades a los colaboradores?	SI	NO
11	¿Practican ciertos valores transmitidos por su jefe?	SI	NO
12	¿Tu jefe te da buen trato?	SI	NO
13	¿El jefe te apoya a ser innovador o creativo en el trabajo para que seas competitivo?	SI	NO
14	¿Aportas ideas nuevas que son reconocidos por su jefe?	SI	NO
15	¿El jefe le brinda información muy a menudo que le permita crecer sus conocimientos, para que logres una mejor atención a los clientes?	SI	NO
16	¿Usted es una persona que sabe desenvolverse en cualquier área de trabajo de la empresa?	SI	NO
17	¿El jefe promueve la cooperación entre los trabajadores cuando existe un inconveniente en la empresa??	SI	NO
18	¿El jefe es grotesco cuando quiere corregir aun trabajador que no alcanza realizar bien sus labores?	SI	NO

## ANEXO N° 04: VALIDACIÓN DE EXPERTOS



**TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS UNIVERSIDAD CATÓLICA ULADECH**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	NOMBRE DEL INSTRUMENTO	AUTOR DEL INSTRUMENTO
ODAR PUSE, MARCO ANTONIO	ULADECH	ENCUESTA	RODRIGO CONDOR, Consejo NACFI
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA COMPETITIVIDAD LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO DE RESTAURANTE PIZZERÍA DE LA AV. SANZAR PÉREZ DE CUELLAR DEL DISTRITO DE AYACUCHO 2018			

**I. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ITEM 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	Está formulado con lenguaje apropiado.													X							
2. Objetividad	Forma expresado en conductas observables.													X							
3. Actualización	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.												X								
4. Organización	Está organizado en forma lógica.											X									
5. Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos.											X									
6. Intencionalidad	Es de acuerdo para medir los aspectos de interés.												X								
7. Consistencia	Está basado en aspectos técnicos científicos.													X							
8. Coherencia	Entre las variables dimensiones, indicadores e ítems.													X							
9. Metodología	Las estrategias responden al propósito de la investigación.												X								
10. Pertinencia	Las dimensiones consideradas permiten evaluar la variable en su conjunto.												X								

I. OPINIÓN DE APLICACIÓN:.....

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN 60

Firma del experto   
 DNI: 17374582 Marco Antonio Odar Puse C.A. N° 181

LUGAR Y FECHA

Ayacucho 29 Octubre 2018

## ANEXO N° 05: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo..... MARCO ANTONIO ODOE PUSE .....

Identificado con DNI..... 10391596 ..... Carnet de colegistura N°..... 262 .....

Con el grado de..... MAESTRO EN GERENCIA SOCIAL .....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante Bach. PALOMINO RONDINEL, Consuelo Nancy, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado;

“CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA COMPETITIVIDAD LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO DE RESTAURANTE POLLERÍA DE LA AV. JAVIER PÉREZ DE CUELLAR DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2018”; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Ayacucho..... 29 ..... Octubre 2018

  
.....  
..... Marco Antonio Odoe Puse  
E.I.A. N° 303

.....  
Firma del experto

## ANEXO N° 6: TURNITIN

---

### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE  
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---