



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LAS MICRO
Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO OPERADORES
DE TURISMO, DISTRITO AYACUCHO, 2018**

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

AUTORA

CISNEROS SULCA, DORIS

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

AYACUCHO - PERÚ

2019

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

**MGTR. JUDITH BERROCAL CHILLCCE
PRESIDENTA**

**MGTR. ALCIDES JAUREGUI PRADO
MIEMBRO**

**MGTR. CARLOS CELSO TIPE HERRERA
MIEMBRO**

**MGTR. WILBER QUISPE MEDINA
ASESOR**

AGRADECIMIENTOS

Agradecer en primer lugar a Dios, porque respiro, camino, hablo, veo y porque me regala un día más de vida.

A mis padres por apoyarme en todo lo que me propuesto y muchos de mis logros se los debo a ustedes, por ello ustedes son mi fortaleza de inspiración diaria.

Asimismo, agradecer a mi docente Asesor Quispe Medina, Wilber por la orientación, soporte y hacer posible la realización de esta investigación.

DEDICATORIA

Dedico todo mi esfuerzo a mis padres
Eugenio y Lourdes gracias por creer
en mí y por ser el apoyo en mi
formación universitaria.

A mi hermano, mi abuela por ser
una mujer maravillosa, por ser el
refugio que a veces necesito, por escucharme
y aconsejarme.

A mi tío, por brindarme su apoyo
incondicional, y ser parte de
mi formación profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva como título “Liderazgo Transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro operadores de turismo, distrito de Ayacucho, 2018” para lo cual se planteó el problema ¿Cuáles son las características del liderazgo transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro operadores de turismo, distrito de Ayacucho, 2018?, para ello se estableció como objetivo general, describir las características del liderazgo transformacional en los Micro y Pequeñas Empresas, rubro operadores de turismo del distrito de Ayacucho, 2018. La metodología que se utilizó en este proyecto de investigación es de nivel descriptivo y de tipo aplicada con enfoque cuantitativa, el diseño fue no experimental – transversal, la población y muestra estuvo conformada por 15 dueños o gerentes de los operadores de turismo, asimismo para el recojo de la información se aplicó como técnica la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario. Los principales resultados muestran que el 67% de los dueños o gerentes brindan atención a las necesidades de desarrollo de cada uno de sus colaboradores, el 100% fomentan la comunicación hacia sus colaboradores, el 93% escucha y entiende a sus colaboradores, el 73% no se evaluaron como líder, el 53% fomentan creatividad a sus colaboradores y el 60% considera que su empresa no muestra la innovación de sus colaboradores. Se concluir que los dueños o gerentes de los operadores de turismo tienen algunas características del liderazgo transformacional el cual es un factor predominante en la eficacia del desarrollo del personal y la alta dirección en una organización.

Palabras clave: Liderazgo transformacional, Motivación.

ABSTRACT

This research work is entitled "Transformational Leadership in the micro and small companies of the tourism operators, district of Ayacucho, 2018" for which the problem was raised What are the characteristics of transformational leadership in Micro and Small Businesses of the tourist operators, Ayacucho district, 2018 ?, for this purpose it was established as a general objective, to describe the characteristics of the transformational leadership in Micro and Small Enterprises, tourism operators of the district of Ayacucho, 2018. The methodology that was used in this research project is descriptive level and applied type with quantitative approach, the design was not experimental - transversal, the population and sample consisted of 15 owners or managers of tourism operators, also for the collection of information is applied the survey as a technique, using the questionnaire as an instrument. The main results show that 67% of owners or managers provide attention to the development needs of each of their employees, 100% encourage communication to their employees, 93% listen and understand their employees, 73% they were not evaluated as a leader, 53% encourage creativity to their collaborators and 60% consider that their company does not show the innovation of its collaborators. We conclude that the owners or managers of tourism operators have some characteristics of transformational leadership which is a predominant factor in the effectiveness of staff development and senior management in an organization.

Keywords: Transformational leadership, Motivation.

INDICE DE CONTENIDO

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	7
2.1 Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	13
2.2.1 Liderazgo transformacional	13
2.4 Hipótesis:	23
III. METODOLOGIA	23
3.1. Tipo de la investigación	23
3.2. Nivel de la investigación	24
3.3. Diseño de la investigación	24
3.4. Población y muestra	25
3.5. Definición y operacionalización de variable	26
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.7. Plan de análisis	27
3.8. Matriz de consistencia	28
3.9. Principios Éticos	29
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	30
4.1 Resultados	30
4.2 Análisis de resultados	42
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
5.1 CONCLUSIONES:	45
5.2 RECOMENDACIONES	47
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49

ANEXOS	54
ANEXO 01: Cuestionario.....	55
ANEXO 02: Validación de expertos.....	56
ANEXO 03: Solicitud presentado a la Sunat-Ayacucho	57
ANEXO 04: Solicitud presentado a los operadores de turismo	58
ANEXO 05: Evidencias de la aplicación de las encuestas	62
ANEXO 06: Turniting	64

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Usted brinda atención a las necesidades de desarrollo de cada uno de sus colaboradores	30
Tabla 2: Usted fomenta la comunicación hacia sus colaboradores.....	31
Tabla 3: Usted escucha y entiende a sus colaboradores.....	32
Tabla 4: Usted inspira confianza a sus colaboradores	33
Tabla 5: Usted alguna vez se evaluó como líder.....	34
Tabla 6: Usted alguna vez se sintió admirado por sus colaboradores.....	35
Tabla 7: Usted asume riesgos en la empresa.....	36
Tabla 8: Usted fomenta la creatividad a sus colaboradores	37
Tabla 9: Usted considera que su empresa muestra la innovación de sus colaboradores	38
Tabla 10: Usted motiva a sus colaboradores para que superen obstáculos y produzcan cambios.....	39
Tabla 11: Usted transmite optimismo a sus colaboradores.....	40
Tabla 12: Usted ayuda a tener una misión en la vida a sus colaboradores	41

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Usted brinda atención a las necesidades de desarrollo de cada uno de sus colaboradores	30
Figura 2: Usted fomenta la comunicación hacia sus colaboradores	31
Figura 3: Usted escucha y entiende a sus colaboradores	32
Figura 4: Usted inspira confianza a sus colaboradores.....	33
Figura 5: Usted alguna vez se evaluó como líder	34
Figura 6: Usted alguna vez se sintió admirado por sus colaboradores	35
Figura 7: Usted asume riesgos en la empresa	36
Figura 8: Usted fomenta la creatividad a sus colaboradores	37
Figura 9: Usted considera que su empresa muestra la innovación de sus colaboradores	38
Figura 10: Usted motiva a sus colaboradores para que superen obstáculos y produzcan cambios.....	39
Figura 11: Usted transmite optimismo a sus colaboradores	40
Figure 12: Usted ayuda a tener una misión en la vida a sus colaboradores.....	41

I. INTRODUCCIÓN

Este informe que tiene por título liderazgo transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro operadores de turismo, distrito de Ayacucho, 2018, se presenta como una de las líneas de investigación de la escuela profesional de administración de la universidad ULADECH, se sabe que su desarrollo de esta investigación es de suma importancia, contribuyendo una mejor comprensión sobre las características del liderazgo transformacional y asimismo los beneficios que estos adquieran con su aplicación en las MYPES. En el Perú como bien sabemos las Micro y Pequeñas empresas juega un rol muy importante y es justo destacar su labor emprendedora y en favor de la economía nacional, porque es una fuente generadora de empleo, dinamizando nuestra economía, según la Asociación de emprendedores del Perú (ASEP), en el Perú las Mypes aportan, aproximadamente, el 40% del PBI (Producto Bruto Interno), y, por ello están entre las mayores impulsadoras del crecimiento económico del país.

Según estimaciones del Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP) de la Cámara de Comercio de Lima, el turismo representa cerca de 3.3% del PBI y genera 1,1 millones de empleos directos e indirectos. Las actividades económicas que atienden al turismo son alojamiento, restaurantes, servicios financieros, entretenimiento, transportes y agencias de viajes, entre otros. Así el turismo tiene el potencial de generar riqueza y oportunidades de empleo en diversas industrias dentro y fuera de Lima.

En Ayacucho las Micro y Pequeñas Empresas tienen un protagonismo amplio que supera el 99% de presencia en el mercado, según datos del INEI en la última

encuesta que se realizó afirma que en Ayacucho existen 124,287 Mypes que representa el 2.5% del total de las Mypes en el Perú y la mayoría se dedican a la actividad comercial.

En el contexto local existen un gran número de Mypes en este caso operadores de turismo, los cuales algunos desaparecen en un corto tiempo y otras permanecen en el tiempo, pero desconocemos si estas empresas que permanecen son consecuencia de una buena aplicación del liderazgo transformacional, por ello se realiza este proyecto de investigación.

“El liderazgo transformacional es un estilo de liderazgo que crea un cambio valioso y positivo en los seguidores. Un líder transformacional se centra en “transformar” a otros a ayudarse mutuamente, mirar por los demás, alentar y armonizar, mirar hacia fuera para la organización como un todo” (Pérez, 2018).

Mientras que (Martin, 2017), amplía esta definición y manifiesta que: “El liderazgo transformacional se centra en la creación y gestión de equipos, la motivación y la colaboración con los empleados para establecer relaciones estrechas”.

Dentro del área geográfica que viene a ser el distrito de Ayacucho, existe gran competencia de empresas dedicadas al rubro de operadores de turismo y cada uno de ellos busca sobresalir y captar la atención de los clientes y así convertirse en la preferencia, pero se desconoce las características del liderazgo transformacional en estos operadores de turismo por ese aspecto tenemos el siguiente enunciado del problema de investigación: ¿Cuáles son las características del liderazgo transformacional en las Micro y Pequeñas

Empresas del rubro operadores de turismo, distrito de Ayacucho, 2018?, para poder responder esta pregunta del problema se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir las características del liderazgo transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro operadores de turismo, distrito de Ayacucho, 2018. Y los objetivos específicos son las siguientes:

- ✓ Describir las características de la consideración individualizada del líder en las micro y pequeñas empresas del rubro operadores de turismo, distrito de Ayacucho, 2018.
- ✓ Describir las características de la influencia idealizada del líder en las micro y pequeñas empresas del rubro operadores de turismo, distrito de Ayacucho, 2018.
- ✓ Describir las características de la estimulación intelectual del líder en las micro y pequeñas empresas del rubro operadores de turismo, distrito de Ayacucho, 2018.
- ✓ Describir las características de la motivación inspiracional del líder en las micro y pequeñas empresas del rubro operadores de turismo, distrito de Ayacucho, 2018.

Este trabajo de investigación se justifica porque se desconoce las características del liderazgo transformacional y como objetivo de investigación tenemos conocer esas características de estas Mypes de este rubro.

Asimismo se justifica porque en lo teórico presenta información, presenta antecedentes de nivel internacional, nacional y local, esta información considera a diversos autores el cual es necesaria porque permitirá fundamentar la base para crear un modelo de liderazgo transformacional en las MYPES en

el distrito de Ayacucho, ya que hay muchos micros y pequeñas empresas dedicadas al rubro de operadores de turismo, su participación es muy importante porque genera empleo a la población, son pocas las actividades o recursos que destinan las empresas para mantener a sus trabajadores motivados, a pesar de que siempre se ha dicho que el capital humano es el recurso más importante que tiene una organización, más aun cuando se encuentra en un franco crecimiento. Es necesario que las empresas inviertan en mejorar la motivación del capital humano y conocer las características del liderazgo transformacional.

Así mismo la investigación tiene una aplicación práctica porque se puede tomar las sugerencias y recomendaciones que resulten. Para poner en práctica del modelo de liderazgo transformacional de las MYPES que se inclinan a mejorar su posicionamiento el mercado.

Se justifica porque el liderazgo transformador es una de las herramientas de gestión del talento humano que puede ser aplicado en la micro y pequeñas empresas en el rubro operadores de turismo, esto permitirá que las empresas sean más competitivas a lo largo del tiempo, sin necesidad de incurrir en la reestructuración organizacional, analizando las características del liderazgo transformacional que deben aplicar en cada situación, para mejorar el desempeño de sus colaboradores y crear valor en la organización. Es así que la aplicación del liderazgo transformacional, acompañado de un constante monitoreo a los colaboradores en su desempeño generando un buen clima laboral y una motivación continua, da como resultado equipos de trabajo altamente competitivos.

El trabajo de investigación es de relevancia social porque contribuye a mejorar la competencia de liderazgo transformacional de los microempresarios del distrito de Ayacucho, contribuyendo a mejorar sus competencias en el mercado de este rubro, y así ayudar a que tenga más rentabilidad y que se vuelvan más competentes, porque hoy en día nos encontramos con gente capaz de realizar muchas cosas y hasta entender, lo que queremos es llegar hacer entender con esta investigación conocer las características del liderazgo transformacional y la investigación servirá como antecedente en investigaciones futuras.

La metodología que se utilizó en este proyecto de investigación abarca el tipo de investigación aplicada con enfoque cuantitativa, nivel de investigación descriptiva y el diseño no experimental – transversal. En la ejecución de este proyecto de investigación se efectuó una visita a un grupo de 15 operadores de turismo ubicado en el distrito de Ayacucho, y se realizó una encuesta con un cuestionario que consta de 12 preguntas el cual se aplicó a los dueños o gerentes de los operadores de turismo, finalmente los resultados obtenidos fueron analizados e interpretados.

Según los resultados se describe que el 67% de los dueños o gerentes brindan atención a las necesidades de desarrollo de cada uno de sus colaboradores, el 100% fomentan la comunicación hacia sus colaboradores, el 93% escucha y entiende a sus colaboradores, se describe que el 73% de los dueños o gerentes inspiran confianza a sus colaboradores, el 73% no se evaluaron como líder, el 73% alguna vez se sintieron admirados por sus colaboradores. Asimismo, se describe según los resultados que el 53% de los dueños o gerentes asumen riesgos en la empresa, el 53% fomentan creatividad a sus colaboradores y el

60% considera que su empresa no muestra la innovación de sus colaboradores. Se describe que el 67% de los dueños o gerentes motiva a sus colaboradores para que superen obstáculos y producir cambios, el 75% transmite optimismo a sus colaboradores y el 60% ayudan a tener una misión en la vida.

Se concluye según la encuesta realizada comprobando que los dueños o gerentes de los operadores de turismo tienen algunas características del liderazgo transformacional. Según los resultados podemos afirmar que los dueños o gerentes tienen un enfoque hacia las personas ya que brindan confianza, buen trato al personal y apoyo a sus trabajadores, pero sin embargo no muestra la innovación de sus colaboradores.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

A nivel internacional

Los estudios realizados por **(Hermosilla, Amutio, Costa, & Páez, 2016)**, titulada: *“El liderazgo transformacional en las organizaciones: variables medidoras y consecuencias a corto plazo”*, el estudio se desarrolla en cuatro organizaciones en la ciudad de Madrid. En la metodología la muestra consistió en 47 directivos y 107 subordinados de diferentes organizaciones del Norte de España, teniendo como instrumento el cuestionario. Se llegó a los resultados de que el liderazgo transformacional correlaciona positivamente con la eficacia de los colaboradores, el esfuerzo que señalan los subordinados que están dispuestos a realizar y cumplir con las tareas que su directivo les solicita, y la motivación para trabajar extra fue predicha por el liderazgo transformacional en un 95%. Por otro lado los autores llegan a la conclusión de que el liderazgo transformacional se asocia a la satisfacción, efectividad y motivación. Se observa también la superioridad del liderazgo transformacional sobre el liderazgo transaccional en relación a la fuerza de asociación de estas variables, lo cual es coincidente con un importante número de estudios previos en diferentes contextos culturales.

(Portella, 2016), en su tesis titulada *“El liderazgo transformador en la gestión de calidad. Un estudio basado en el modelo de EFQM”* presentada en la universidad de Alicante, tuvo como objetivo principal: analizar la relación entre el liderazgo transformador y la gestión de calidad, utilizando como base el modelo de EFQM de excelencia. En la metodología la población son los hoteles

de 5 estrellas españoles, por ser organizaciones preocupadas por la calidad de servicio. Se recoge la información a través de un cuestionario que mide los distintos aspectos del liderazgo transformador y la calidad de servicio. Obtuvo como resultados en el caso del liderazgo transformador, el constructo más importante ha sido “influencia idealizada”. El líder es admirado por sus seguidores, comprometen a sus empleados en su visión de futuro, expresa sus valores y creencias a los empleados e inspira confianza en ellos. La segunda dimensión más valorada es la “motivación inspiradora” el líder articula su visión sobre el futuro e imprime optimismo en sus seguidores, logra transmitir su motivación y su pasión para que los seguidores sean más proactivos y se comprometan más con su organización logra que exista una fuerte comunicación y por último los líderes son coherentes entre lo que dicen y lo que hacen. En el caso de los agentes EFQM (prácticas de la gestión de calidad), el agente más valorado es la “estrategia”, los hoteles establecen objetivos teniendo en cuenta las opiniones y necesidades de clientes, empleados y otros grupos de interés. Se concluye que el liderazgo transformador facilita el desarrollo de los agentes del Modelo de EFQM y mejora los resultados de los hoteles, de igual forma los resultados indican que existe una relación entre el conjunto de los agentes y los resultados del modelo EFQM cuando existe un nivel alto avanzado de liderazgo transformador.

(Cruz & Rodea, 2014), en su trabajo de tesis para optar la licenciatura en administración que tiene por título: *“Liderazgo transformacional como herramienta de la productividad de los empleados (caso: Empresa textilera, municipio ixtapaluca)”*. Los líderes transformacionales tienen una clara visión

de donde la empresa habra de estar en el futuro y que tendra que hacer en el futuro. La metodologia de la investigacion es de tipo cuantitativo de nivel descriptivo y el diseño es no experimental – transversal. Llega a los resultados de que dos de los empleados se encargan de entender con claridad los valores y creencias más importantes, cinco estimulan mucho su desarrollo personal, 6 empleados están bastante convencidos de sus valores, cuatro ayudan a sus compañeros a concentrarse en sus fortalezas, cuatro sienten gran entusiasmo por la misión, 5 estimulan mucho su desarrollo personal. Concluyen de que el liderazgo transformacional busca estimular tanto al líder como a los seguidores y que se llegue a realizar una transformación interna en el individuo logrando así resultados importantes para la organización, en pocas palabras el liderazgo transformacional motiva a los seguidores (empleados) a hacer más de lo que originalmente se esperaba de ellos (transformando sus valores, sus actitudes, sus motivaciones y madurez) y al mismo tiempo genera una visión, propósitos y una misión compartida para la organización.

A nivel nacional:

(Tone, 2017) tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración que lleva como título *“Liderazgo transformacional y su relación con el compromiso organizacional en Mibanco, La Victoria – 2017”*. La metodología que aplica es un diseño no experimental transversal, tipo aplicada con enfoque cuantitativo nivel descriptivo – correlacional, el metodo de estudio es deductivo, los resultados se obtuvieron mediante la encuesta realizada a los 55 colaboradores en el cual los resultados fueron el 30.9% respondieron siempre respecto a la dimesión influencia idealizada, 47.3% casi

siempre respecto a la dimension motivacion isnpiracional, 43.6% siempre respecto a la dimension estimulacion intelectual y el 40% siempre respecto a la dimension consideracion individualizada.

(Salvador, 2017) tesis para optar el título profesional de licenciada en administración que tiene como título “*Gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores (motocicletas) de la ciudad de huaraz, 2017*”. La metodología de la investigación es de tipo descriptiva, de nivel cuantitativa y el diseño es no experimental – transversal transaccional, la población fueron los gerentes o dueños de las Mypes un total de 10 empresas activas. Los resultados de la investigación respecto a la confianza en los colaboradores el 50% algunas veces generan confianza en los trabajadores, con respecto al representante apoya, comunica y respeta a sus colaboradores el 30% casi siempre lo hace, con respecto al ascenso de los trabajadores de acuerdo a su desempeño el 50% nunca lo promocionan, con respecto a al desarrollo de acciones para mejorar el bienestar de los colaboradores en la organización el 60% muy pocas veces desarrollan, con respecto a la innovacion y creatividad de los colaboradores en sus labores diarias el 50% nunca lo impulsa. La autora concluye de que las micro y pequeñas empresas del rubro de ventas de piezas, partes y accesorios de vehículos automotores (motocicletas) aplican la gestión de calidad de manera deficiente y el liderazgo transformacional de manera inadecuada.

(Thamara, 2018) tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración que lleva como titulo de investigación “*Gestión de calidad con*

el uso de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas constructoras, rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2018". La metodología de investigación es de tipo descriptiva nivel cuantitativo y el diseño fue no experimental – transversal – transeccional, la población de estudio estuvo conformado por los dueños y gerentes de las Mypes, del cual considero 50 empresas activas. Los resultados que muestran de la confianza en los colaboradores el 50% confían muy pocas veces, con respecto al representante que apoya, comunica y respeta a los colaboradores el 56% algunas veces lo hace, con respecto al desarrollo de acciones para mejorar el bienestar de sus colaboradores en la organización el 48% desarrolla algunas veces, con respecto a la innovación y creatividad de los colaboradores en sus labores diarias el 42% desarrolla algunas veces. La autora concluye de la gestión de calidad y el liderazgo transformacional en las Mypes se desarrolla de manera inadecuada.

A nivel local:

(**Morales & Palomino, 2016**), en su tesis que tiene por título "*Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa San Cristobal de Huamanga – Ayacucho, 2016*" presentada en la universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Tuvo como objetivo general: Determinar de que manera la inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa San Cristobal de Huamanga – Aayacucho, 2016. La metodología que utilizó en la investigación es de tipo aplicada, nivel descriptivo- correlacional y el diseño es no experimental, la población de informantes comprendió 135 trabajadores de la Cooperativa San cristóbal de

Huamanga, la técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. En conclusión señalan de que se logró demostrar el objetivo general de la investigación, expresando que la inteligencia emocional se relaciona considerablemente con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa, afirman de que aquellos que no tienen la capacidad de reconocer sus propios sentimientos y los ajenos, de motivarse y de manejar bien sus emociones con ellos mismos y en sus relaciones, son individuos que no pueden adaptarse a las exigencias del medio externo ni mantener cierto equilibrio, viviendo en situaciones de estrés laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Liderazgo transformacional

El liderazgo transformacional es una forma de adoptar el liderazgo que se enfoca en la manera en que los líderes transforman los objetivos y las acciones del grupo, sobre todo a través del ejercicio del carisma. Es también una forma de liderazgo basada en el carisma. (Michael A. Hogg, 2010).

(Dabbah, 2014) indica que: “El liderazgo transformacional es fácil de identificar. Se caracteriza por líderes que inspiran y estimulan a sus seguidores a obtener resultados espectaculares. En el proceso estos seguidores se convierten ellos mismos en líderes”.

Mientras que (Fischman, El Líder Transformador, 2017) afirma que: “El liderazgo transformador busca el desarrollo de las personas y se basa en principios morales elevados”.

Asimismo (Fischman, 2015) en su libro el líder transformador II sostiene que: “El concepto de liderazgo transformador, es un nuevo tipo de liderazgo centrado a lograr movilizar a terceros hacia causas trascendentales, un liderazgo orientado a desarrollar a los seguidores, a elevar su nivel de necesidades y moralidad”.

Los líderes transformacionales, además de no perder de vista los resultados a conseguir, se ocupan de alinear el interés del subordinado con el de la organización, creando unas condiciones de trabajo atractivas para sus trabajadores. Abonan el terreno para que sus trabajadores den lo mejor de

sí. ¿Cómo? Sus cualidades más importantes son, además de las de saber negociar y controlar los resultados, la capacidad de crear una visión atractiva para su gente y comunicarla de manera rotunda e ilusionarte. Esta clase de personalidades son capaces de persuadir a sus colaboradores de que quieran lo que ellas quieran. Para conseguirlo hacen que sus colaboradores tomen conciencia de la importancia de su aportación en el proyecto del que formen parte, y de cómo alcanzar buenos estándares de desempeño yendo mas allá de sus intereses particulares (Salcedo, 2018).

2.2.2 Características del liderazgo transformacional

Se considera 4 grandes elementos de un líder transformador: la primera es la consideración individual, que está relacionada con la preocupación por las personas, la motivación y el desarrollo de los seguidores, y la segunda es la influencia idealizada, que se refiere a la importancia de que el líder sea un modelo a seguir, que inspire admiración y respeto entre los suyos. El tercero que es la estimulación intelectual que se refiere a la capacidad de romper con los establecido, innovar y tomar riesgos, y por ultimo tenemos a la motivación inspiracional que se refiere a la capacidad de elaborar una visión y comunicarla a sus seguidores.

a. Consideración individual

Según (Bernard Bass, 1998) citado (Fischman, 2015) sostiene que:

“La práctica de la consideracion individual se da cuando el líder crea un clima en el que existen oportunidades de aprendizaje, cuando toma en cuenta las necesidades individuales de los suyos, cuando fomenta la comunicación de dos vías y cuando ve a sus colegas y subordinados como seres humanos”.

Entonces podemos deducir que la consideración individual se da cuando el líder delega poder de forma adecuada, cuando demuestra que sabe escuchar y transmitir empatía a su gente.

Según (Bass, 1985) citado por (Ayoub, 2011) sostiene que:

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

Para los autores (Alcover, Moriano, & Topa, 2012) la consideración individualizada es cuando: “El líder presta atención personal, respeta a los colaboradores y les otorga responsabilidades. Crea un entorno de aprendizaje y de desarrollo del potencial de los seguidores”.

b. Influencia idealizada

Según (Bernard Bass, 1998) citado por (Fischman, 2015) sostiene que:

“La práctica de la influencia idealizada consiste en que el líder debe ser un modelo para sus seguidores. “El líder debe ser admirado, respetado y debe inspirar confianza. Los seguidores se identifican con el líder y pretenden emular sus conductas”. Para lograr la dicha admiración, debe expresar su integridad y demostrar elevados estándares morales”.

Asimismo (Sánchez, 2014) afirma que: “Los líderes con influencia idealizada tienden a situar las necesidades de los seguidores por encima de

las necesidades propias, comparten riesgos con los seguidores y demuestran devoción a una serie de principios y valores subyacentes”.

Por otro lado (Grueso, 2017) sostiene que: “El líder visualiza un futuro deseable, articula como alcanzarlo, muestra un ejemplo para seguirlo, determina altos estándares de desempeño y muestra determinación y confianza. Los seguidores desean identificarse con este tipo de liderazgo”.

c. Estimulación intelectual

(Vadillo, 2010) deduce que: “El líder transformador anima, estimula y propicia la innovación y creatividad de sus colaboradores para solución de problemas y planteamientos de estrategias”.

Mientras que (Bussines School, 2018) define: “El líder estimula a sus empleados a pensar, a buscar las mejores soluciones a los problemas”.

Por otro lado (Ayuso & Herrera, 2017) indican que: “El líder transformacional no se limita a desafiar el statu que dentro de una organización, sino fomenta de forma intensiva la creatividad entre sus seguidores, alentándolos o explorar nuevas formas de hacer las cosas y nuevas oportunidades”.

Teniendo estas definiciones de los autores podemos deducir que la estimulación intelectual es el grado de los desafíos que el líder transformador toma riesgos, y solicita a los seguidores la idea. Los líderes que tienen este rasgo estimulan y fomentan la creatividad en sus seguidores, desarrollan a las personas para que puedan pensar por ellos mismos. Para estos líderes el aprendizaje es un valor y las situaciones inesperadas son vistos como oportunidades para aprender, los seguidores preguntan y piensan

intensamente acerca de las cosas y descubrir mejores maneras de ejecutar sus tareas.

d. Motivación inspiracional

De acuerdo con (Galente y Millán, 2012) citado por (Palomo, 2013) señala que: “El líder inspiracional consigue que cada empleado perciba el valor de su aportación personal, desarrollando eficazmente su nivel de compromiso con el éxito y la calidad”.

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

Según Bass (1985) citado por (Guibert, 2011) nos muestra una serie de características de lo que entonces llamaba liderazgo inspiracional y que después paso a llamar motivación inspiracional:

- ✓ *Es un liderazgo centrado en la acción* que no se pierde en formalismos y burocracias
- ✓ *Es un factor independiente del carisma.* El liderazgo carismático normalmente es inspiracional, apela a las emociones y los sentimientos de los colaboradores; le emotiva y estimula para que trabajen más. Pero la inspiración puede autogenerarse. Los líderes no carismáticos pueden provocar también inspiración.
- ✓ *Se puede diferenciar claramente de la estimulación intelectual.* La estimulación intelectual es el proceso de influencia basado en intelecto.

La motivación inspiracional hace referencia a la traducción de todo ese caudal intelectual de modo que llegue a conectar emocionalmente con los otros y le sirva de inspiración y acicate.

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

El aspecto de liderazgo con visión de futuro con el apoyo de las habilidades de comunicación que hace que se precisa y potente. Los seguidores están dispuestos a invertir más esfuerzos en sus tareas, se les alienta y optimista sobre el futuro y creer en sus capacidades. Así el equipo siente la inspiración y la motivación del líder (Fischman, 2015).

2.2.3 Confianza y liderazgo transformacional

La confianza es un estado psicológico que ocurre cuando el individuo accede a mostrarse vulnerable ante otra persona, porque tiene esperanza sobre la forma en que resultaran las cosas. Aun cuando el sujeto no tenga el control esta dispuesto a arriesgarse a que la otra persona responda apropiadamente.

Hay tres cualidades que un líder debe ejemplificar para ganarse la confianza de la gente: competencia, comunicación y carácter. La gente perdonara equivocaciones ocasionales basadas en la capacidad, especialmente si pueden ver que usted aún está creciendo como líder. Pero no confíaran en alguien que tiene deslices en su carácter. En esas cuestiones, aun los lapsos ocasionales son letales. Todo líder efectivo conoce esta verdad. (Maxwell, 2016, pág. 182).

2.2.4 Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) en el Perú

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

extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y servicios o prestación de bienes o servicios”.

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

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

2.2.5 Características de las MYPES en el Perú

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

a) El número total de trabajadores.

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

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

b) Los niveles de venta.

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

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

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

- c) Su administración es independiente. Por lo general son dirigidas por sus dueños.
- d) Su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local.
- e) Tienen escasa especialización en el trabajo. No suelen utilizar técnicas de gestión.
- f) Disponen de limitadas recursos financieros.
- g) Tienen un acceso reducido a la tecnología.
- h) Por lo general no separan las finanzas del hogar y las de los negocios.
- i) Tienen acceso limitado al sector financiero formal, sobre todo debido a su informalidad.

2.2.6 Leyes y Decretos para las MYPES en el Perú

Según la guía de las empresas conectadas (Movistar, 2015) da a conocer de la última modificación a la ley **MYPE** determinó que las empresas podrán

acceder a este régimen especial, de acuerdo a su nivel de ventas y ya no por el número de trabajadores. De este modo la ley MYPE califica a la microempresa como aquella que tiene ventas anuales hasta por un máximo de 150 UIT(S/.577,500) y como pequeña empresa a la que vende entre 150 UIT(S/.577,500) y 1,700 UIT (S/.6'545.000).

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

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

2.4 Hipótesis:

Tal como postula (Fidias, 2012) “Es impertinente el uso de hipótesis en algunas investigaciones de carácter descriptivo, específicamente en las correlacionales y en las que busca establecer una asociación (no causal) entre variables”.

Asimismo (Lerma, 2016) menciona que en los estudios descriptivos no se plantean hipótesis: “Las investigaciones descriptivas, si bien no tienen un cuerpo de hipótesis estructuradas como relaciones causales de asociación, podrían tener hipótesis formuladas como supuestos o resultados que se esperaría tener”.

Por otro lado el Dr. (Rusu) afirma que: “La hipótesis de una investigación descriptiva tienen afirmaciones univariadas y son utilizadas a veces en estudios descriptivos y resalta que no en todas las investigaciones descriptivas se establecen hipótesis”.

Teniendo estas definiciones de los distintos autores no se formulan hipótesis en esta investigación.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo de la investigación

El tipo del presente trabajo de investigación es un tipo de investigación aplicada con enfoque cuantitativa.

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

(Fernández, 2002, pág. 1) manifiesta que la investigación cuantitativa es aquella que se caracteriza por enfocarse en resultados, mediante el análisis de información numérica o datos cuantitativos sobre variables, teniendo como apoyo algunas herramientas estadísticas, informáticas y matemáticas.

3.2. Nivel de la investigación

El nivel del presente trabajo de investigación es descriptivo.

(Torres C. A., 2006) Considera como “la investigación descriptiva a aquella que se reseñan las características o rasgos de hechos, situaciones, fenómeno u objeto de estudio”.

3.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental – transversal.

La investigación no experimental “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural” (EcuRed, 2018).

Para (Sampier, 2004) la investigación es transversal cuando “La investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de unas diversas variables en un momento dado. En este tipo de diseño se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único”.

3.4. Población y muestra

Población

La población de la investigación está conformada por todos los micro y pequeñas empresas del rubro operadores de turismo del distrito de Ayacucho, provincia Huamanga, Departamento de Ayacucho, prácticamente involucramos a los dueños o gerentes, que necesariamente deben contar con licencia de funcionamiento de la municipalidad, contar con RUC, y los operadores de turismo más conocidos y concurridos son 15 ubicados en el distrito de Ayacucho (Fuente: SUNAT de Ayacucho/mesa de partes).

Muestra

La muestra es la que puede determinar la problemática y que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso.

Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997) citado por (Franco, 2011), afirma que la muestra “Es el grupo de individuos que se toma de la población para estudiar un fenómeno estadístico”.

3.5. Definición y operacionalización de variable

TÍTULO: “LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO OPERADORES DE TURISMO, DISTRITO DE AYACUCHO, 2018

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	Según (David Fischman, 2015) quien manifiesta: “El liderazgo transformador es un nuevo tipo de liderazgo centrado en lograr movilizar a terceros hacia causas trascendentales, orientado a desarrollar a los seguidores, elevar su nivel de necesidades y moralidad.	Es un nuevo tipo de liderazgo centrado en movilizar y lograr la efectividad, un liderazgo orientado a desarrollar a los seguidores, a elevar su nivel de necesidades y morales.	Consideración individualizada	Atención a las necesidades de desarrollo	1. ¿Usted brinda atención a las necesidades de desarrollo de cada uno de sus colaboradores?
				Fomenta comunicación	2. ¿Usted fomenta la comunicación hacia sus colaboradores?
				Entiende a su colaborador	3. ¿Usted escucha y entiende a sus colaboradores?
			Influencia idealizada	Inspira confianza	4. ¿Usted inspira confianza a sus colaboradores?
				Evaluación de manera personal	5. ¿Usted alguna vez se evaluó como líder?
				Es admirado	6. ¿Usted alguna vez se sintió admirado por sus colaboradores?
			Estimulación intelectual	Asume riesgos	7. ¿Usted asume riesgos en la empresa?
				Fomenta la creatividad	8. ¿Usted fomenta la creatividad a sus colaboradores?
				Muestra la innovación	9. ¿Usted considera que su empresa muestra la innovación de sus colaboradores?
			Motivación inspiracional	Transmite motivación	10. ¿Usted motiva a sus colaboradores para que superen obstáculos y produzcan cambios?
				Transmite optimismo	11. ¿Usted transmite optimismo a sus colaboradores?
				Ayuda a tener misión en la vida	12. ¿Usted ayuda a tener una misión en la vida a sus colaboradores?

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica de investigación se elaboró una encuesta, usando como instrumento el cuestionario basado en 13 preguntas con dos alternativas de respuesta el SI y el NO, así para poder recolectar datos exactas y concretas, para luego hacer una tabulación.

Encuesta:

De acuerdo a (López & Fachelli, 2015) quien manifiesta que: “En la intervención social se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida”.

Cuestionario:

De la misma forma (López & Fachelli, 2015) indica: “El cuestionario es el instrumento de recogida de los datos donde aparecen enunciadas las preguntas de forma sistemática y ordenada, en donde se consiguen las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo”.

3.7. Plan de análisis

Se realizó una tabulación y graficación de los datos obtenidos de la encuesta usando la hoja de cálculo de Excel para poder interpretarla, el trabajo de investigación se realizó a base de una metodología elaborada por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y previamente asesorada por el Asesor.

3.8. Matriz de consistencia

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO OPERADORES DE TURISMO DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuáles son las características del liderazgo transformacion al en las micro y pequeñas empresas del rubro operadores de turismo, distrito de Ayacucho, 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>✓ Describir las características del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro operadores de turismo del distrito de Ayacucho, 2018</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>✓ Describir las características de la consideración individualizada del líder en las micro y pequeñas empresas del rubro operadores de turismo, distrito de Ayacucho, 2018.</p> <p>✓ Describir las características de la influencia idealizada del líder en las micro y pequeñas empresas del rubro operadores de turismo, distrito de Ayacucho, 2018.</p> <p>✓ Describir las características de la estimulación intelectual del líder en las micro y pequeñas empresas del rubro operadores de turismo, distrito de Ayacucho, 2018.</p> <p>✓ Describir las características de la motivación inspiracional del líder en las micro y pequeñas empresas del rubro operadores de turismo, distrito de Ayacucho, 2018.</p>	<p>Según (Lerma, 2016) menciona que en los estudios descriptivos no se plantean hipótesis: “Las investigaciones descriptivas, si bien no tienen un cuerpo de hipótesis estructuradas como relaciones causales de asociación, podrían tener hipótesis formuladas como supuestos o resultados que se esperaría tener”.</p>	<p>LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL</p>	Consideración individualizada	<p>Tipo: Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental-transversal</p> <p>Población: Gerentes o dueños de los 15 operadores de turismo en el distrito de Ayacucho.</p> <p>Muestra: 15 gerentes o dueños de los operadores de turismo del distrito de Ayacucho.</p>
				Influencia idealizada	
				Estimulación intelectual	
				Motivación inspiracional	TECNICAS E INSTRUMENTOS

3.9. Principios Éticos

Los resultados son trabajos de campo, por lo mismo los agradecimientos a los dueños o gerentes de los operadores de turismo. El trabajo de investigación es esfuerzo de la aspirante por contribuir en la sociedad.

Las consideraciones en el presente informe se tuvieron en cuenta lo siguiente:

- Se informó el objetivo de investigación.
- Ninguna de las preguntas que se realizaron afectan la salud física, moral y social de los participantes.
- Los instrumentos serán anónimos.

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

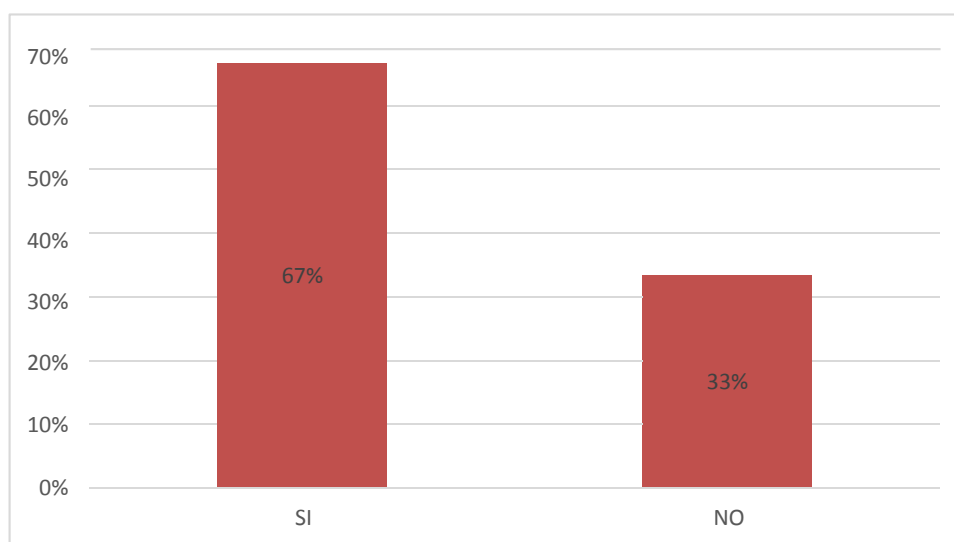
4.1 Resultados

Tabla 1: ¿Usted brinda atención a las necesidades de desarrollo de cada uno de sus colaboradores?

	RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A	SI	10	67%
B	NO	5	33%
TOTAL		15	100%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Figura 1: ¿Usted brinda atención a las necesidades de desarrollo de cada uno de sus colaboradores?



Fuente: Tabla 01. Elaboración propia

INTERPRETACION:

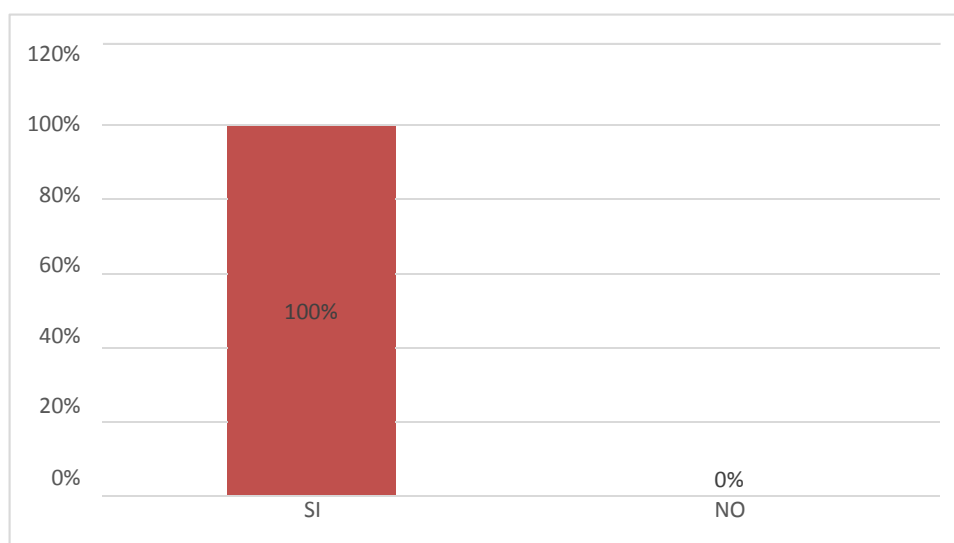
De acuerdo a la encuesta realizada a los operadores de turismo del distrito de Ayacucho el 67% ha señalado que brindan atención a las necesidades de desarrollo de cada uno de sus colaboradores, mientras tanto el 33% señalaron que no brindan atención a las necesidades de desarrollo de cada uno de sus colaboradores.

Tabla 2: ¿Usted fomenta la comunicación hacia sus colaboradores?

	RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A	SI	15	100%
B	NO	0	0%
TOTAL		15	100%

Fuente: Encuesta. *Elaboración propia*

Figura 2: ¿Usted fomenta la comunicación hacia sus colaboradores?



Fuente: Tabla 02. *Elaboración propia*

INTERPRETACION:

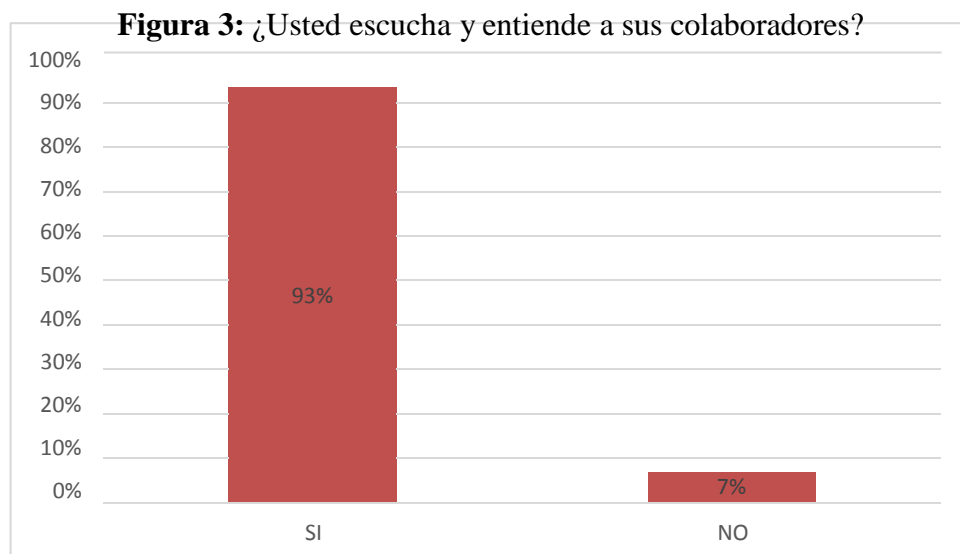
De acuerdo a la encuesta realizada a los operadores de turismo del distrito de Ayacucho el 100% indican que fomentan la comunicación hacia sus colaboradores.

Estos resultados señalan que los gerentes o dueños de los operadores de turismo son personas que mantienen la comunicación constante con sus colaboradores.

Tabla 3: ¿Usted escucha y entiende a sus colaboradores?

	RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A	SI	14	93%
B	NO	1	7%
TOTAL		15	100%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia



Fuente: Tabla 03. Elaboración propia

INTERPRETACION:

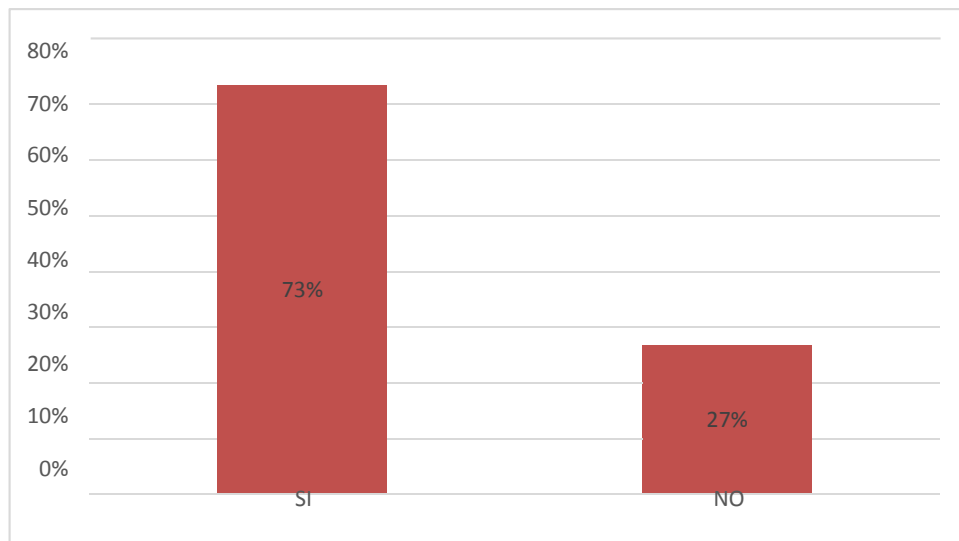
De acuerdo a la encuesta realizada a los operadores de turismo del distrito de Ayacucho el 93% de los encuestados escuchan y entienden a sus colaboradores, es por ello que son cada vez más competentes porque un trabajador motivado brinda servicio de calidad y se evita conflictos o estado de ánimo muy bajo del trabajador, y el 7% de los encuestados indican que no escuchan y entienden a sus colaboradores.

Tabla 4: ¿Usted inspira confianza a sus colaboradores?

	RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A	SI	11	73%
B	NO	4	27%
TOTAL		15	100%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Figura 4: ¿Usted inspira confianza a sus colaboradores?



Fuente: Tabla 04. Elaboración propia.

INTERPRETACION:

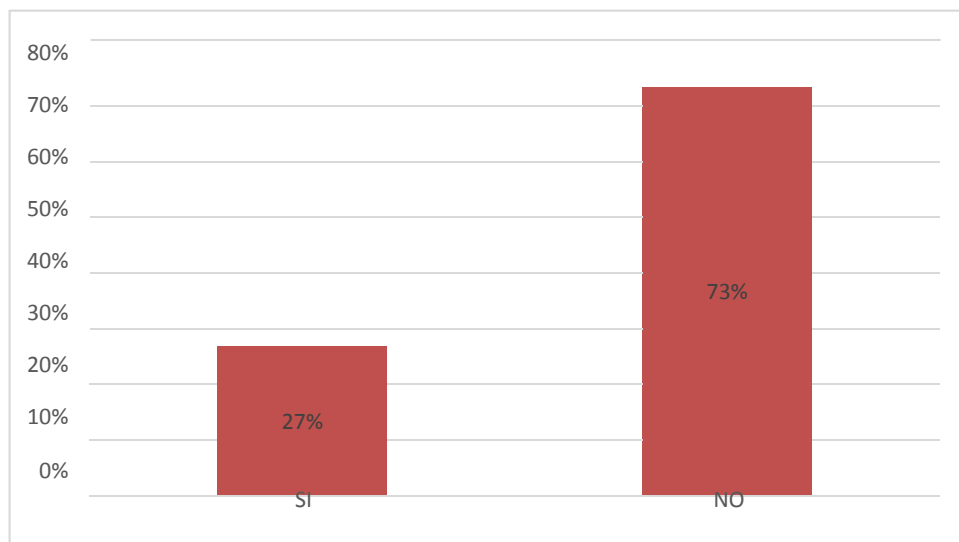
De acuerdo a la encuesta realizada a los operadores de turismo del distrito de Ayacucho el 73% de los encuestados inspiran confianza a sus colaboradores, mientras que el 27% no inspiran confianza a sus colaboradores y por lo tanto sus colaboradores no se sienten seguros.

Tabla 5: ¿Usted alguna vez se evaluó como líder?

	RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A	SI	4	27%
B	NO	11	73%
TOTAL		15	100%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Figura 5: ¿Usted alguna vez se evaluó como líder?



Fuente: Tabla 05. Elaboración propia.

INTERPRETACION:

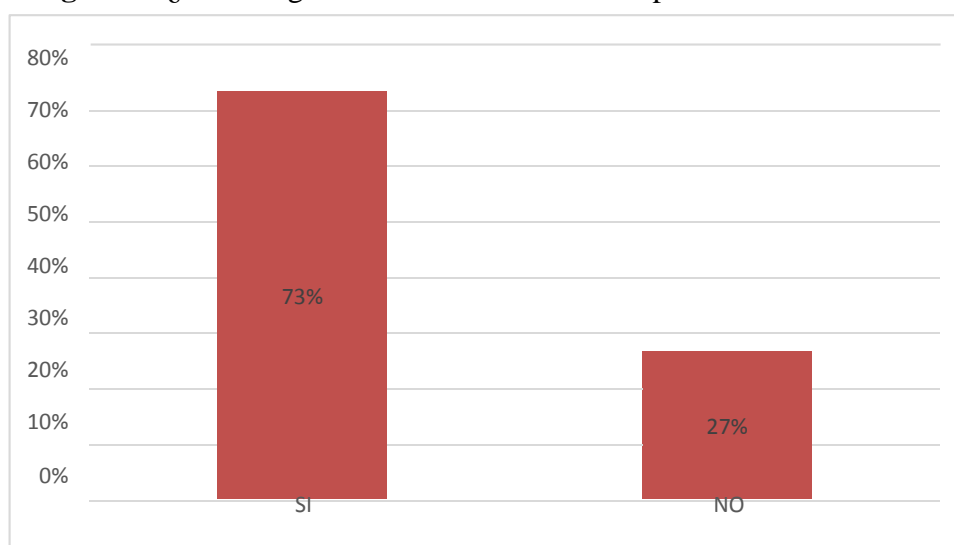
De acuerdo a la encuesta realizada a los operadores de turismo del distrito de Ayacucho el 27% de los encuestados afirman que si alguna vez se evaluaron como líderes y el 73% afirman que no se evaluaron como líderes, se puede observar que la mayor parte de los dueños o gerentes de los operadores de turismo no hacen una evaluación de ellos mismos como persona y como líder.

Tabla 6: ¿Usted alguna vez se sintió admirado por sus colaboradores?

	RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A	SI	11	73%
B	NO	4	27%
TOTAL		15	100%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Figura 6: ¿Usted alguna vez se sintió admirado por sus colaboradores?



Fuente: Tabla 06. Elaboración propia.

INTERPRETACION:

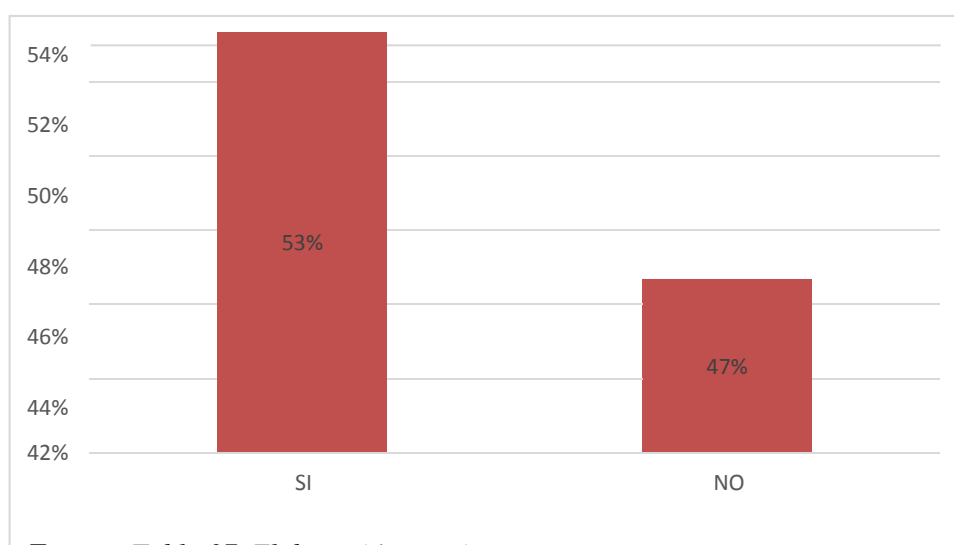
De acuerdo a la encuesta realizada a los operadores de turismo del distrito de Ayacucho el 73% de los dueños o gerentes de la empresa señalan si alguna vez se sintieron admirados por parte de sus colaboradores y el 27% de los encuestados señalan que no se sintieron admirados por sus colaboradores.

Tabla 7: ¿Usted asume riesgos en la empresa?

	RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A	SI	8	53%
B	NO	7	47%
TOTAL		15	100%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Figura 7: ¿Usted asume riesgos en la empresa?



Fuente: Tabla 07. Elaboración propia.

INTERPRETACION:

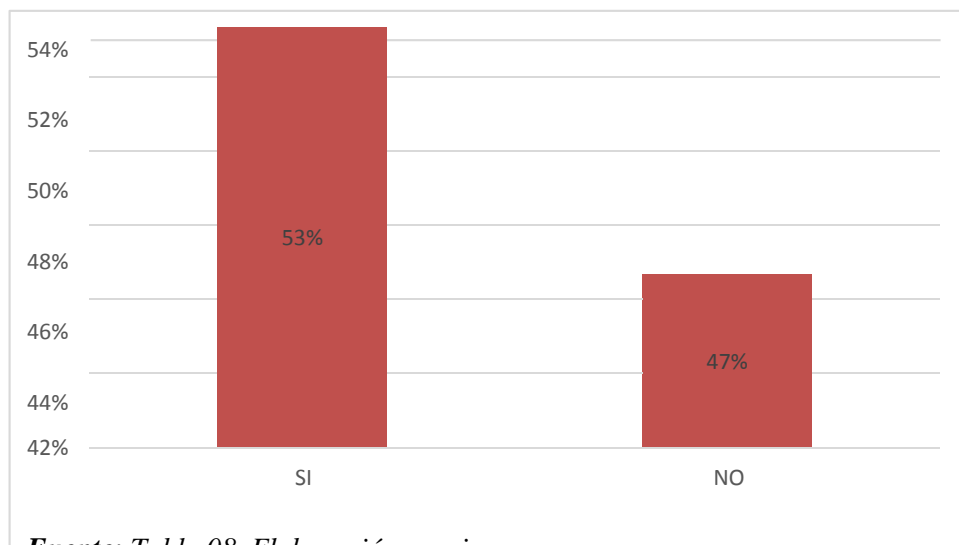
De acuerdo a la encuesta realizada a los operadores de turismo del distrito de Ayacucho el 53% de los dueños o gerentes asumen riesgos en la empresa, el 47% de los dueños o gerentes de los operadores de turismo no asumen riesgos, esto puede ser por algún miedo al fracaso o porque simplemente están como comenzaron y no les interesa el cambio y la innovación.

Tabla 8: ¿Usted fomenta la creatividad a sus colaboradores?

	RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A	SI	8	53%
C	NO	7	47%
TOTAL		15	100%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Figura 8: ¿Usted fomenta la creatividad a sus colaboradores?



Fuente: Tabla 08. Elaboración propia.

INTERPRETACION:

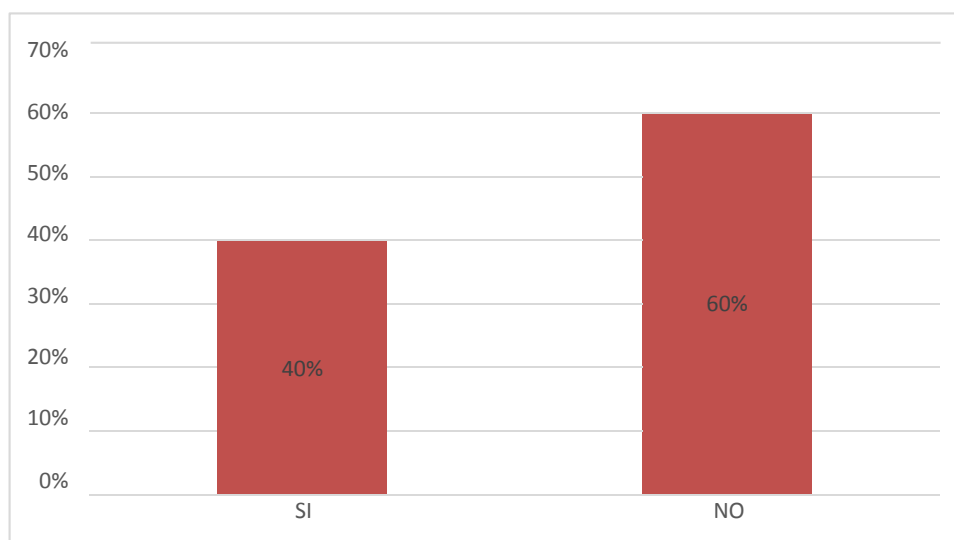
De acuerdo a la encuesta realizada a los operadores de turismo del distrito de Ayacucho el 53% de los dueños o gerentes aseguran que fomentan la creatividad a sus colaboradores, mientras el 47% afirman que no fomentan la creatividad a sus colaboradores.

Tabla 9: ¿Usted considera que su empresa muestra la innovación de sus colaboradores?

	RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A	SI	6	40%
B	NO	9	60%
TOTAL		15	100%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Figura 9: ¿Usted considera que su empresa muestra la innovación de sus colaboradores?



Fuente: Tabla 09. Elaboración propia.

INTERPRETACION:

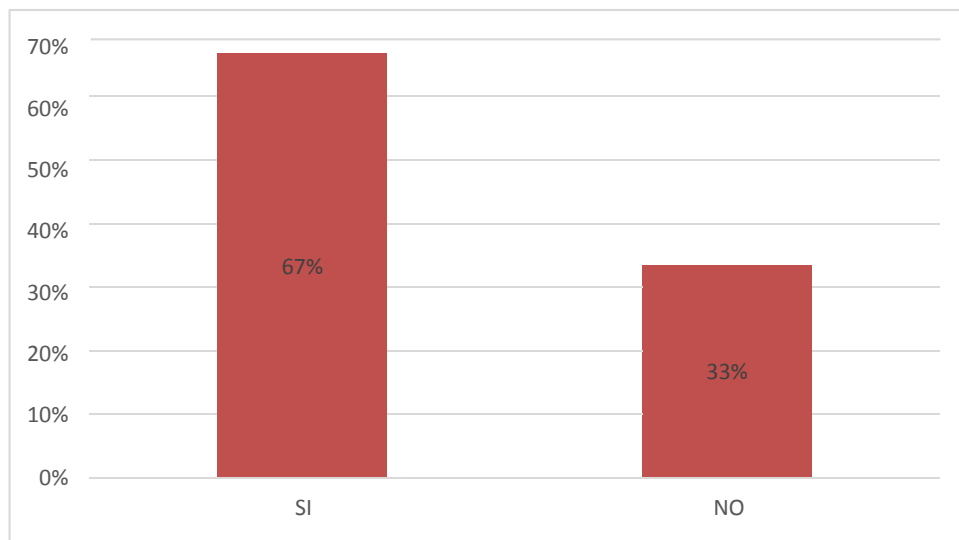
De acuerdo a la encuesta realizada a los operadores de turismo del distrito de Ayacucho el 40% de los dueños o gerentes señalan que considera que su empresa muestra la innovación de sus colaboradores, mientras que el 60% afirman que no muestran la innovación de sus colaboradores.

Tabla 10: ¿Usted motiva a sus colaboradores para que superen obstáculos y produzcan cambios?

	RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A	SI	10	67%
B	NO	5	33%
TOTAL		15	100%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Figura 10: ¿Usted motiva a sus colaboradores para que superen obstáculos y produzcan cambios?



Fuente: Tabla 10. Elaboración propia

INTERPRETACION:

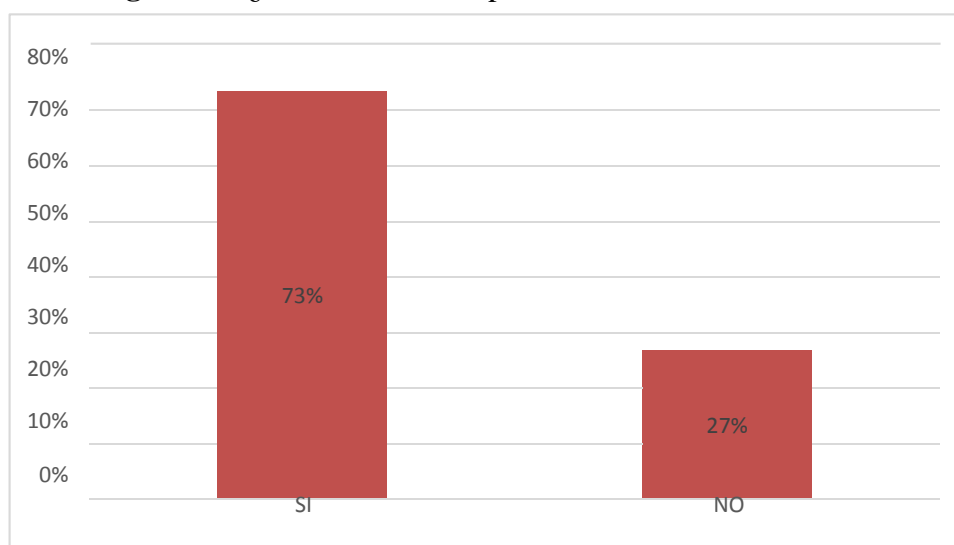
De acuerdo a la encuesta realizada a los operadores del distrito de Ayacucho el 67% de los gerentes o dueños indican que motivan a sus colaboradores para que ellos puedan superar los obstáculos y produzcan cambios, y el 33% de los dueños o gerentes de los operadores de turismo no motivan a sus trabajadores para que puedan superar obstáculos y producir cambios.

Tabla 11: ¿Usted transmite optimismo a sus colaboradores?

	RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A	SI	11	73%
B	NO	4	27%
TOTAL		15	100%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Figura 11: ¿Usted transmite optimismo a sus colaboradores?



Fuente: Tabla 11. Elaboración propia

INTERPRETACION:

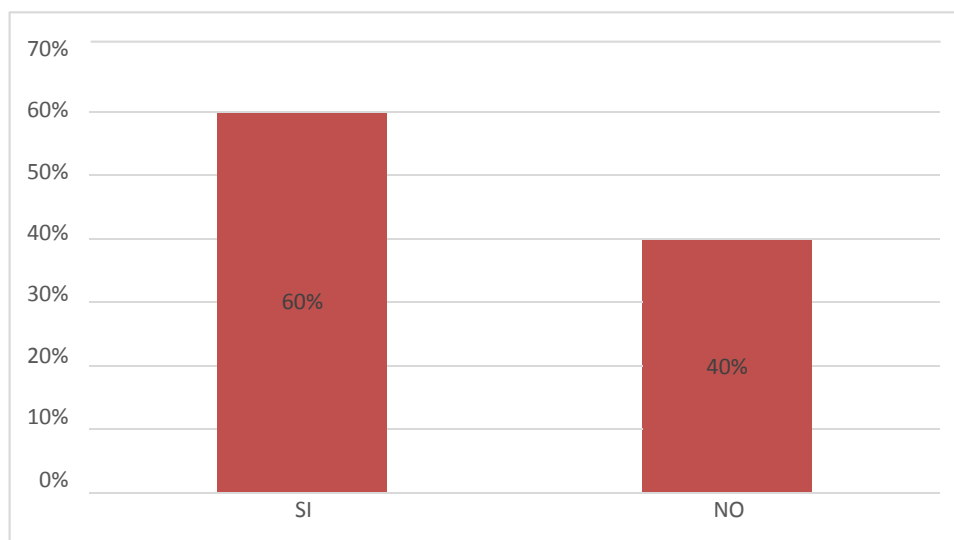
De acuerdo a la encuesta realizada a los operadores de turismo del distrito de Ayacucho el 73% de los dueños o gerentes consideran que ellos transmiten optimismo a sus colaboradores, mientras que el 27% no transmiten optimismo a sus colaboradores.

Tabla 12: ¿Usted ayuda a tener una misión en la vida a sus colaboradores?

	RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A	SI	9	60%
B	NO	6	40%
TOTAL		15	100%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Figure 12: ¿Usted ayuda a tener una misión en la vida a sus colaboradores?



Fuente: Tabla 12. Elaboración propia

INTERPRETACION:

De acuerdo a la encuesta realizada a los dueños o gerentes de los operadores de turismo el 60% de los encuestados en las agencias de viaje ayudan a tener una misión en la vida a sus colaboradores y el 40% no ayudan a tener una misión en la vida a sus colaboradores.

4.2 Análisis de resultados

Objetivo general:

Respecto al **objetivo general** que es describir las características del liderazgo transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro operadores de turismo, distrito de Ayacucho, 2018. Se logró describir las características según la encuesta realizada se comprobó que la mayoría de los dueños o gerentes de las agencias de viaje tours operadores son líderes transformadores porque tienen las características de consideración individual, un enfoque hacia las personas brinda apoyo, características de la influencia idealizada el cual inspiran confianza, características de la estimulación intelectual y características de la motivación inspiracional el cual coincide con (Tone, 2017) quien también llega a los resultados de que el 30.9% respondieron siempre respecto a la dimensión influencia idealizada, 47.3% casi siempre respecto a la dimensión motivación inspiracional, 43.6% siempre respecto a la dimensión estimulación intelectual y el 40% siempre respecto a la dimensión consideración individualizada.

Objetivos específicos:

- Respecto al **objetivo específico 1** que es describir las características de la consideración individual del líder en las micro y pequeñas empresas del rubro operadores de turismo, distrito de Ayacucho, 2018. Según los resultados en la tabla N° 01 se describe que el 67% de los dueños o gerentes brindan atención a las necesidades de desarrollo de cada uno de sus colaboradores, asimismo los resultados en la tabla N° 02 nos muestra que el 100% fomentan la comunicación hacia sus colaboradores lo cual coincide con (Portella, 2002) quien también obtuvo como resultados que

los líderes comprometen a su organización y logran que exista una fuerte comunicación, y por último en la tabla N° 03 el 93% de los dueños o gerentes escucha y entiende a sus colaboradores.

- Respecto al **objetivo específico 2** que es describir las características de la influencia idealizada del líder en las micro y pequeñas empresas del rubro operadores de turismo, distrito de Ayacucho, 2018. Según los resultados en la tabla N° 04 se describe que el 73% de los dueños o gerentes inspiran confianza a sus colaboradores coincide con (Thamara, 2018) quien afirma de que muestran la confianza en los colaboradores el 50% confían muchas veces, asimismo el resultado en la tabla N° 05 nos muestra que el 73% no se evaluaron como líder, en la tabla N° 06 el 73% alguna vez se sintieron admirados por sus colaboradores el cual coincide con (Portella, 2016) quien obtuvo como resultados que el líder es admirado por sus seguidores.
- Respecto al **objetivo específico 3** que es describir las características de la estimulación intelectual del líder en las micro y pequeñas empresas del rubro operadores de turismo, distrito de Ayacucho, 2018. Se describe según los resultados en la tabla N° 07 que el 53% de los dueños o gerentes asumen riesgos en la empresa, en la tabla N° 08 el 53% fomentan creatividad a sus colaboradores y en la tabla N° 09 el 60% no muestra la innovación de sus colaboradores lo cual coincide con (Salvador, 2017) el cual llega a los resultados con respecto a la innovación y creatividad de los colaboradores en sus labores diarias el 50% nunca lo impulsa.
- Respecto al **objetivo específico 4** que es describir las características de la motivación inspiracional del líder en las micro y pequeñas empresas del

rubro operadores de turismo, distrito de Ayacucho, 2018. Según los resultados de la tabla N° 10 se describe que el 67% de los dueños o gerentes motiva a sus colaboradores para que superen obstáculos y producir cambios, en la tabla N° 11 el 75% de los dueños o gerentes transmite optimismo a sus colaboradores y por último en la tabla N° 12 el 60% de los dueños o gerentes ayudan a tener una visión en la vida coincide con (Portella, 2016) en donde llega a los resultados de que el líder articula su visión sobre el futuro e imprime optimismo en sus seguidores, logra transmitir su motivación y su pasión para que los seguidores sean más proactivos.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES:

- a. Respecto a **las características del liderazgo transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro operadores de turismo, distrito de Ayacucho, 2018**. Llegamos a identificar algunas características de liderazgo transformacional que según los resultados podemos afirmar que la mayoría de los dueños o gerentes tienen características de la consideración individual, tienen características de la influencia idealizada, pero sin embargo no poseen las características de la estimulación intelectual y si tienen características de la motivación inspiracional.
- b. Respecto a las características de la consideración individual se logró identificar que la mayoría de los dueños o gerentes tienen un enfoque hacia las personas ya que brindan atención a las necesidades de desarrollo y apoyo de cada uno de sus colaboradores, fomentan una fuerte comunicación y escuchan y entienden a sus colaboradores.
- c. Respecto a las características de la influencia idealizada se logró describir que los dueños o gerentes inspiran confianza a sus colaboradores, pero la mayoría de ellos nunca se evaluaron como líder transformador ya sea por desconocimiento o simplemente se basan en el liderazgo tradicional, asimismo los dueños o gerentes se sintieron admirados algunas veces por sus colaboradores esto se debe por sus buenos valores y creencias y porque les brinda confianza.
- d. Respecto a las características de la estimulación intelectual se logra identificar que la mayoría de los dueños o gerentes de los operadores de

turismo asumen riesgos en su empresa, pocos de ellos fomentan creatividad a sus colaboradores, asimismo no muestran la innovación de sus colaboradores no propician la generación de nuevas ideas no impulsan que sus colaboradores sean innovadores esto se debe porque los dueños o gerentes tienden a pensar que solo ellos pueden tomar decisiones y solo hacer cumplir sus deseos de sí mismos y que los colaboradores podrían equivocarse. En resumen, los dueños o gerentes no practican la estimulación intelectual.

- e. Respecto a las características de la motivación inspiracional se logró identificar que los dueño o gerentes de los operadores de turismo motivan a sus colaboradores para que superen obstáculos y producir cambios podemos deducir que tienen capacidades y destrezas de promocionar el cambio, asimismo transmiten optimismo y articulan a tener una visión en la vida pensar en el futuro a sus colaboradores.

5.2 RECOMENDACIONES

Primero:

Que los dueños, gerentes o administradores pongan en práctica el liderazgo transformacional para que sus colaboradores superen sus intereses personales, llevarlos a elegir una causa noble como bienestar del equipo o de la empresa y así poder mejorar en el desempeño de sus trabajadores y como consecuencia brindar un servicio de calidad y ser la preferencia de los clientes.

Segundo

Que los dueños, gerentes o administradores practiquen la consideración individual, que se preocupen por sus colaboradores, escucharlos, practicar la empatía expresando el compromiso por su motivación, estimularlos y propiciar su desarrollo.

Tercero

Que los dueños, gerentes o administradores se evalúen como líder, que actúen de forma íntegra para que pueda tener una elevada confianza en el mismo, y como consecuente podrán ser admirados por sus seguidores y ellos se sentirán identificados con él.

Cuarto

Que los dueños, gerentes o administradores practiquen la estimulación intelectual ya que implica estimular el esfuerzo de sus colaboradores para ser más creativos e innovadores, ayudarlos a replantear los problemas y aproximando viejas situaciones con nuevas perspectivas. Crear un entorno y sugerir nuevas ideas a sus colaboradores ayudar a pensar fuera de lo que ya está.

Quinto

Muchas organizaciones desarrollan una visión por moda, pero no por convencimiento. Saben que todas las empresas tienen una visión, pero no hacen esfuerzos para compartirla. No se dan cuenta que desperdician una estrategia vital para el negocio. Por ello recomiendo a los dueños, gerentes o administradores romper las normas establecidas y desarrollar algo nuevo, inspirar a los colaboradores, retándolos y proporcionando sentido y significado en su trabajo, fomentar un sentido de equipo, entusiasmo y optimismo.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcover, d. I., Moriano, L. J., & Topa, C. G. (2012). *Psicología del trabajo*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

Ayoub, P. J. (2011). *Estilos de liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana*. Mexico: Lulu Interprises Inc.

Ayuso, M. D., & Herrera, P. I. (2017). *El liderazgo en los entornos sanitarios. Formas de Gestión*. Diaz de Santos.

Burns, M., & Bass, B. M. (1981). *Teoría del liderazgo transformacional*. New York: Free Press.

Bussines School. (29 de abril de 2018). Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/liderazgo/caracteristicas-del-liderazgo-transformacional/>

Cruz, A. Y., & Rodea, V. M. (2014). *Liderazgo transformacional como herramienta de la productividad de los empleados*. Amecameca, Mexico.

Dabbah, M. (15 de Setiembre de 2014). *Red Shoe Movement*. Obtenido de *Liderazgo transgromacional, su definicion, características y efectividad* : <https://redshoemovement.es/liderazgo-transformacional-definicion-caracteristicas-efectividad/>

David Fischman. (2015). *El liderazgo transformador II*. Lima - Perú: Planeta.

EcuRed. (28 de Octubre de 2018). *conocimiento con todos y para todos*. Obtenido de Investigacion no experimental: https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_no_experimental

Evans, J. R., & Lindsay, W. (2008). *Administracion y Control de Calidad*.

Fidias, G. A. (2012). *El proyecto de investigación. introducción a la metodología científica*. Caracas - Venezuela: Episteme.

Fischman, D. (2015). *El lider transformador II*. Lima-Peru: Planeta Peru S.A.C.

Fischman, D. (2017). *El Lider Transformador*. Mexico: Editorial PLANETA M.R.

Franco. (2011 de Junio de 2011). *Tesis de Investigación. Población y Muestra. Tamayo y Tamayo*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>

Grueso, H. M. (2017). *Recursos Hamanos en redes y organizaciones: Algunas reflexiones y desafios* . Bogotá: Universidad del Rosario.

Guibert, U. J. (2011). *Gestión socialmente responsable*. Universidad de Deusto: DEUSTO Digital publicaciones.

Hermosilla, D., Amutio, A., Costa, S., & Páez, D. (22 de Agosto de 2016). El liderazgo transformacional en las organizaciones: variables medidoras y consecuencias a largo plazo. Madrid, España: Journal of Work and Organizational Psychology.

- Herrera, G. B. (2011). Análisis estructural de las MYPES y PYMES. *Quipuramayoc*, 70 - 71.
- Huamán, F. C. (01 de setiembre de 2014). *MYPES motor de desarrollo de nuestro país*. Obtenido de <http://mypesss.blogspot.com/2014/08/concepto-titulo-valor.htm>
- Ingunza, M. L. (2017). *Liderazgo transformacional y su relacion con el compromiso organizacional en Mibanco, La Victoria-2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Jhoel, M. H. (2008). *la investigacion cientifica*. Obtenido de monografias.com: <https://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica.shtml>
- Lerma, G. H. (2016). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto* . Bogotá: ECOE.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodologia de la investigacion social cuantitativa*. España: universidad autonoma de Barcelona.
- Martin, P. B. (21 de Noviembre de 2017). *Mi empresa es saludable* . Obtenido de ¿Que es liderazgo transformacional?: <https://www.miempresaessaludable.com/bienestar-emocional/articulo/liderazgo-transformacional-basado-grandes-cambios>
- Maxwell, J. C. (2008). *Liderazgo al Maximo*. Estados Unidos: Copyright.

- Michael A. Hogg, . M. (2010). *Psicología Social* (5ta edición ed.). Madrid - España: Editorial Panamericana.
- Morales, M. R., & Palomino, L. M. (2016). *Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho, 2016*. Universidad San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho.
- Movistar. (2015). *MOVISTAR. la guía de las empresas conectadas*. Obtenido de <https://destinonegocio.com/pe/emprendimiento-pe/acceda-a-los-beneficios-de-la-ley-mype/>
- Palomo, V. M. (2013). *Liderazgo y Motivación de equipos de trabajo* (8va edición ed.). Madrid.
- Pérez, A. B. (02 de Junio de 2018). *Enciclopedia Financiera*. Obtenido de <https://www.encyclopediainanciera.com/habilidades-directivas/liderazgo-transformacional.htm>
- Poma, Y. S. (2017). *Gestión de calidad con el uso de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores (motocicletas) de la ciudad de Huaraz, 2017*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Huaraz.
- Portella, M. S. (2016). El liderazgo transformador en la gestión de calidad. Un estudio basado en el modelo EFQM. *Tesis doctoral*. Universidad de Alicante, Alicante.

- Rusu, D. C. (s.f.). *Metodologia de la Investigacion*. Recuperado el 28 de Enero de 2019, de http://zeus.inf.ucv.cl/~rsoto/cursos/DII711/Cap5_DII711.pdf
- Salcedo, F. A. (2018). *LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL. Qué es y como medirlo*. ESIC.
- Sampier, R. H. (2004). *Metodologia de la investigacion*. La Habana: Felix Varela.
- Sánchez, G. R. (2014). *Gestion y Psicologia en empresas y organizaciones*. Madrid: ESIC.
- SUNAT. (21 de febrero de 2019). *SUNAT*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>
- Torres, C. A. (2006). *Metologia de la investigacion: para administracion, economia, humanidades y ciencias sociales*. Mexico: Pearson educacion .
- Vadillo, M. T. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC.
- Vargas Cordero, Z. R. (2009). la investigacion aplicada: una forma de concer las relidades con evidencias cientifica. *Revista Educacion*, 159.
- Vargas, L. D. (2018). *Gestion de calidad con el uso del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas constructoras, rubro obras de de ingenieria civil de la ciudad de Huaraz, 2018*. Universidad Catolica los Angeles de Chimbote, Huaraz.

ANEXOS

ANEXO 01: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

Estimado señor (a): sírvase a contestar el presente cuestionario con un aspa (X). su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad en su respuesta. Agradezco su tiempo y su colaboración.

N°	CRITERIO	VALORACION	
		SI	NO
1	¿Usted brinda atención a las necesidades de desarrollo de cada uno de sus colaboradores?		
2	¿Usted fomenta la comunicación hacia sus colaboradores ?		
3	¿Usted escucha y entiende a sus colaboradores?		
4	¿Usted inspira confianza a sus colaboradores?		
5	¿Usted alguna vez se evaluó como líder?		
6	¿Usted alguna se sintió admirado por sus colaboradores?		
7	¿Usted asume riesgos en la empresa?		
8	¿Usted fomenta la creatividad a sus colaboradores?		
9	¿Usted considera que su empresa muestra la innovación de sus colaboradores?		
10	¿Usted motiva a sus colaboradores para que superen obstáculos y produzcan cambios?		
11	¿Usted transmite optimismo a sus colaboradores?		
12	¿Usted ayuda a tener una misión en la vida a sus colaboradores?		

GRACIAS...

ANEXO 02: Validación de expertos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS UNIVERSIDAD CATÓLICA ULADECH

APellidos y nombres del informante	Institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor del instrumento
Profesor: DAVID BALUÍN RAMÍREZ	ULADECH	CUESTIONARIO	CISNEROS SULCA DORIS
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: 1 "CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO OPERADORES DE TURISMO DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2018"			

ASPECTOS DE EVALUACIÓN.

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

II.- OPINIÓN DE APLICACIÓN.

.....
 SE APLICA CUESTIONARIO

III.- PROMEDIO DE EVALUACIÓN.

55.5

Firma del experto
 DNI N° 09883224
 CLAD: 09971

Ayacucho, 23 de noviembre del
 2018
 Lugar y fecha

ANEXO 03: Solicitud presentado a la Sunat-Ayacucho

SOLICITO: Lista de las agencias de viaje
tours operadores del distrito de Ayacucho

SEÑOR(a) de la Superintendencia Nacional de
Administración tributaria

Aduanas y N de
INTEND. R. AYACUCHO
EXP. : 000-URD089-2019-090760-6
FECHA: 2019-02-08
HORA : 16:29 h AN62 (0)
RECEP: ROSANA ZEVALLOS PRADO

Yo, CISNEROS SULCA Doris, identificada
con DNI N° 72378378, con domicilio en
AA.HH. KEIKO SOFIA Mz. L. Lt. 6 del distrito
de San Juan Bautista ante Ud. con el debido
respeto me presento expongo lo siguiente:

Que teniendo la necesidad de conocer la
cantidad de las agencias de viajes tours operadores que operan actualmente en
el distrito de Ayacucho, es que recorro a su digno despacho con la finalidad de
solicitarle una lista de todas las agencias de viaje que operan en y que cuenten
con licencia de funcionamiento.

POR LO TANTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud por ser
de Ley.

Ayacucho, 08 de febrero del 2019.

Atentamente,



CISNEROS SULCA, Doris

N° DNI 72378378

ANEXO 04: Solicitud presentado a los operadores de turismo

SOLICITO: Realizar una encuesta para fines de estudio

SEÑOR(a): Gerente de la Agencia de Viaje Tours Operador

Yo, CISNEROS SULCA Doris, identificada con DNI N° 72378378, estudiante de la escuela de administración del VIII ciclo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, teniendo la necesidad de realizar un estudio en este rubro de agencias de viaje tours operadores, es que recorro a su digno despacho con la finalidad de solicitarle su consentimiento para realizar una encuesta.

POR LO TANTO:

Ruego a usted acceder a mi petición.

Ayacucho, 06 de febrero del 2019.

Atentamente,



CISNEROS SULCA, Doris

N° DNI 72378378

R. [Signature]
06-02-19
SUSANA TRAVEZ PERU

SOLICITO: Realizar una encuesta para fines de estudio

SEÑOR(a): Gerente de la Agencia de Viaje Tours Operador

Yo, CISNEROS SULCA Doris, identificada con DNI N° 72378378, estudiante de la escuela de administración del VIII ciclo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, teniendo la necesidad de realizar un estudio en este rubro de agencias de viaje tours operadores, es que recorro a su digno despacho con la finalidad de solicitarle su consentimiento para realizar una encuesta.

POR LO TANTO:

Ruego a usted acceder a mi petición.

Ayacucho, 06 de febrero del 2019.

Atentamente,



CISNEROS SULCA, Doris
N° DNI 72378378



SOLICITO: Realizar una encuesta para fines de estudio

SEÑOR(a): Gerente de la Agencia de Viaje Tours Operador

Yo, CISNEROS SULCA Doris, identificada con DNI N° 72378378, estudiante de la escuela de administración del VIII ciclo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, teniendo la necesidad de realizar un estudio en este rubro de agencias de viaje tours operadores, es que recorro a su digno despacho con la finalidad de solicitarle su consentimiento para realizar una encuesta.

POR LO TANTO:

Ruego a usted acceder a mi petición.

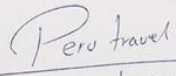
Ayacucho, 06 de febrero del 2019.

Atentamente,



CISNEROS SULCA, Doris

N° DNI 72378378



Agencia de viajes y turismo
06/02/19

SOLICITO: Realizar una encuesta para fines de estudio

SEÑOR(a): Gerente de la Agencia de Viaje Tours Operador

Yo, CISNEROS SULCA Doris, identificada con DNI N° 72378378, estudiante de la escuela de administración del VIII ciclo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, teniendo la necesidad de realizar un estudio en este rubro de agencias de viaje tours operadores, es que recurro a su digno despacho con la finalidad de solicitarle su consentimiento para realizar una encuesta.

POR LO TANTO:

Ruego a usted acceder a mi petición.

Ayacucho, 06 de febrero del 2019.

Atentamente,



CISNEROS SULCA, Doris

N° DNI 72378378

INSPECCIONADO
TURISMO Y ARQUEOLOGIA
[Firma]
Walter Mercolino Moraga Baulista
GERENTE GENERAL

ANEXO 05: Evidencias de la aplicación de las encuestas



Aplicando la encuesta al gerente de la agencia de viaje tours operador



Aplicando la encuesta a la dueña de la agencia de viaje tours operador



Aplicando la encuesta al dueño de la agencia de viaje tours operador

ANEXO 06: Turniting

Liderazgo transformacional

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo