



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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO PANADERÍA Y  
PASTELERÍAS: CASO INVERSIONES LALO´S S.R.L. DEL  
DISTRITO AYACUCHO, 2019**

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

**AUTOR**

**MARTINEZ VILA, JACK POOL  
ORCID: 0000-0001-5351-576X**

**ASESOR**

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

**AYACUCHO – PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Martinez Vila, Jack Pool

ORCID: 0000-0001-5351-576X

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 Chillce, Judith

ORCID: 0000-0002-9569-9824

Mgtr. Jáuregui Prado, Alcides

ORCID: 0000-0002-6611-9480

Mgtr. Tipe Herrera, Carlos Celso

ORCID: 0000-0003-4439-1448

**HOJA DE FIRMA DEL 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: 0000-0003-4439-1448**  
**MIEMBRO**

---

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

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi vida, por ser mi fortaleza para seguir adelante y ser mi apoyo en momentos de debilidad, gracias a los docentes por todo su apoyo brindado a lo largo de mi carrera profesional, por su amistad, tiempo y por los conocimientos que me brindaron. Gracias al señor Moisés por haberme brindado la oportunidad de desarrollar mi trabajo de investigación en Lalo´s Pan, por el apoyo y facilidades otorgados en la empresa.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a mis padres que han sabido formarme con buenos hábitos y valores, por ser el pilar más importante, por demostrarme su cariño y apoyo incondicional, a mi hermano que siempre estuvo junto a mí y brindándome su apoyo, a mis familiares por los consejos que me brindaron para poder cumplir mi carrera profesional.

## RESUMEN

El trabajo de investigación que lleva por título “Liderazgo Transformacional en las micro y pequeñas empresas rubro panadería y pastelerías: Caso Inversiones Lalo’s S.R.L. del distrito Ayacucho, 2019”; el cual aborda el tema de liderazgo transformacional en las panaderías, el problema planteado fue: ¿Cómo es el Liderazgo Transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Panadería y Pastelerías: Caso Inversiones Lalo’s S.R.L. del distrito Ayacucho, 2019?; teniendo como objetivo general: Describir como es el liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelerías: Caso Inversiones Lalo’s S.R.L. del distrito Ayacucho, 2019. El número de panaderías como pastelerías de nuestra ciudad van en aumento por la gran demanda. El presente trabajo investigación se utilizó una metodología de tipo aplicativa con un enfoque cuantitativo, el nivel de la investigación fue descriptivo con un diseño no experimental. La población de estudio fueron los mismos 20 trabajadores, donde se aplicó la encuesta con un cuestionario de 12 preguntas; el cual se obtuvo los siguientes resultados, de acuerdo a los encuestados el 100% indico que son del género femenino, es decir, que los trabajadores son en mayor cantidad señoritas. Según los resultados obtenidos tras la encuesta aplicada a los trabajadores de la panadería y pastelerías Lalo’s Pan, el líder posee un comportamiento adecuado, pero sobretodo un gran motivador y amable con sus colaboradores el cual también escucha las opiniones como las sugerencias de las trabajadoras, de esa manera mantener una comunicación fluida entre jefe y trabajador para una mejor productividad.

**Palabras claves:** Comportamiento, Liderazgo Transformacional y Motivación

## ABSTRACT

The research work entitled "Transformational Leadership in micro and small companies in the bakery and pastry sector: Case of Investments Lalo´s S.R.L. from the Ayacucho district, 2019 "; which addresses the issue of transformational leadership in bakeries, the problem posed was: "How is Transformational Leadership in Micro and Small Businesses in the Bakery and Pastry Sector: Case of Investments Lalo´s S.R.L. of the Ayacucho district, 2019 ?"; "Having as a general objective: Describe what transformational leadership is like in micro and small companies in the bakery and pastry shops sector: Case of Investments Lalo´s S.R.L. of the Ayacucho district, 2019. The number of bakeries as pastry shops in our city are increasing due to the high demand. The present research work used an application-type methodology with a quantitative approach, the level of the research was descriptive with a non-experimental design. The study population was the same 20 workers, where the survey was applied with a 12-question questionnaire; which obtained the following results, according to the respondents, 100% indicated that they are female, that is, that the workers are more ladies. According to the results obtained after the survey applied to Lalo's Pan bakery and pastry workers, the leader behaves appropriately, but above all, he is a great motivator and kind to his collaborators, who also listen to the opinions and suggestions of the workers. In this way, maintain fluid communication between boss and worker for better productivity.

**Key words:** Behavior, Transformational Leadership and Motivation

## CONTENIDO

<b>EQUIPO DE TRABAJO .....</b>	<b>ii</b>
<b>HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>CONTENIDO.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>xi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA.....</b>	<b>17</b>
2.1 Antecedentes .....	17
2.2 Bases Teóricas .....	23
<b>2.2.1 Liderazgo Transformacional.....</b>	<b>23</b>
<b>III. HIPÓTESIS.....</b>	<b>38</b>
<b>IV. METODOLOGÍA .....</b>	<b>39</b>
4.1 Diseño de la Investigación.....	39
4.2 Población y la Muestra .....	41
4.3 Definición y Operacionalización de Variables e Indicadores.....	42
4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	43
4.5 Plan de Análisis.....	43



4.6 Matriz de Consistencia .....	44
4.7 Principios Éticos.....	45
<b>V. RESULTADOS.....</b>	<b>46</b>
5.1 Resultados.....	46
5.2 Análisis de Resultado .....	60
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>63</b>
Aspectos Complementario.....	64
Referencias Bibliográficas.....	65
Anexos.....	71
Anexo 01 .....	71
Anexo 02 .....	72
Anexo 03 .....	73
Anexo 04 .....	74
Anexo 05: .....	75
Anexo 06: .....	77

## ÍNDICE DE TABLAS

**TABLA N° 01:** Edad

**TABLA N° 02:** Género

**TABLA N°03.-** ¿Tu jefe tiene un comportamiento amigable frente a sus subordinados y con el cliente que ingresa a diario?

**TABLA N°04.-** ¿Tu jefe asume sus responsabilidades frente a los errores que cometió en la empresa y con su personal?

**TABLA N° 05.-** ¿Ha recibido usted incentivos y/o reconocimientos, durante los últimos años que viene laborando en la empresa?

**TABLA N° 06.-** ¿A mal comportamiento de un cliente usted actúa respetando los reglamentos de la empresa?

**TABLA N° 07.-** ¿Tu jefe tiene un carácter colérico por los errores que cometiste?

**TABLA N° 08.-** ¿Las reacciones que tienen tus compañeras de trabajo son amables en momentos difíciles que te encuentre?

**TABLA N° 09.-** ¿Usted asume las consecuencias de sus actos dentro de la empresa?

**TABLA N° 10.-** ¿La habilidad que usted posee le es reconocido por su jefe?

**TABLA N° 11.-** ¿Tienes esa libertad de tomar tus propias decisiones en momentos inoportunos?

**TABLA N° 12.-** ¿Tienes esa voluntad de ayudar a tus compañeras de trabajo en situaciones difíciles?

**TABLA N° 13.-** ¿Los logros que obtuviste en anteriores empresas, fueron reconocidas y valoradas por tu jefe?

**TABLA N° 14.-** ¿Su jefe tiene una conducta voluntaria con todo su personal en situaciones difíciles?

## ÍNDICE DE FIGURAS

**FIGURA N° 01:** Edad

**FIGURA N° 02:** Género

**FIGURA N° 03:** ¿Tu jefe tiene un comportamiento amigable frente a sus subordinados y con el cliente que ingresa a diario?

**FIGURA N° 04:** ¿Tu jefe asume sus responsabilidades frente a los errores que cometió en la empresa y con su personal?

**FIGURA N° 05:** ¿Ha recibido usted incentivos y/o reconocimientos, durante los últimos años que viene laborando en la empresa?

**FIGURA N° 06:** ¿A mal comportamiento de un cliente usted actúa respetando los reglamentos de la empresa?

**FIGURA N° 07:** ¿Tu jefe tiene un carácter colérico por los errores que cometiste?

**FIGURA N° 08:** ¿Las reacciones que tienen tus compañeras de trabajo son amables en momentos difíciles que te encuentre?

**FIGURA N° 09:** ¿Usted asume las consecuencias de sus actos dentro de la empresa?

**FIGURA N° 10:** ¿La habilidad que usted posee le es reconocido por su jefe?

**FIGURA N° 11:** ¿Tienes esa libertad de tomar tus propias decisiones en momentos inoportunos?

**FIGURA N° 12:** ¿Tienes esa voluntad de ayudar a tus compañeras de trabajo en situaciones difíciles?

**FIGURA N° 13:** ¿Los logros que obtuviste en anteriores empresas, fueron reconocidas y valoradas por tu jefe?

**FIGURA N° 14:** ¿Su jefe tiene una conducta voluntaria con todo su personal en situaciones difíciles?

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional el liderazgo transformacional, es un enfoque contemporáneo que resalta las bases morales del liderazgo transformacional y ha sido valorado en diversas culturas, asociándose con la efectividad del liderazgo y resultado en los trabajadores tales como satisfacción y desempeño. Sin embargo, los estudios sobre el rol del liderazgo transformacional en las empresas colombianas son escasos.

Este estudio, realizado con empresas del sector floricultor de Colombia, certificadas con florverde, indica que el liderazgo transformacional se manifiesta en estos directivos a través de dos dimensiones: influencia idealizada y motivación inspiradora, comportamientos que más se reflejan las bases morales de este estilo de liderazgo. (PÁEZ, RINCÓN, ASTUDILLO, & BOHORQUEZ, 2014)

El liderazgo transformacional de negocios puede dar lugar a cambios extraordinarios en la dirección. Un ejemplo podría ser un nuevo director ejecutivo que revitalice una empresa y le devuelva la rentabilidad. De acuerdo con los profesores Hershey H. Friedman y Langbert Mitchell de la Universidad de Nueva York, las características de los líderes transformacionales incluyen la visión, confianza, el coraje y la voluntad de hacer sacrificios. El liderazgo transformacional también puede provenir de las organizaciones. Por ejemplo, las empresas que estaban a la vanguardia de la revolución de las computadoras cambiaron el curso de la historia empresarial. (BASU, s.f)

Una de las razones principales por el cual las empresas en Perú apuestan por el liderazgo efectivo, es por la demostrada eficacia que se alcanza con cada uno de los que forman parte de la organización. Además, permiten clasificar los objetivos para así planificar las metas y las tácticas que se van a tomar en cuenta para alcanzarlas, aclarando el enfoque a cada individuo dentro de la compañía y sacando el mayor potencial de cada uno de ellos.

Crean un clima agradable de comunicación y confianza, optimizando los resultados a través del liderazgo, potenciando las capacidades para la consecución de objetivos. (Master Coaching Group, 2018)

Las empresas modernas, enmarcadas en un mercado global que promueve y demanda la competencia y eficiencia gestión de proyectos, deben buscar formas de trabajo que les permitan destacar. En este camino, la presencia de líderes que guíen el trabajo dentro de ellas resulta fundamental.

Un líder es una persona capaz de influir, orientar o dirigir a otros miembros integrantes de la empresa. Este cumple dicha función gracias a una posición de autoridad asignada por su cargo en la empresa, o simplemente por la confianza que en él depositan sus compañeros. La finalidad de todo líder es la obtención de terminados objetivos, sin embargo, los diferentes tipos de líderes que existen buscan esta meta mediante diferentes acciones. Dentro de ellos destaca el líder transformacional, un profesional especialmente necesario en las empresas contemporáneas. (Universia, 2019)

La investigación está enfocada en las micro y pequeñas empresas, que dentro de ello conforman las panaderías y las pastelerías ubicados en el distrito de Ayacucho. Las Mypes en nuestro país cumplen un rol muy importante, ya que reduce la pobreza y generan empleos, es por eso que al ser un sector en continuo crecimiento necesitan ser competitivas. La administración de estos sectores es muy deficiente, puesto que no aplican las herramientas administrativas, algunos de los empresarios de este sector no tienen el deseo de aplicarlos en su empresa. Las panaderías a nivel nacional han evolucionado, se han modernizado siguiendo una nueva tendencia ya que no sólo se limitan a la venta de panes, sino que se han convertido en pequeños restaurantes. En la industria peruana de la panificación tanto las pastelerías se encuentran en constante crecimiento debido en gran medida al boom gastronómico del país en los últimos años, prueba de ello es la cantidad de locales que hay

relacionadas al sector, también sostuvo que en los últimos años el mercado de la panificación en el país ha crecido considerablemente; sin embargo, el consumo per cápita de pan es todavía bajo en comparación con otras naciones., manifestó a la agencia andina. En nuestro país, según ASPAN, existen 20,000 panaderías que generan alrededor de 200 mil puestos de trabajos directos, del total de panaderías a nivel nacional, 10,000 se encuentran ubicadas en Lima y las demás en el resto de las regiones; manifestó el presidente de la Asociación Peruana de Empresarios de la Panadería y Pastelería(ASPAN). (ANDINA, 2010)

El pan es un producto muy fundamental y estratégico en la canasta familiar, de todos los segmentos al margen de sus ingresos, genero, edad, localización geográfica, religión y cultura, todo esto determina la existencia de las panaderías en las distintas regiones de nuestro país ya que hay nuevas ideas de innovación para los productos los cuales son panes, tortas de múltiples sabores, diseños, colores y por últimos los precios. En la actualidad el liderazgo transformacional es de mucha importancia en todas las empresas ya sean públicas como privadas todo ello se encuentra relacionado con el desempeño laboral y la motivación, en todo trabajo que cada persona se desenvuelve y demuestra el desempeño que realiza en sus labores cotidianos .

Es así que el número de panaderías como pastelerías en el distrito de Ayacucho que van en aumento por la gran demanda que existe de los consumidores, ya que por ello al ser un sector en constante crecimiento necesitan ser más competitivos ante otras empresas del mismo rubro. En tal sentido el enunciado del problema a investigar fue: ¿Cómo es el Liderazgo Transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Panadería y Pastelerías: Caso Inversiones Lalo´s S.R.L. del distrito Ayacucho, 2019?. Para dar respuesta al enunciado del problema, se planteó el siguiente objetivo general: Describir como es el liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y

pastelerías: Caso Inversiones Lalo's S.R.L. del distrito Ayacucho, 2019. Los objetivos específicos fueron:

**1.-**Describir como es el comportamiento del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelerías: Caso Inversiones Lalo's S.R.L. del distrito Ayacucho, 2019, **2.-**Describir como es la responsabilidad del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelerías: Caso Inversiones Lalo's S.R.L. del distrito Ayacucho, 2019, **3.-**Describir como es la motivación del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelerías: Caso Inversiones Lalo's S.R.L. del distrito Ayacucho, 2019

El presente trabajo de investigación busca un sistema de elaboración adecuado para mejorar y dar algunos cambios positivos en las panaderías y pastelerías que existen en la actualidad ya que hay una gran demanda familiar y competitividad que crece a diario en todas las panaderías y pastelerías que existen en nuestro distrito de Ayacucho y los demás distritos pero no solo a ello también no podemos dejar de mencionar a las panaderías tradicionales que aún existen en nuestra región de Ayacucho ya que con ello podemos identificarnos como parte de nuestra gastronomía tradicional y la cultura . El presente trabajo investigación se utilizó una metodología de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, el nivel de la investigación fue descriptivo, de diseño no experimental. La población de estudio fueron los mismos 20 trabajadores de la panadería; en el cual se realizó la encuesta, aplicando un cuestionario de 12 preguntas a los 20 trabajadores de dicha panadería; en el cual se obtuvo los siguientes resultados: De acuerdo a los encuestados el 100% indico que son del género femenino, es decir, que los trabajadores son en mayor cantidad señoritas; en la encuesta realizada se obtuvo que el 80% de las trabajadoras encuestadas recibieron algún incentivo como reconocimientos, el 10% de las trabajadoras respondieron que de vez en cuando que reciben algún tipo de incentivos, el 5% de las trabajadoras respondieron que en ocasiones

reciben algún incentivo y el 5% respondieron que nunca recibieron algún tipo de incentivos y/o reconocimientos en la empresa.

Según los resultados obtenidos tras la encuesta aplicada a los trabajadores de la panadería y pastelería Lalo's Pan del distrito de Ayacucho, en relación al objetivo general. Describir como es el liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelerías: Caso Inversiones Lalo's S.R.L. del distrito Ayacucho, 2019; el líder posee un comportamiento adecuado, pero sobretodo un gran motivador y amable con sus colaboradores el cual también escucha las opiniones como las sugerencias de las trabajadoras, de esa manera mantener una comunicación fluida entre jefe y trabajador para una mejor productividad de la empresa. Después de obtener los resultados en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelerías caso Lalo's Pan ya que el líder tiene un buen comportamiento, ya que eso es muy favorable para sí mismo y de esa manera generar una confianza de jefe a trabajador, por todo ello el líder tendrá más acercamiento hacia sus personales de los cuales podrá tomar las opiniones como las sugerencias para así mejorar en todo aspecto en la empresa.

Se llegó a la siguiente conclusión en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelerías caso Lalo's Pan ya que el líder es el primero en asumir sus responsabilidades ya que este valor es muy importante para el líder como para la empresa, es por ello que el líder da el ejemplo a todas sus trabajadoras y de esa manera ser un modelo a seguir y ser mejores personas dentro de la empresa como también en el exterior.



## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### ➤ Antecedente Internacional

(RUIZ & CONSTANZA, 2017). En su tesis titulada “Estilos de liderazgo en los jefes de la compañía alimentos balanceados Tequendama S.A. planta harinas”, tuvo como Objetivo; generar estrategias de intervención para fortalecer los estilos de liderazgo identificados con los jefes y coordinadores de la planta de harinas de la compañía alimentos balanceados Tequendama S.A., utilizo una Metodología; el tipo de la investigación es cuantitativo, el nivel de la investigación es descriptiva, el enfoque de la investigación es cuantitativo; llegando a la Conclusión; al identificar el estilo de liderazgo se encontró que, el estilo de liderazgo que predomina en la planta de Harinas de la empresa Alimentos Balanceados Tequendama S.A. en los jefes y coordinadores es el estilo de liderazgo autocrático, son líderes que no delegan, toman todas las decisiones, y fijan constantemente objetivos a cumplir, teniendo como ventaja principal el éxito y control de procesos y el cumplimiento de metas a corto plazo, es decir, orientado hacia la tarea; con una tendencia a nivel medio en el estilo de liderazgo democrático y una baja participación al estilo de liderazgo liberal, es decir, hacia el grupo.

El estilo de liderazgo que más sobresale es el autocrático ya que este líder es quien asume toda responsabilidad como es quien toma las decisiones, pero este líder no es quien puede escuchar ninguna opinión de sus trabajadores ya que él considera que son incapaces de dirigirse por sí mismo.

(URIZAR, 2016). En su tesis titulada “Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante don Carlos, Cobán alta Verapaz”, tuvo como Objetivo; conocerlos estilos de liderazgo de los colaboradores de Restaurante Don

Carlos; utilizo una Metodología; de tipo cuantitativo, el nivel de la investigación es de tipo descriptivo buscan especificar propiedades, características y elementos sobre una persona o grupos; llegando a la Conclusión; a través de los resultados obtenidos de la prueba de estilos de liderazgo del INCAE, se determinó el estilo de liderazgo autocrático es el predominante en el grupo de participantes del estudio, al evaluar el estilo de liderazgo liberal, se observa como el estilo de liderazgo menos utilizado en la muestra evaluada también se evidenció que el estilo de liderazgo participativo es utilizado a un nivel promedio, por el grupo de participantes del estudio.

En su tesis titulada “Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante don Carlos, Cobán alta Verapaz”. En esta tesis los estilos de liderazgo de los trabajadores se pudo identificar tres estilos los cuales son autocrático es el estilo quien más predomina, liberal es el estilo menos utilizado y por último el participativo que es utilizado en un promedio muy bajo; en este caso no hay un líder que controle y mucho menos hay un solo estilo de liderazgo.

(FAUTOR, 2017). En su tesis titulada “El Liderazgo Transformacional y la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria en trabajadores de restaurantes turísticos de Cercado de Lima”, tuvo como Objetivo; determinar la relación entre liderazgo transformacional y la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria en trabajadores de restaurantes turísticos de Cercado de Lima., utilizo una Metodología; es de tipo descriptivo correlacional , el nivel de la investigación es descriptivo con un diseño no experimental; llegando a la Conclusión; la significancia entre las variables Liderazgo transformacional y la variable de Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria, permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis. Es

decir, que existe correlación significativa moderada inversa entre ambas variables. Se evidenció dentro de los resultados obtenidos de esta investigación que los porcentajes de Liderazgo transformacional están representados por un 4,1% en un nivel muy bajo, 15,2% en un nivel bajo, 66,8% en un nivel promedio, 12,0% en un nivel alto y un 1,8% en un nivel muy alto, muestra constituida por trabajadores de restaurantes turísticos de Cercado de Lima.

En su tesis titulada “El Liderazgo Transformacional y la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria en trabajadores de restaurantes turísticos de Cercado de Lima”. Los variables de liderazgo transformacional y personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria existe una buena conexión ya que esto permite a los trabajadores tener un ambiente laboral muy satisfactorio en el campo.

➤ **Antecedente Nacional**

(ALANYA & PARIONA, 2017). En su tesis titulada, “Tipo de liderazgo que desarrollan los supervisores de ventas con los agentes comerciales en la industria cervecera Backus - 2016”, tuvo como Objetivo; de cómo es el liderazgo que desarrollan los supervisores de ventas en la Industria Cervecera Backus - 2016. Utilizo una Metodología; el trabajo de investigación corresponde a una investigación de tipo básica, de manera general, con un enfoque cuantitativo y el nivel de la investigación es descriptiva, llegando a la Conclusión; la dirección equilibradas es la forma de liderazgo que desarrollan los supervisores de ventas en la Industria Cervecera Backus – 2016, ya que los supervisores están muy preocupados por el bienestar personal de los agentes comerciales, como el desarrollo de eventos de motivación, preocupación por la familia del personal, brindar la indumentaria adecuada para laborar, asimismo tienen un adecuado interés en la producción y esto se aprecia en el cumplimiento de los objetivos

mensuales, la fidelización de puntos de venta y la responsabilidad de los propios colaboradores.

En su tesis titulada, “Tipo de liderazgo que desarrollan los supervisores de ventas con los agentes comerciales en la industria cervecera Backus - 2016”. En este informe apreciamos que los supervisores tienen ese interés por sus agentes comerciales por todo su bienestar y de motivarlos a diario ya que mediante ellos la empresa cervecera ofrece sus productos y de esa manera la empresa alcanzar sus objetivos propuestos.

(Bach. GAYTÁN, 2016). En su tesis titulada “Caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio -rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015”, tuvo como Objetivo, describir las principales características del liderazgo carismático, en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio Rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015; utilizo una Metodología, el tipo de investigación fue descriptiva, nivel de la investigación es cuantitativo con un diseño no experimental, llegando a la siguiente Conclusión, Las principales características del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicios –rubro restaurantes turísticos, según las encuestas realizadas, son: alto porcentaje de desconfianza en cuanto a las decisiones que toma el gerente, genera poco respeto de parte de sus colaboradores, escasa capacidad de motivar a su personal para lograr mayor entusiasmo y compromiso, así mismo, moralmente no existe consideración a sus colaboradores y no siempre ha sido un modelo a seguir. En consecuencia, este estilo de liderazgo es aplicado deficientemente en los restaurantes.

En su tesis titulada “Caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio -rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015”. En este informe se observa que existe poco interés hacia los trabajadores por parte del gerente o líder ya que no toma en cuenta los pedidos de sus colaboradores y es por ello que no se sienten motivados mucho menos comprometidos con la empresa, eso genera que no hay objetivo por lograr.

(LAZARO, 2019). En su tesis titulada “Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018”, tuvo como Objetivo; determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.; utilizo una Metodología; es de tipo cuantitativa, nivel de la investigación es de tipo descriptivo con un diseño no experimental; llegando a la siguiente Conclusión; la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas dicen que la gestión de calidad si contribuye al rendimiento del negocio, ayuda alcanzar los objetivos y metas, si son un buen líder en la empresa, promueve el trabajo en equipo, ayuda a resolver los errores de sus colaboradores, el liderazgo si es primordial en la organización y un buen liderazgo si permite a las empresas ser eficiente. La mayoría si conocen el término gestión de calidad, tienen otros conocimientos de técnicas de la gestión de calidad, conocen la técnica de la evaluación para medir el rendimiento del personal, conocen el termino de liderazgo, conoce la comunicación y el saber escuchar como competencias propias de un líder.

En su tesis titulada “Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018”. En este informe se observa que la gestión de calidad

tiene que ver mucho para el progreso de la empresa ya que mediante ello las mypes logran tener un mejor progreso en el mercado competitivo que existe hoy en día.

➤ **Antecedente Local**

(Bach. PILLACA, 2019). En su tesis titulada, “Propuesta de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho ,2019”, tuvo como Objetivo; describir los factores relevantes del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio capillapata, distrito de san juan bautista, Ayacucho, 2019; el cual utilizo una Metodología; el tipo de investigación que se empleo fue el tipo aplicada con enfoque cuantitativo, el nivel de la investigación que se empleo fue el nivel descriptivo propositivo y el diseño de la investigación fue no experimental ya que se trabajó sobre las realidades del hecho, Conclusión, según los resultados obtenidos tras la encuesta desarrollada en los colaboradores de los restaurantes económicos del barrio de capillapata, distrito de san juan bautista 2019, los factores relevantes que destacan son el carisma del líder, la motivación y la consideración individualizada. Los atributos del líder transformador y la innovación de ideas son factores que tienen que mejorarse, los mismos que están descritos en el plan de mejora.

En su tesis titulada, “Propuesta de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho ,2019”. En este informe se observa que el líder si es un modelo a seguir ya que demuestra que si existe interés por sus trabajadores y es un buen motivador esto permite que sus trabajadores se sientan comprometidos como identificados en los restaurantes que laboran.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Liderazgo Transformacional**

El liderazgo transformacional se ejerce por personas que realizan cambios profundos dentro de la sociedad. Es característico de los líderes que crean cambios en el comportamiento y en la actitud de sus seguidores (miembros de la organización), cambiando su visión y obteniendo en ellos el compromiso necesario para alcanzar los objetivos de la organización. Los líderes transformacionales se preocupan por sus seguidores y apelan a ideales morales. Implica diferentes valores como: la honestidad, la responsabilidad o el altruismo. De este modo, les insta a que miren por los intereses de la organización y superen el egoísmo individual. El liderazgo transformacional motiva a las personas a hacer más de lo que esperan, lo que acaba moviendo y cambiando a grupos, organizaciones y a la propia sociedad. Para conseguir esto usan una visión inspiradora, valores organizacionales, un buen clima organizacional y una relación personal satisfactoria. (BELLVER, 2016)

El liderazgo transformacional se centra en la creación y gestión de los equipos, la motivación y la colaboración con los empleados para establecer relaciones estrechas. El objetivo principal es inspirar un cambio en la empresa a través de la motivación y el establecimiento de unos objetivos comunes. Para que este tipo de liderazgo sea útil o se pueda llevar a cabo, los líderes deben tener carisma, entusiasmo, ser buenos comunicadores, ganar la confianza de los empleados, ser capaces de gestionar equipos y creer en los objetivos marcados, entre otras características. En definitiva, deben ser líderes que crean en los proyectos de la empresa y en la capacidad de sus equipos para que esta dinámica funcione. Por esto, y por otras características que mencionaremos más adelante, hay que tener en cuenta que el liderazgo transformacional no funcionara de la misma manera con todos los proyectos. (BENITO MARTÍN, 2017)

El liderazgo transformacional se enfoca en gran medida en la visión del líder más que en las atribuciones de los seguidores . Los líderes transformacionales son conocidos por conmover y cambiar las cosas en gran forma, al comunicar a los seguidores una visión especial del futuro, utilizando los ideales y motivos más altos de los seguidores. Los autores Bass y Avolio propusieron que el liderazgo transformacional se compone de cuatro dimensiones del comportamiento y se refirieron a ellas como las cuatro I (por sus siglas en inglés): influencia idealizada, motivación inspiradora, consideración individual y estimulación intelectual. Las cuatro I han sido utilizadas en otras disciplinas y culturas para explicar la relación transformacional entre líder y seguidor. El liderazgo transformacional sirve para cambiar el estado de las cosas al articular con los seguidores los problemas en el sistema actual y una visión atractiva de lo que podría ser una nueva organización. (LUSSIER, 2011)

Los líderes transaccionales son los líderes que guían principalmente por medio de intercambios sociales o transacciones. El líder transformacional es el que estimula e inspira a transformar a los seguidores a alcanzar resultados extraordinarios, el liderazgo transformacional destaca como uno de los tipos de liderazgo más adecuados para orientar las organizaciones hacia el cambio y la innovación. (ROBBINS, 2013)

La medida en que es líder transformacional, se mide en primer lugar, en términos de su influencia sobre los seguidores. Los seguidores de este líder se sienten confianza, admiración, lealtad y respeto al líder y lo harán más de lo esperado al principio. El líder transforma y motiva a los seguidores por el carisma, la excitación intelectual y consideración individual. Además, este líder busca de nuevas formas de trabajo, mientras que trata de identificar nuevas oportunidades frente a las amenazas y trata de salir del statu quo y modificar el medio ambiente. (BURNS, 2018)



## 2.2.2 Dimensiones

### ***2.2.2.1 Comportamiento***

El comportamiento es, en un sentido básico, la forma de actuar de cada persona. Es la exteriorización de su ser interno; esta forma se sustenta en las acciones y las reacciones que lleva adelante, y a diferencia del carácter, se puede cambiar. Es así que una misma persona puede tener distinto tipo de comportamiento según el entorno en el que se desenvuelve. Hay seres que, en el exterior y en la vida social se manifiestan de determinada manera, y en la intimidad, por ejemplo, con su familia o pareja, de otra totalmente opuesta. Ligando comportamiento y carácter, aquí aparece la manifestación tangible de un ser humano en su accionar en el mundo; es decir, lo que el mundo recibe y percibe de él. (COLOMBO, 2019)

El termino comportamiento se utiliza para describir las diferentes acciones que ponemos en marcha en nuestra vida diaria. La conducta o comportamiento se puede definir como la realización de cualquier actividad en la que esté implicada una acción, o un pensamiento o emoción. Las personas en todo momento, de una manera u otra, llevamos a cabo una conducta, es decir, aunque estemos callados, pensando, observando, resolviendo un problema mentalmente, etc. Nos estamos comportando de una forma; la ausencia de conducta no existe; este término se refiere tanto a lo que hacemos, como a lo que pensamos y sentimos. (SANCHEZ, 2018)

El comportamiento es la manera de comportarse (conducirse y portarse). Se trata de la forma de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno. Es importante y fundamental establecer el que todo comportamiento este influenciado por una serie de elementos. En concreto, se estipula que aquel estará marcado tanto por la cultura que tenga la persona en cuestión como por las normas sociales existentes en su entorno o la

actitud que presente en todo momento, el comportamiento de cualquier ciudadano también está influenciado por sus creencias y por la genética. (PÉREZ P. J., 2014)

#### ***2.2.2.2 Responsabilidad.***

La responsabilidad se trata de un concepto sumamente amplio que mantiene una estrecha relación con el hecho de asumir todas aquellas consecuencias generadas tras un acto que fue realizado de manera consiente o intencionada. La responsabilidad suele ser considerada como uno de los principios humanos más significativos ya que, mediante la capacidad humana que habilita a una persona poder elegir frente a las circunstancias que la vida presente, uno opta por la forma en que va actuar y relacionarse con el otro. (RAFFINO, 2020)

La responsabilidad se refiere a que ésta es una habilidad de los seres humanos para reconocer y medir las consecuencias, de un incidente que realizó en plena conciencia y libertad. Un sujeto responsable es aquel capaz de tomar las decisiones conscientemente, siendo ésta la causante directa o indirecta de algún hecho. La persona responsable no necesita ser sometida a presiones, es la primera en dedicarse a su cometido un 100%, pudiendo ir más allá de sus expectativas y es muy cuidadosa de su vida profesional. Las personas responsables prosperan en un entorno de libertad y son dignas merecedoras de ella. (PÉREZ M. , 2019)

La responsabilidad es una virtud que puede observarse en uno mismo o en el prójimo. Se dice que una persona es responsable cuando, consiente de sus actos, sabe que estos son la causa directa o indirecta de un hecho, por el cual es plausible de ser imputable, y hasta deberá responder por esos actos. La responsabilidad va de la mano del concepto de libertad, ya que sin ésta no existiría la posibilidad de elegir hacerse cargo, responsable de una situación o persona y sin dudas, es su complemento y mejor compañera. (UCHA, s.f.)

### **2.2.2.3 Motivación.**

La motivación se puede definir como la determinación o voluntad que impulsa a la persona a hacer determinadas acciones o comportamientos para alcanzar un determinado objetivo. Es decir, esta influye de forma determinante en la puesta en marcha de conductas hacia un determinado fin; dependiendo de la importancia que tenga para la persona el objetivo que desea alcanzar o las consecuencias positivas de este, la motivación será mayor o menor. (CATALÁN, 2017)

A menudo oímos lo importante que es estar motivado para lograr lo que uno se propone. Mas, en tiempos de crisis, parece que hace falta doble dosis de motivación para lograr llegar a dicho lugar tan preciado; la motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados; es el impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su cumplimiento, la motivación es lo que le da energía y dirección a la conducta, es la causa del comportamiento. (GÓMEZ, 2013)

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo; también es considerada como el impulso que se conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque este provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa; la motivación es la interacción del individuo con la situación. (RAMÍREZ, 2012)

#### **2.2.2.1 Indicadores**

##### **2.2.2.1.1 Actuar**

Al obrar, comportarse de una manera determinada que presenta un individuo ante su entorno la solemos denominar como actuar. Se puede considerar como su primera definición la de hacer que algo se ponga en acción. Otras de sus acepciones son: la acción de producir una

consecuencia sobre una persona u objeto; los actos que realiza un individuo y que son característicos de su naturaleza y de esto, se puede definir también como ejecutar y ejercer todo acto que sea consciente en libertad.

#### **2.2.2.1.2 Reacciones**

Se conoce como reacción a la consecuencia o resultado de una determinada acción. Según la teoría, este vocablo se concibe como una resistencia, fuerza contraria u opuesta a algo. Se trata también de la manera en la cual un objeto o individuo se comporta ante un estímulo concreto. Reacción se refiere a la acción que se genera a consecuencia de un estímulo, o bien la respuesta de una acción concreta. También se entiende por reacción aquella acción de resistencia que se opone a algo. La reacción puede suceder de manera continua y originar una cadena de reacciones ante alguna situación.

#### **2.2.2.1.3 Carácter**

El carácter hace diferencia y hace especial a un individuo, grupo de individuos, animal u objeto. El carácter o personalidad se determina por el entorno social y la cultura que pertenece cada ser humano, lo cual ayuda a fijar la conducta y moralidad de la persona. Cada persona posee un carácter diferente, lo cual influye en su emotividad, la forma de reaccionar y la capacidad de respuesta que contempla para las diversas situaciones que se enfrenta a diario, es por ello, que existen las personas emotivas, apasionadas, sentimentales, nerviosas, apáticas, entre otras.

#### **2.2.2.2.1 Consecuencias**

Se denomina consecuencia a un efecto de un determinado suceso, decisión o circunstancia. Desde esta perspectiva puede aseverarse que una consecuencia es meramente un efecto originado por una determinada causa. Así, suele hablarse de las consecuencias de las

acciones personales, de un evento, de una relación lógica. Cuando la expresión refiere a los actos humanos, cae inevitablemente en el plano de la moral y la ética.

#### **2.2.2.2.2 Habilidad**

Se entiende la habilidad como la capacidad de alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad determinada. De esta manera, se trata de una forma de aptitud específica para una actividad puntual, sea de índole física, mental o social. Comúnmente, las habilidades se entienden como talentos innatos, naturales, pero la verdad es que también pueden ser aprendidos o perfeccionados.

#### **2.2.2.2.3 Libertad**

Libertad es la facultad o capacidad del ser humano de actuar según sus valores, criterios, razón y voluntad. Libertad es también el estado o la condición en que se encuentra un individuo que no está en condición de prisionero, coaccionado o sometido a lo que le ordene otra persona. Asimismo, se utiliza la palabra libertad para referirse a la facultad que tienen los ciudadanos de un país para actuar o no según su voluntad y lo establecido en la ley. Por otra parte, el significado de libertad también se relaciona con los términos confianza y franqueza, especialmente, en su forma plural significa osada familiaridad.

#### **2.2.2.3.1 Voluntad**

La voluntad es uno de los rasgos psicológicos de los seres humanos, que en buena medida convendrá en determinar sus acciones, no solamente conociéndolas sino también dirigiéndose intencionalmente hacia el fin que cada cual se proponga. Básicamente es la facultad que disponemos las personas de hacer o no algo.

#### **2.2.2.3.2 Logros**

Se denomina logro al alcance de una meta previamente propuesta por una persona o un grupo de personas. Este logro, lejos de ser un mero golpe de fortuna (o suerte), necesita que la o

las personas apliquen diferentes acciones, acordadas de manera previa, de modo que sean tendientes a facilitar el alcance de la meta.

### **2.2.2.3.3 Conducta**

La conducta hace referencia al comportamiento de las personas. En el ámbito de la psicología se entiende que la conducta es la expresión de las particularidades de los sujetos, es decir la manifestación de la personalidad. Es por ello el concepto hace referencia a los factores visibles y externos de los individuos.

## **2.2.3 Antecedentes del Liderazgo Transformacional**

El liderazgo transformacional es un proceso en el que los líderes y seguidores hacen entre sí para avanzar a un nivel más alto de la moral y la motivación, Burns relacionados con la dificultad entre la dirección y liderazgo y afirmó que las diferencias en las características y comportamientos. Él estableció dos conceptos; el liderazgo transformacional y liderazgo transaccional, según Burns, el estilo de transformación genera cambios significativos en la vida de las personas y organizaciones, rediseños percepciones y valores, los cambios de expectativas y aspiraciones de los empleados. Se define liderazgo transformacional como un estilo de simpatía y la inspiración, se sabe que poseen coraje, confianza y la voluntad de hacer sacrificios por el bien común; lo cual produce un cambio preciado y positivo en los seguidores, el líder se centra en transformar y a otros a ayudarse mutuamente lo cual aumenta la motivación, moral y productividad del grupo de seguidores. (BURNS, 2018)

## **2.2.4 Importancia del Liderazgo Transformacional**

Un liderazgo transformacional personalizado significa que el líder no ve a cada empleado en función de un sistema, sino como una persona adulta y responsable, lo percibe como un firme individuo con la capacidad de gestionar sus propias capacidades, para contribuir a la

creación de mejores resultados, lo que incluye la función de la persona dentro de la empresa en todos sus niveles.

Este punto de vista de la dirección lleva a la relación entre directivos y empleados a transformarse, pasando de ser de objeto a objeto a sujeto a sujeto, en semejante escenario, el trabajo del director no es controlar, sino contribuir a los equipos de creación de punto, y apoyar a cada individuo a desarrollar su mejor su esfuerzo para lograr o incluso superar los objetivos comunes. El individuo por lo tanto tiene el reto de contribuir de una mejor manera a alcanzar los objetivos comunes de la empresa.

#### ***2.2.4.1 Características del Liderazgo Transformacional***

Quienes lideran actualmente los diversos departamentos de una empresa deben contar con características específicas que lo lleven a tener una gestión más eficaz.

**Vínculos directos y confiables:** Como su objetivo es producir cambios sustanciales en la visión, la estrategia y la cultura de las organizaciones, es fundamental que establezca contacto directo con las personas que hacen parte del clima laboral. El líder transformacional no ve sólo empleados; para él, se trata sobre todo de personas sobre las que es necesario operar cambios en el plano personal y, por consiguiente, en el organizacional.

**Motivación permanente:** La manera en que establece el contacto con los integrantes de la organización no puede ser cualquiera. Además de la cercanía, debe hacerlo generando estrategias que ayuden a mejorar los niveles de motivación entre las personas. Esto puede lograrse a través de estímulos, incentivos, recompensas y una labor de permanente reconocimiento de los logros obtenidos.

**Estimulación intelectual:** Pero, así mismo, el líder transformacional no solo debe centrarse en la motivación como motor del cambio. También es necesario promover un clima participación constante en el que fluyan la creación y la expresión de las ideas. Los

miembros de las empresas deben sentirse parte del cambio, y no hay mejor forma para lograrlo que abriendo más canales para la interacción, el diálogo y la retroalimentación.

**Crecimiento a largo plazo:** El líder transformacional nunca trabaja a corto o mediano plazo; esa labor la delega en directivos seccionales o líderes de departamento. Por el contrario, su tarea es promover procesos de cambio que perduren en el tiempo, pues de lo contrario no pasarían de ser soluciones parciales o específicas. Dichos cambios son transversales: es decir, incluyen a cada uno de los elementos que conforman la estructura de una organización y con el tiempo pasan a integrarse a la cultura y la filosofía corporativas. O, dicho de otro modo: el líder transformacional no solventa averías; más bien, hace todo lo posible para que, implicando a las personas de su entorno, esas averías no se repitan.

#### *2.2.4.2 Cualidades de los Líderes Transformacionales*

- **Carisma:** capacidad de entusiasmar de transmitir confianza y respeto
- **Consideración Individual:** presta atención personal a cada miembro, trata individualmente a cada subordinado, da formación aconseja
- **Estimulación Intelectual:** favorece nuevos enfoques para viejos problemas, hacer un hincapié en la inteligencia, racionalidad y solución de problemas
- **Inspiración:** aumenta el optimismo y el entusiasmo
- **Tolerancia Psicológica:** usar el sentido del humor para indicar equivocaciones y resolver conflictos

Capacidad para construir un liderazgo compartido fundamentado en la cultura de la participación. Considera el trabajo en equipo como una estrategia importante que produce la sinergia necesaria para lograr los objetivos de la organización. Dedicar tiempo y recursos a la formación continua de sus colaboradores como medio fundamental de crecimiento personal y forma de implicarse la tecnología en su trabajo.



El líder transformacional considera que desempeña un rol simbólico de autoridad que le permite ser el representante institucional de la organización y como, tal debe dar ejemplo de trabajo duro, disponibilidad y honestidad en sus acciones.

#### ***2.2.4.2 Ventajas y Desventajas del Liderazgo Transformacional***

##### **Ventajas:**

- ✓ Desarrollo de habilidades sociales
- ✓ El líder es un ejemplo a seguir
- ✓ Aumento de la autoestima de los trabajadores, lo que supone mayor productividad y mayores beneficios
- ✓ Menores costes porque no es necesario rotar o sustituir trabajadores
- ✓ Mayor posibilidad de haber nuevas y mejores iniciativas

##### **Desventajas:**

- ✓ Asume que hay motivación por parte del trabajador
- ✓ Los resultados son visibles a largo plazo
- ✓ No todos los líderes pueden ser transformadores
- ✓ Carece de detalles de aplicación

#### **2.2.5 Tipos de Liderazgo**

Según (FISCHMAN KALINCAUSKY, 2015). El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinados, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos.

**Liderazgo Ausente:** El líder ausente es aquel líder que está presente en la empresa, pero solo en forma física y que tiene no mantiene una relación con sus empleados, por tal razón

se le llama un jefe fantasma, se enfoca más en cumplir sus propias metas personales y no de toda la fuerza laboral de la empresa. Este tipo de líder solamente está concentrado en su propio mundo. Cree que su trabajo será exitoso si logra sus propias metas y no entiende que gran parte de su trabajo es ayudar a que los otros logren sus metas.

**Liderazgo Transaccional:** En la parte del liderazgo transaccional podemos notar que el jefe busca motivar a sus subordinados para que logren sus objetivos aumentándoles el sueldo en un 50% y ofreciéndoles como recompensa además un auto del año y por ello se puede afirmar que según la teoría de motivación e higiene el comportamiento de las personas estaría en función a factores higiénicos.

**Liderazgo Transformador:** El liderazgo transformador persigue al desarrollo personal y del entorno. El eje principal de este líder es la interrelación con sus trabajadores, direcciona todas las expectativas que se fomentan con un fin en común, tratando de cumplir con todos y con el mismo, y con el bien o fin de la empresa, es el tipo de liderazgo más positivo el beneficio de todos en forma unificada.

### **2.2.6 Estilos de Liderazgo**

Según (LLORIA, s.f.). Un líder es una persona que influye en un grupo de la gente hacia el logro de un objetivo, mientras el mando es el arte de motivar un grupo de gente para actuar hacia el alcance de un objetivo en común.

**Liderazgo Transaccional:** Este estilo de liderazgo comienza con la premisa de que los miembros del equipo están de acuerdo en obedecer a su líder totalmente cuando toman un trabajo. La transacción es por lo general que la organización paga a los miembros del equipo, a cambio de su esfuerzo y cumplimiento. Como tal, el líder tiene el derecho a castigar a los miembros del equipo si su trabajo no cumple con el estándar predeterminado.

**Liderazgo Autocrático:** En virtud de los estilos de liderazgo autocrático, todos los poderes de toma de decisiones están centralizados en el líder; como se intuye, esos líderes, por tanto, son dictadores. El liderazgo autocrático es una forma extrema de liderazgo transaccional, donde un líder ejerce altos niveles de poder sobre sus empleados o miembros del equipo. La gente dentro del equipo se da pocas oportunidades para hacer sugerencias, incluso si estos serían de interés para la organización del equipo.

**Liderazgo Transformacional o Adaptativo:** El liderazgo transformacional es un estilo que se define como el liderazgo que crea el cambio valioso y positivo en los seguidores. Un líder transformacional se centra en la transformación a otros; transformación a ayudarse unos a otros, a tener en cuenta a los demás, para que el trabajo sea alentador y armonioso, y para mirar hacia fuera para ver la organización en su conjunto. En esta dirección, el líder aumenta la motivación, la moral y el rendimiento de su grupo seguidor. Una persona con este estilo de liderazgo es un verdadero líder que a su equipo inspira con una visión compartida del futuro.

**Liderazgo Carismático:** El líder carismático y el líder transformacional pueden tener muchas semejanzas, en esto el líder transformacional pueden ser también carismáticos. Su diferencia principal está en su foco básico. Mientras que el líder transformacional tiene un foco básico de transformar la organización y, completamente posiblemente, sus seguidores, el Líder carismático puede no querer cambiar algo. Un estilo de mando carismático puede parecer similar a un estilo de mando transformacional: el líder inyecta dosis enormes de entusiasmo en su equipo y es muy enérgico.

**Liderazgo Democrático o Participativo:** Aunque un líder democrático tomara la decisión final, él o ella invita a otros miembros del equipo para contribuir al proceso de toma de decisiones. Esto no sólo aumenta la satisfacción en el trabajo mediante la participación de los empleados o miembros del equipo en lo que está pasando, sino que también ayuda a

desarrollar las habilidades de las personas. Los empleados y los miembros del equipo se sienten en control de su propio destino, y por lo tanto están motivados para trabajar duro por algo más que una recompensa financiera.

### **2.2.7 Definición de las Mypes**

En el artículo N° 04 de la ley de las Mypes establece el concepto de micro y pequeña empresa, a la letra dice: “Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (Texto Único Ordenado), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Decreto. Legislativo. N°1086).

Es importante resaltar que, la microempresa no necesita constituirse como persona jurídica, pudiendo ser conducida directamente por su propietario persona individual. Podrá, sin embargo, adoptar voluntariamente la forma de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, o cualquiera de las formas societarias previstas por la ley. El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la Pequeña Empresa será determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas cada dos (2) años y no será menor a la variación porcentual acumulada del PBI nominal durante el referido período.

### **2.2.8 Teoría de las Micro y Pequeñas Empresas**

Existen varias definiciones acerca de los micros y pequeñas empresas; sin embargo; citaremos los conceptos y definiciones contenidos en la ley de promoción y formalización de la Micro y Pequeña Empresa (ley 28015), debido a su mejor aplicabilidad a nuestra realidad peruana . En el Art.2 de la ley 28015 (2003). 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, comercialización de bienes o prestación de servicios.

#### ***2.2.7.1 Característica de las Mypes***

En el ministerio de trabajo y promoción de empleo nos dice que las Mypes pueden ser constituidas por personal natural o jurídico, bajo cualquier forma de organización empresarial. Según la ley, para poder acogerse a los beneficios de los que gozan las Mypes en el Perú, éstas deben cumplir con ciertos requisitos concernientes a su número de trabajadores y sus volúmenes de ventas.

#### ***2.2.7.2 Tamaño de la Mype***

**Micro Empresa:** Número de trabajadores es a 10 trabajadores y el valor de las ventas es a 12 UIT.

**Pequeña Empresa:** Número de trabajadores es a 20 trabajadores el valor de ventas es a 25 UIT.

**Mediana Empresa:** Número trabajadores es a 20 a 100 personas.

**Gran Empresa:** Número de trabajadores es más de 100 trabajadores.

### **III. HIPÓTESIS**

“Son hipótesis que involucran una sola variable. Se caracterizan por señalar la presencia de ciertos hechos o fenómenos en la población objeto de estudio. Estas hipótesis son simples afirmaciones sujetas a comprobación y no permiten explicar los hechos o fenómenos en cuestión” (ROJAS, 2013) . En este tipo de hipótesis un cambio o alteración en una o más variables independientes, va acompañado de un cambio proporcional, en sentido directo o inverso, en la variable dependiente, pero la relación que se establece no es de causalidad.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la Investigación**

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. La investigación no experimental o *expost facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones". De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad. (HERNANDEZ, FERNANDEZ, & BAPTISTA, 2012)

#### 4.1.1 El tipo de Investigación

Para cualquier campo se aplica la investigación de las ciencias físico naturales. El objeto de estudio es externo al sujeto que lo investiga tratando de lograr la máxima objetividad. (HERNANDEZ, 2010) Intenta identificar leyes generales referidas a grupos de sujeto o hechos. Sus instrumentos suelen recoger datos cuantitativos los cuales también incluyen la medición sistemática, y se emplea el análisis estadístico como característica resaltante.

#### 4.1.2 Nivel de la investigación

En el trabajo de investigación el nivel de la investigación de la tesis, es de nivel descriptivo por lo general se utiliza para poder describir la realidad de los hechos en qué estado se encuentran, pueden ser grupos o comunidades; que se puedan abordar y así poder analizar los hechos. Define, la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. (ARIAS, 2012, pág. 24)

#### 4.1.3 Enfoque de la Investigación

El método cuantitativo es un procedimiento que se basa en la utilización de los números para analizar, investigar y comprobar tanto información como datos. La investigación o metodología cuantitativa se produce por la causa y efecto de las cosas, y es uno de los métodos más conocidos y utilizados en las materias de ciencias, como las matemáticas, la informática y la estadística. El método cuantitativo se basa principalmente en los números y es una metodología que pretende tomar decisiones, entre varias opciones, usando las variables de información y datos. Es decir, la investigación cuantitativa es un procedimiento de decisión, que trata de analizar y delimitar la asociación, la generalización y el objeto de los resultados que se obtienen al estudiar una población. (SANZ, 2017)

#### 4.1.4 Método de la Investigación

El método deductivo de investigación deberá ser entendido como un método de investigación que utiliza la deducción o sea el encadenamiento lógico de proposiciones para llegar a una conclusión o, en este caso, un descubrimiento. En la Ciencia contemporánea se emplea el método deductivo de investigación en la formulación o enunciación de sistemas de axiomas o conjunto de tesis de partida en una determinada Teoría. Ese conjunto de axiomas es utilizado para deducir conclusiones a través del empleo metódico de las reglas de la Lógica. (LIZARDO, 2014)

Mediante el método deductivo de investigación es posible llegar a conclusiones directas, cuando deducimos lo particular sin intermediarios. Esto es un método deductivo directo. Cuando esto no es posible, requerimos el empleo del método deductivo indirecto en el que necesitamos operar con silogismo lógico. Mediante este método, concluimos lo



particular de lo general, pero mediante la comparación con una tercera proposición. Es lo que se denomina silogismo .

#### **4.2 Población y la Muestra**

La población de la investigación se encuentra constituida por las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelería del distrito de Ayacucho. La población está constituida de 20 trabajadores del rubro panadería y pastelerías Lalo´s pan, del distrito de Ayacucho, 2019, el cuestionario se aplicó a los mismos 20 colaboradores de dicha empresa . Toda investigación debe ser transparente, así como estar sujeta a crítica y réplica, y este ejercicio solamente es posible si el investigador delimita con claridad la población estudiada y hace explícito el proceso de selección de su muestra. No siempre, pero en la mayoría de las situaciones sí realizamos el estudio en una muestra. Sólo cuando queremos efectuar un censo debemos incluir todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o la población. Por ejemplo, los estudios motivacionales en empresas suelen abarcar a todos sus empleados para evitar que los excluidos piensen que su opinión no se toma en cuenta. Las muestras se utilizan por economía de tiempo y recursos. (HERNÁNDEZ, 2014)

### 4.3 Definición y Operacionalización de Variables e Indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Liderazgo Transformacional	Según el autor (BELLVER, 2016). El liderazgo transformacional se ejerce por personas que realizan cambios profundos dentro de la sociedad. Es característico de los líderes que crean cambios en el comportamiento y en la actitud de sus seguidores. Implica diferentes valores como: la honestidad, la responsabilidad. El liderazgo transformacional motiva a las personas a hacer más de lo que esperan, lo que acaba moviendo y cambiando a grupos, organizaciones y a la propia sociedad.	El liderazgo transformacional en la panadería y pastelerías Lalo´s Pan del distrito de Ayacucho será medida mediante un cuestionario el cual estará dirigido a todo el personal que labora.	<p><b>Comportamiento</b></p> <p><b>Responsabilidad</b></p> <p><b>Motivación</b></p>	<p>Actuar</p> <p>Acciones</p> <p>Reacciones</p> <p>Carácter</p> <p>Consecuencias</p> <p>Habilidad</p> <p>Conciencia</p> <p>Libertad</p> <p>Voluntad</p> <p>Acciones</p> <p>Lograr</p> <p>Conducta</p>	<p>¿A mal comportamiento de un cliente usted actúa respetando los reglamentos de la empresa?</p> <p>¿Tu jefe tiene un carácter colérico por los errores que cometiste?</p> <p>¿Las reacciones que tienen tus compañeras de trabajo son amables en momentos difíciles que te encuentre?</p> <p>¿Usted asume las consecuencias de sus actos dentro de la empresa?</p> <p>¿La habilidad que usted posee le es reconocido por su jefe?</p> <p>¿Tienes esa libertad de tomar tus propias decisiones en momentos inoportunos?</p> <p>¿Tienes esa voluntad de ayudar a tus compañeras de trabajo en situaciones difíciles?</p> <p>¿Los logros que obtuviste en anteriores empresas, fueron reconocidas y valoradas por tu jefe?</p> <p>¿Su jefe tiene una conducta voluntaria con todo su personal en situaciones difíciles?</p>	Likert

#### **4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

El presente trabajo de investigación se elaboró mediante la técnica de la encuesta y el instrumento a utilizar fue el cuestionario, ya que nos permitirá recolectar valiosa información para el presente trabajo de investigación, de esa manera realizar cuadros estadísticos de la información obtenida, el mismo que se aplicará a los 20 trabajadores de la panadería Lalo´s pan sobre el liderazgo transformacional.

#### **4.5 Plan de Análisis**

Los datos se fueron obteniendo mediante las encuestas mencionados anteriormente, realizados a los mismos 20 trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelerías Lalo´s Pan del distrito de Ayacucho, 2019; los cuadros estadísticos fueron elaborados en el programa Excel, con la finalidad del comportamiento de la variable .

#### 4.6 Matriz de Consistencia

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLE	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>¿Cómo es el liderazgo transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Panadería y Pastelerías: Caso Inversiones Lalo's S.R.L. del Distrito Ayacucho, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>1.- ¿Cómo es el comportamiento en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelerías: Caso Inversiones Lalo's S.R.L. del distrito Ayacucho, 2019?</p> <p>2.- ¿Cómo es la responsabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelerías: Caso Inversiones Lalo's S.R.L. del distrito Ayacucho, 2019?</p> <p>3.- ¿Cómo es la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelerías: Caso Inversiones Lalo's S.R.L. del distrito Ayacucho, 2019?</p>	<p>Describir como es el liderazgo transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Panadería y Pastelerías: Caso Inversiones Lalo's S.R.L. del Distrito Ayacucho, 2019</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1.-Describir como es el comportamiento las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelerías: Caso Inversiones Lalo's S.R.L. del distrito Ayacucho, 2019</p> <p>2.-Describir como es la responsabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelerías: Caso Inversiones Lalo's S.R.L. del distrito Ayacucho, 2019</p> <p>3.- Describir como es la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelerías: Caso Inversiones Lalo's S.R.L. del distrito Ayacucho, 2019</p>	<p>“Son hipótesis que involucran una sola variable. Se caracterizan por señalar la presencia de ciertos hechos o fenómenos en la población objeto de estudio. Estas hipótesis son simples afirmaciones sujetas a comprobación y no permiten explicar los hechos o fenómenos en cuestión” (ROJAS, 2013) . En este tipo de hipótesis un cambio o alteración en una o más variables independientes, va acompañado de un cambio proporcional, en sentido directo o inverso, en la variable dependiente, pero la relación que se establece no es de causalidad.</p>	<p>Liderazgo Transformacional</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comportamiento</li> <li>✓ Responsabilidad</li> <li>✓ Motivación</li> </ul>	<p><b>Población:</b> Se realizará con los 20 trabajadores de la panadería y pastelería Lalo's Pan . La muestra está considerando para la investigación serán los mismos 20 trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelería , Lalo's Pan distrito de Ayacucho 2019</p> <p><b>Metodología:</b></p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Tipo:</b> Aplicada con enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Método:</b> Deductivo</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

#### **4.7 Principios Éticos**

El presente trabajo de investigación hace un hincapié a los principios éticos de la confidencialidad, respeto a la dignidad de las personas y a la propiedad intelectual. Asimismo, también utilizamos el principio de la confiabilidad, ya se da a conocer que toda la información recabada del presente trabajo de investigación es real y por último el principio de honestidad porque se obtuvo información directamente de los propietarios, con un solo fin ha sido destinada para fines académicos exclusivamente.

## V. RESULTADOS

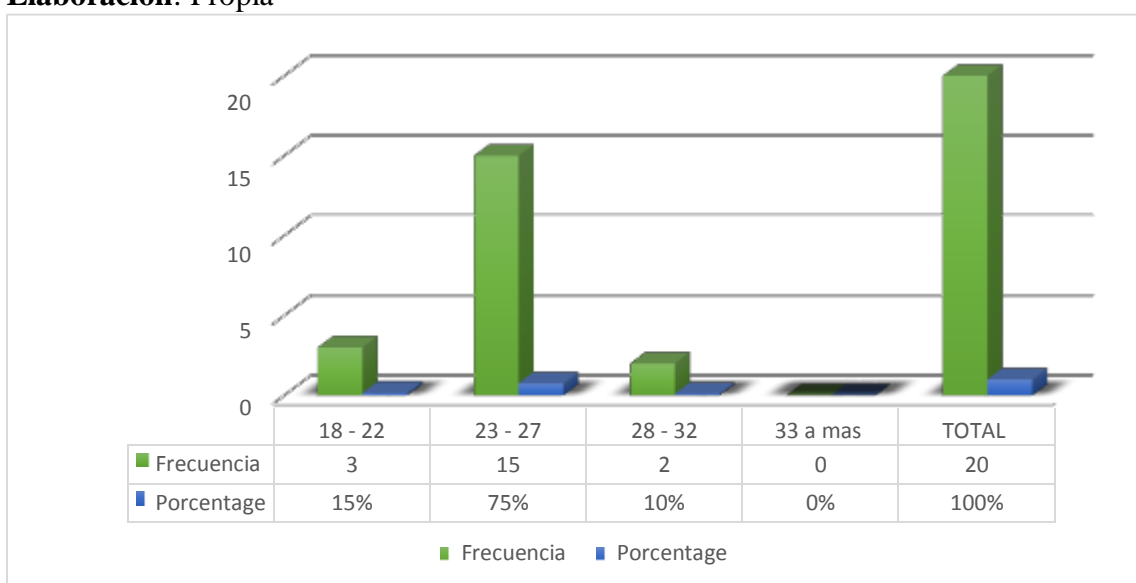
### 5.1 Resultados

**TABLA N° 1:** Edad

<b>EDAD</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>18 - 22</b>	<b>3</b>	<b>15%</b>
<b>23 - 27</b>	<b>15</b>	<b>75%</b>
<b>28 - 32</b>	<b>2</b>	<b>10%</b>
<b>33 a mas</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la panadería Lalo´s Pan

**Elaboración:** Propia



**FIGURA N° 1:** Edad

#### **Interpretación:**

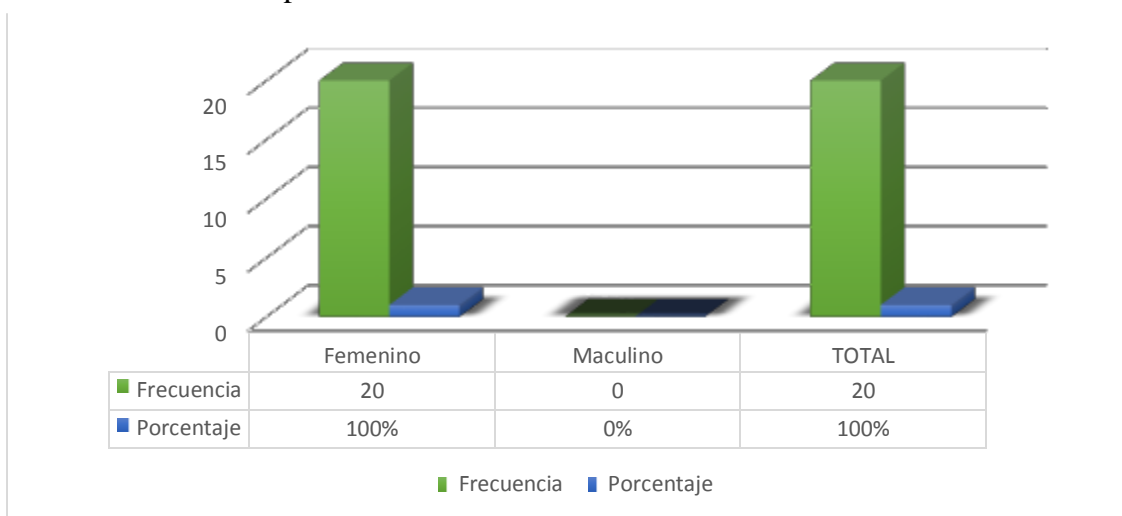
De acuerdo a los encuestados, el 75% indico que tienen entre 23 a 27 años de edad, el 15% indico que tienen entre 18 a 22 años de edad y solo el 10% indico que tiene 28 a 32 años de edad.

**TABLA N° 2: Género**

<b>GÉNERO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Femenino</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
<b>Masculino</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la panadería Lalo´s Pan

**Elaboración:** Propia.



**FIGURA N° 2: Genero**

**Interpretacion:**

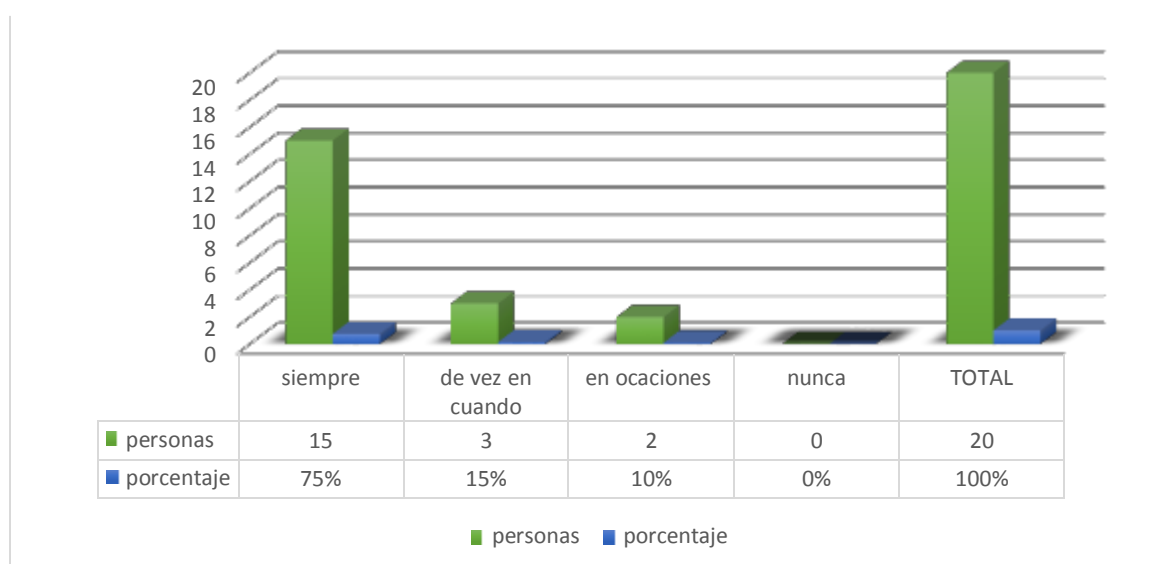
De acuerdo a los encuestados el 100% indico que son del genero femenino, es decir, que los trabajadores son en mayor cantidad señoritas.

**TABLA N° 3:** ¿Tu jefe tiene un comportamiento amigable frente a sus subordinados y con el cliente que ingresa a diario?

ALTERNATIVAS	TOTAL DEL PERSONAL	PORCENTAJE
1. Siempre	15	75%
2. De vez en cuando	3	15%
3. En ocasiones	2	10%
4. Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la panadería Lalo´s Pan

**Elaboración:** Propia.



**FIGURA N° 3:** ¿Tu jefe tiene un comportamiento amigable frente a sus subordinados y con el cliente que ingresa a diario?

**Interpretacion.**

En la encuesta realizada se obtuvo que el 75% de las trabajadoras encuestadas respondieron siempre ya que tiene un comportamiento amigable frente a sus subordinados y con el cliente que ingresa a diario, el 15% solo respondió que de vez en cuando es amigable con sus subordinados y con el cliente y solo el 10% respondió que en ocasiones es amigable con sus subordinados y con los clientes.

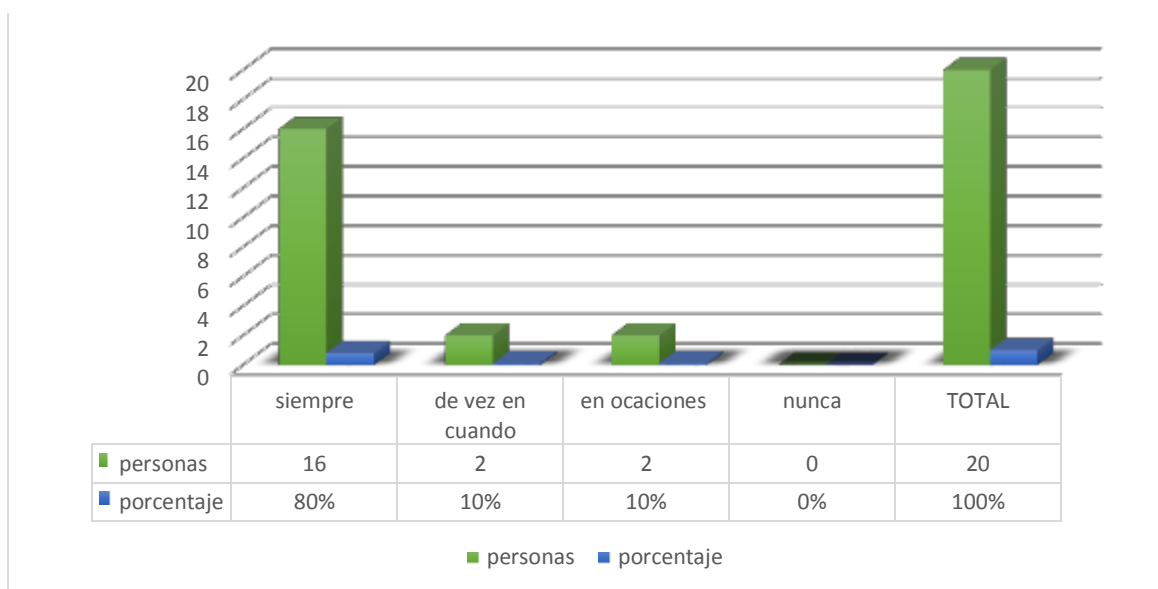


**TABLA N° 4.-** ¿Tu jefe asume sus responsabilidades frente a los errores que cometió en la empresa y con su personal?

ALTERNATIVAS	TOTAL DEL PERSONAL	PORCENTAJE
1. Siempre	16	80%
2. De vez en cuando	2	10%
3. En ocasiones	2	10%
4. Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la panadería Lalo´s Pan

**Elaboración:** Propia.



**FIGURA N° 4:** ¿Tu jefe asume sus responsabilidades frente a los errores que cometió en la empresa y con su personal?

**Interpretacion.**

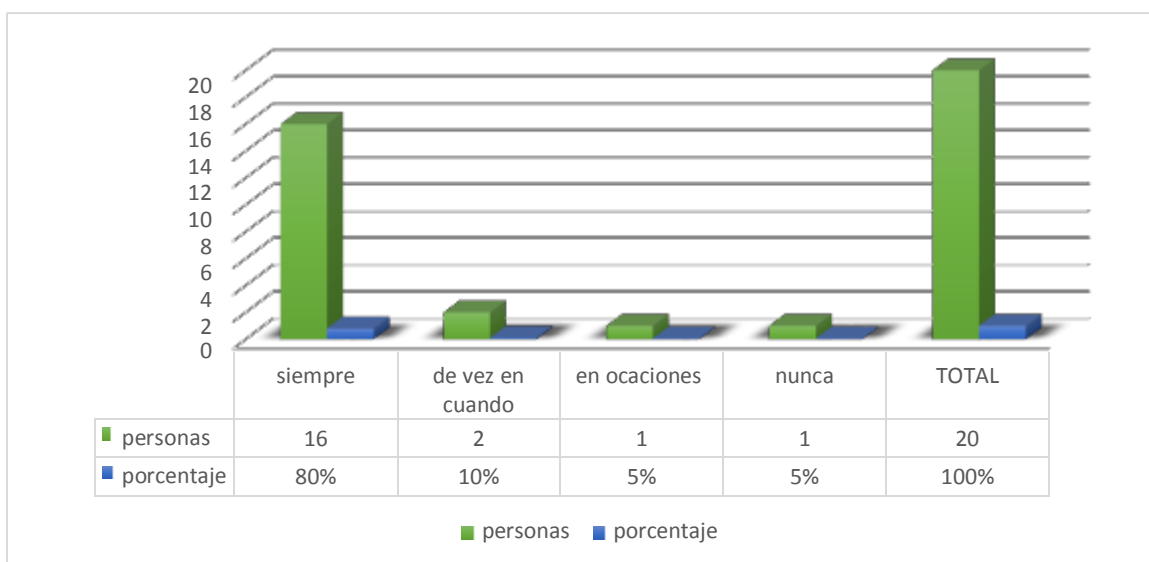
En la encuesta realizada se obtuvo que el 80% de las trabajadoras encuestadas respondieron siempre ya que asume sus responsabilidades frente a sus errores, el 10% de las trabajadoras respondió que de vez en cuando asume su responsabilidad y el 10% también de las trabajadoras respondieron que en ocasiones asume su responsabilidad ya que el jefe es el líder y es quien da el ejemplo a seguir.

**TABLA N° 5.-** ¿Ha recibido usted incentivos y/o reconocimientos, durante los últimos años que viene laborando en la empresa?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>TOTAL DEL PERSONAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>1. Siempre</b>	<b>16</b>	<b>80%</b>
<b>2. De vez en cuando</b>	<b>2</b>	<b>10%</b>
<b>3. En ocasiones</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>
<b>4. Nunca</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la panadería Lalo´s Pan

**Elaboración:** Propia.



**FIGURA N° 5:** ¿Ha recibido usted incentivos y/o reconocimientos, durante los últimos años que viene laborando en la empresa?

**Interpretación:**

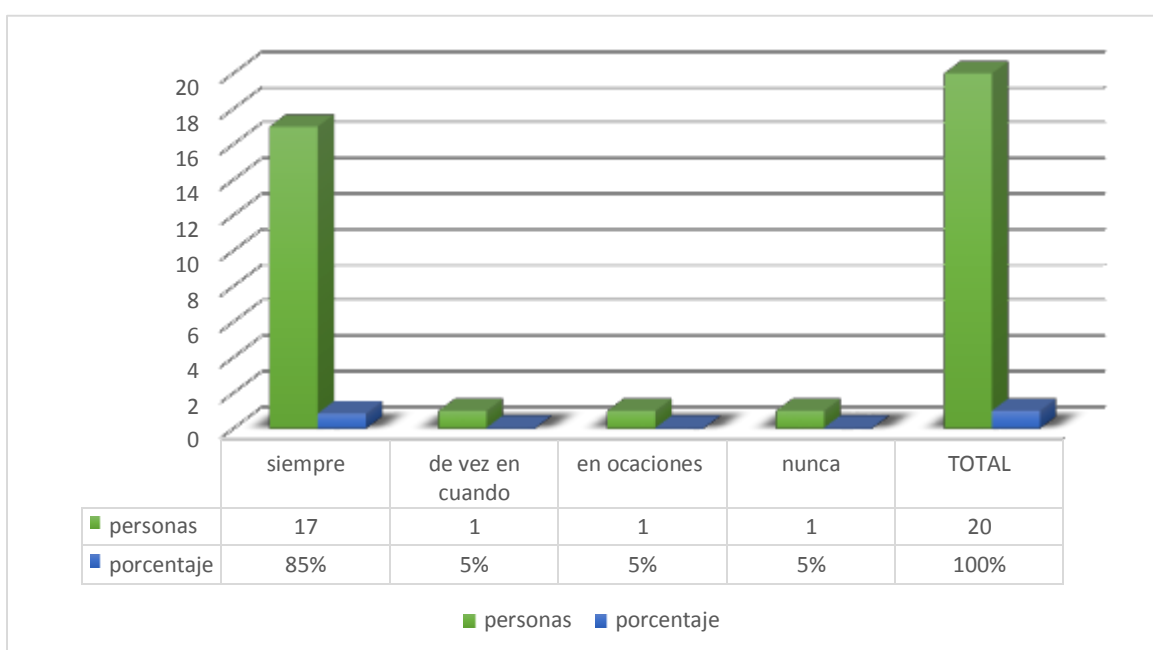
En la encuesta realizada se obtuvo que el 80% de las trabajadoras encuestadas recibieron algún incentivo como reconocimientos, el 10% de las trabajadoras respondieron que de vez en cuando que reciben algún tipo de incentivos, el 5% de las trabajadoras respondieron que en ocasiones reciben algún incentivo y el 5% respondieron que nunca recibieron algún tipo de incentivos y/o reconocimientos en la empresa.

**TABLA N° 6.-** ¿A mal comportamiento de un cliente usted actúa respetando los reglamentos de la empresa?

ALTERNATIVAS	TOTAL DEL PERSONAL	PORCENTAJE
1. Siempre	17	85%
2. De vez en cuando	1	5%
3. En ocasiones	1	5%
4. Nunca	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la panadería Lalo´s Pan

**Elaboración:** Propia.



**FIGURA N° 6:** ¿A mal comportamiento de un cliente usted actúa respetando los reglamentos de la empresa?

**Interpretación:**

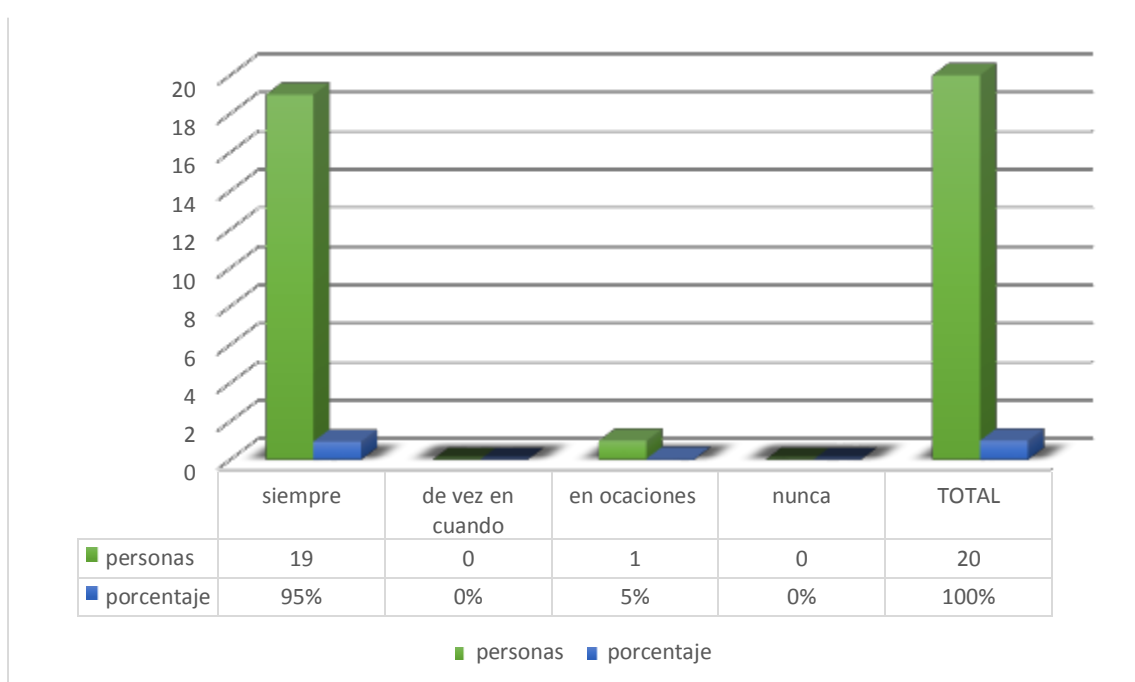
De acuerdo a los encuetados, el 85% indicaron que siempre actuaron de acuerdo a las normas, el 5% indicaron que de vez en cuando actúan de acuerdo a las normas regidas por la empresa, el 5% indicaron que solo en ocasiones actúan de acuerdo a las normas y el 5% indicaron que nunca actuaron de acuerdo a las normas establecidas por la empresa.

**TABLA N° 7.- ¿Tu jefe tiene un carácter colérico por los errores que cometiste?**

ALTERNATIVAS	TOTAL DEL PERSONAL	PORCENTAJE
1. Siempre	19	95%
2. De vez en cuando	0	0%
3. En ocasiones	1	5%
4. Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la panadería Lalo´s Pan

**Elaboración:** Propia.



**FIGURA N° 7:** ¿Tu jefe tiene un carácter colérico por los errores que cometiste?

**Interpretación.**

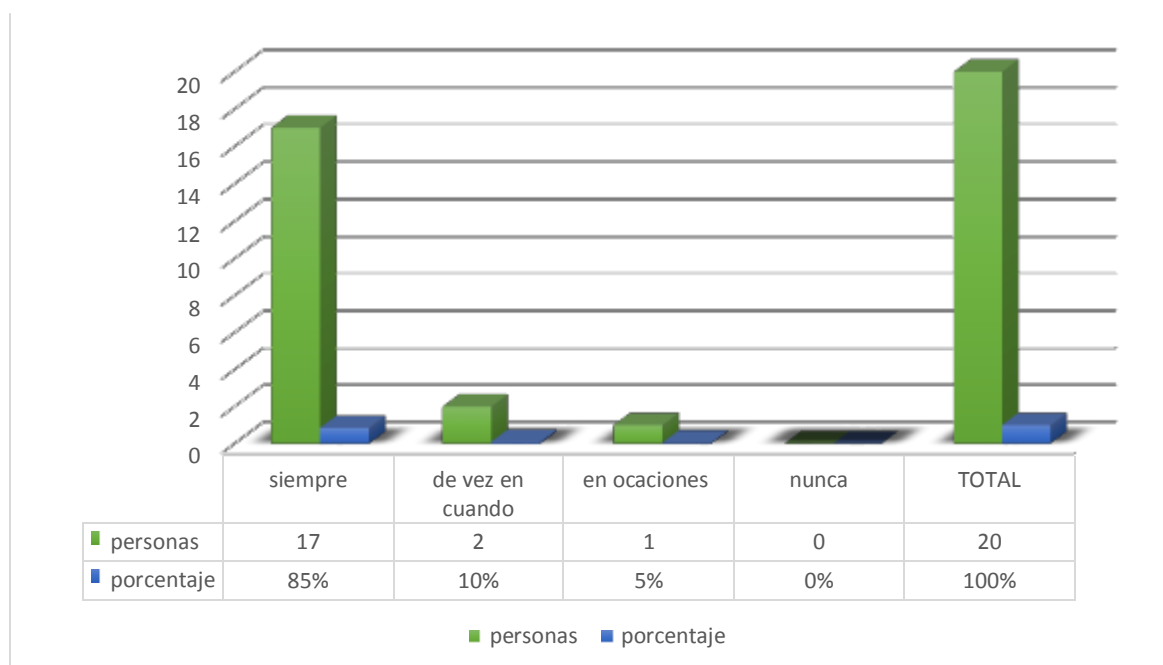
De acuerdo a los encuestados, el 95% indicaron que siempre tuvo un carácter colérico por algún error que cometieron al interior de la empresa o también por una falta y el 5% de las trabajadoras indicaron que solo en ocasiones tiene ese carácter colérico por algún error que tuvo alguna de nuestras compañeras.

**TABLA N° 8.-** ¿Las reacciones que tienen tus compañeras de trabajo son amables en momentos difíciles que te encuentre?

ALTERNATIVAS	TOTAL DEL PERSONAL	PORCENTAJE
1. Siempre	17	85%
2. De vez en cuando	2	10%
3. En ocasiones	1	5%
4. Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la panadería Lalo's Pan

**Elaboración:** Propia.



**FIGURA N° 8:** ¿Las reacciones que tienen tus compañeras de trabajo son amables en momentos difíciles que te encuentre?

**Interpretación.**

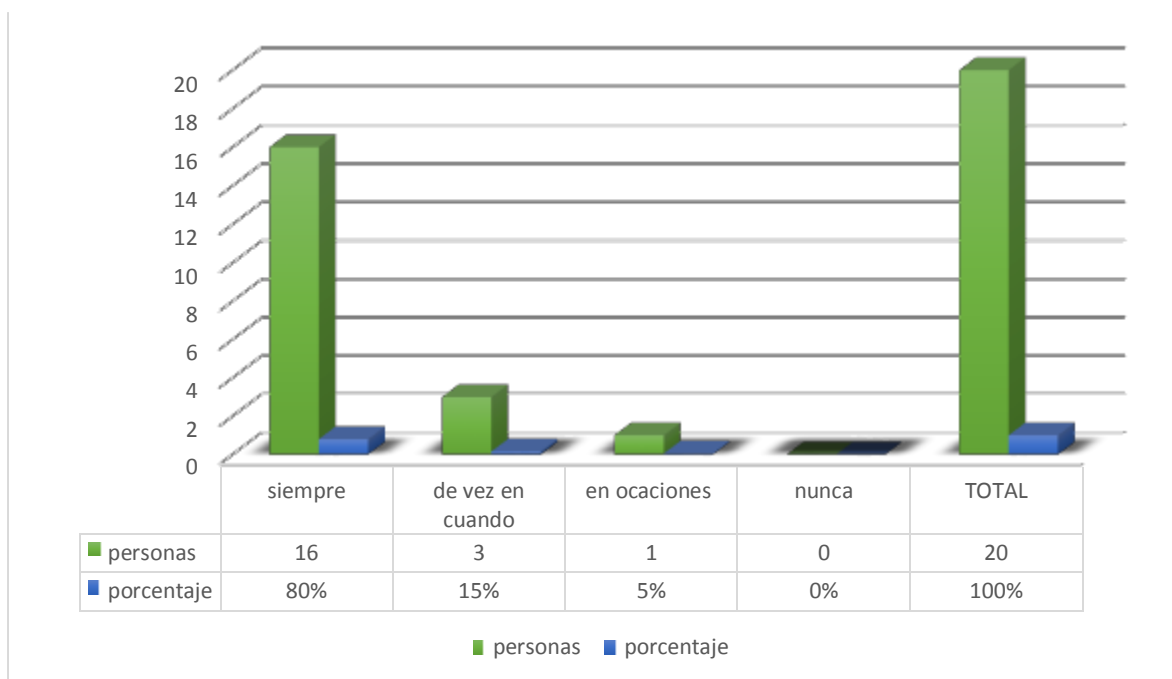
De acuerdo a los encuestados, el 85% de las trabajadoras indicaron que siempre tuvieron una reacción de amabilidad frente a sus compañeras, el 10% de las trabajadoras indicaron que de vez en cuando tienen esa reacción de amabilidad y el 5% de las trabajadoras indicaron que solo en ocasiones tienen esa amabilidad con sus compañeras de trabajo.

**Tabla N° 9.-** ¿Usted asume las consecuencias de sus actos dentro de la empresa?

ALTERNATIVAS	TOTAL DEL PERSONAL	PORCENTAJE
1. Siempre	16	80%
2. De vez en cuando	3	15%
3. En ocasiones	1	5%
4. Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la panadería Lalo´s Pan

**Elaboración:** Propia.



**FIGURA N° 9:** ¿Usted asume las consecuencias de sus actos dentro de la empresa?

**Interpretación:**

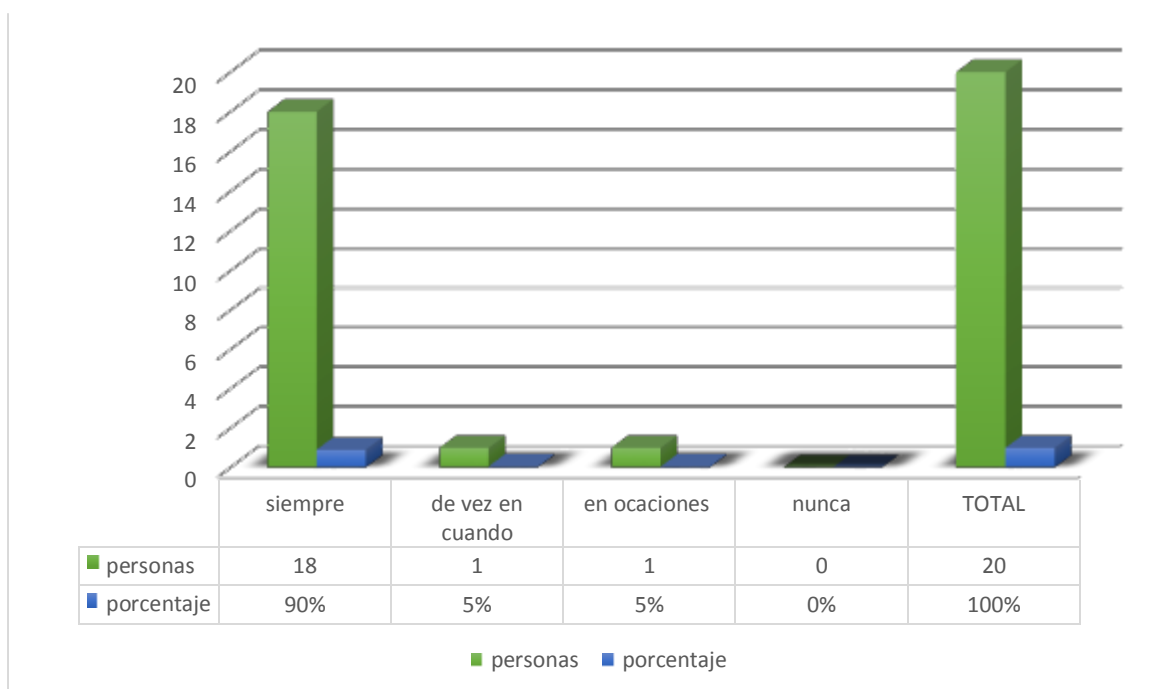
De acuerdo a los encuestados, el 80% de las trabajadoras indicaron que siempre asumieron las consecuencias de sus actos, el 15% de las trabajadoras indicaron que de vez en cuando asumieron las consecuencias de sus actos, mientras que el 5% de las trabajadoras indicaron que solo en ocasiones asumieron las consecuencias de sus actos al interior de la empresa.

**TABLA N° 10.-** ¿La habilidad que usted posee le es reconocido por su jefe?

ALTERNATIVAS	TOTAL DEL PERSONAL	PORCENTAJE
1. Siempre	18	90%
2. De vez en cuando	1	5%
3. En ocasiones	1	5%
4. Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la panadería Lalo´s Pan

**Elaboración:** Propia.



**FIGURA N° 10:** ¿La habilidad que usted posee le es reconocido por su jefe?

**Interpretación:**

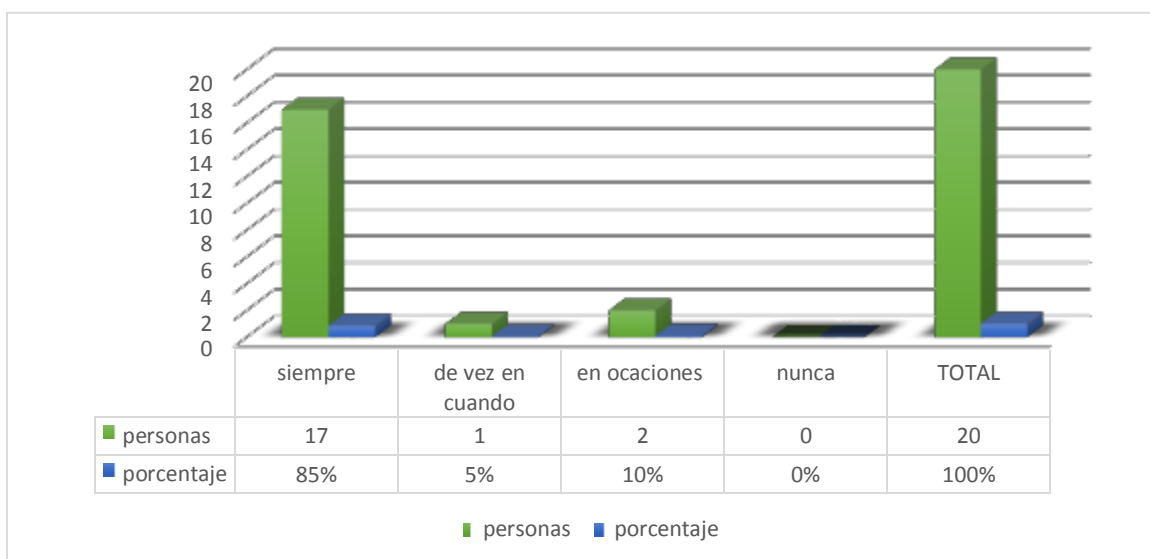
De acuerdo a los encuestados, el 90% de las trabajadoras indicaron que siempre le fueron reconocidos sus habilidades, el 5% de las trabajadoras indicaron que de vez en cuando le son reconocidos por su superior, mientras que el 5% de las trabajadoras indicaron que solo en ocasiones le reconocieron las habilidades que tenían al interior de la empresa.

**TABLA N° 11.-** ¿Tienes esa libertad de tomar tus propias decisiones en momentos inoportunos?

ALTERNATIVAS	TOTAL DEL PERSONAL	PORCENTAJE
1. Siempre	17	85%
2. De vez en cuando	1	5%
3. En ocasiones	2	10%
4. Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la panadería Lalo´s Pan

**Elaboración:** Propia.



**FIGURA N° 11:** ¿Tienes esa libertad de tomar tus propias decisiones en momentos inoportunos?

**Interpretación:**

De acuerdo a los encuestados, el 85% de las trabajadoras indicaron que siempre tuvieron esa libertad de tomar sus propias decisiones en momentos de presión, el 5% de las trabajadoras indicaron que de vez en cuando tienen esa libertad de tomar esas decisiones, mientras que el 10% de las trabajadoras indicaron que solo en ocasiones tienen esa libertad de tomar esas decisiones.

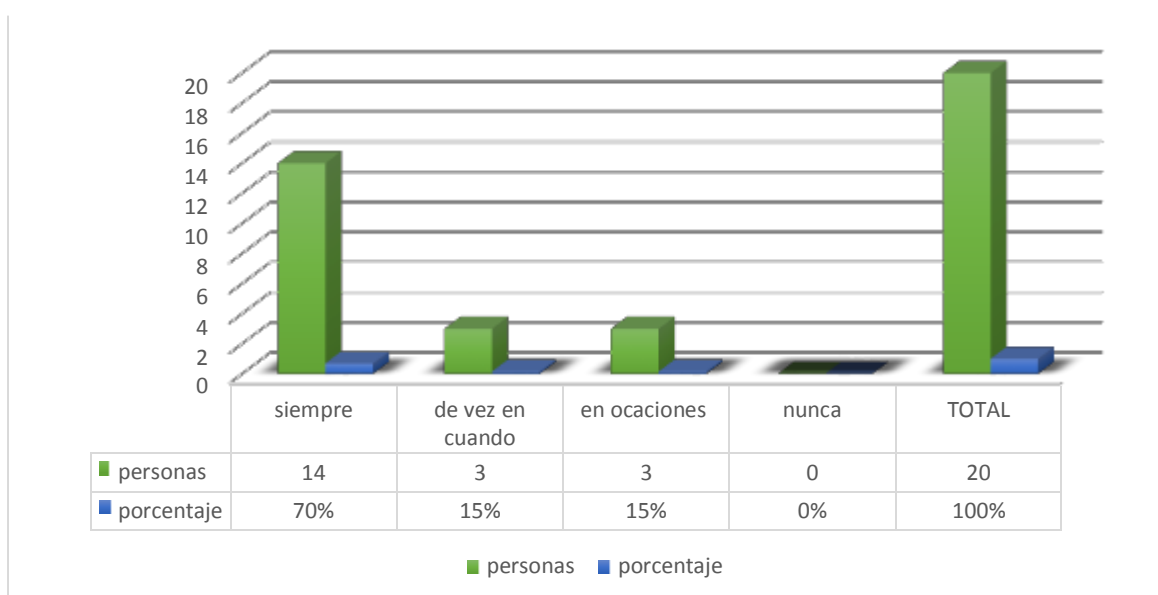


**TABLA N° 12.-** ¿Tienes esa voluntad de ayudar a tus compañeras de trabajo en situaciones difíciles?

ALTERNATIVAS	TOTAL DEL PERSONAL	PORCENTAJE
1. Siempre	14	70%
2. De vez en cuando	3	15%
3. En ocasiones	3	15%
4. Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la panadería Lalo´s Pan

**Elaboración:** Propia.



**FIGURA N° 12:** ¿Tienes esa voluntad de ayudar a tus compañeras de trabajo en situaciones difíciles?

**Interpretación:**

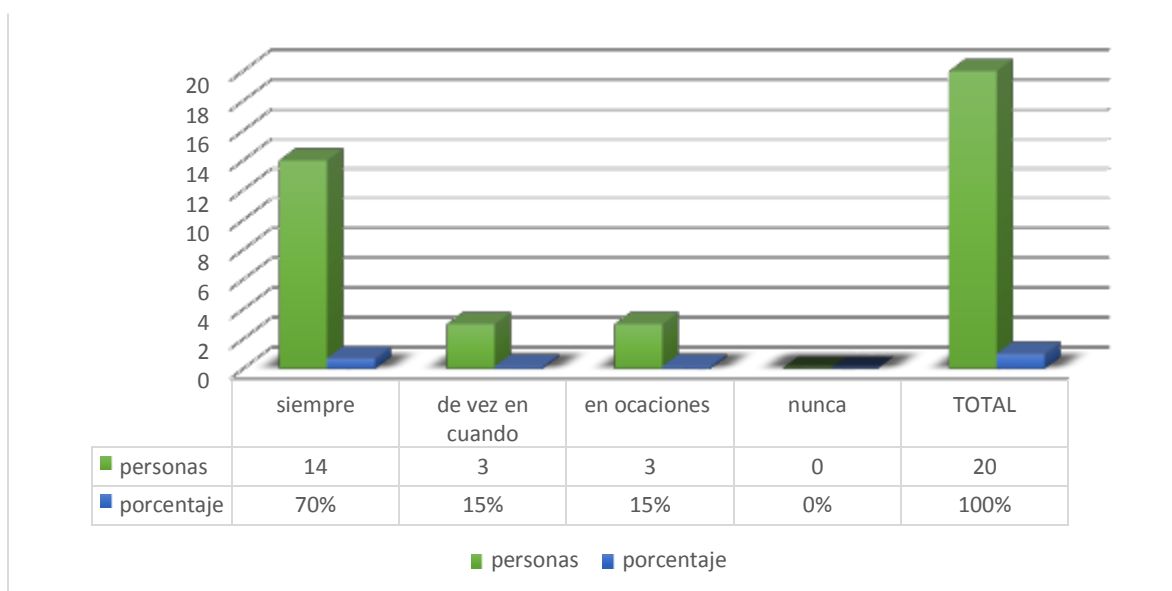
De acuerdo a los encuestados, el 70% de las trabajadoras indicaron que siempre tienen esa voluntad de ayudar a sus demás compañeras, el 15% de las trabajadoras indicaron que de vez en cuando tienen esa voluntad de poder ayudar a sus compañeras de labor y mientras el 15% de las trabajadoras indicaron que solo en ocasiones tienen esa voluntad de ayudar a sus demás compañeras de trabajo.

**TABLA N° 13.-** ¿Los logros que obtuviste en anteriores empresas, fueron reconocidas y valoradas por su jefe?

ALTERNATIVAS	TOTAL DEL PERSONAL	PORCENTAJE
1. Siempre	14	70%
2. De vez en cuando	3	15%
3. En ocasiones	3	15%
4. Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la panadería Lalo´s Pan

**Elaboración:** Propia.



**FIGURA N° 13:** ¿Los logros que obtuviste en anteriores empresas, fueron reconocidas y valoradas por su jefe?

**Interpretación:**

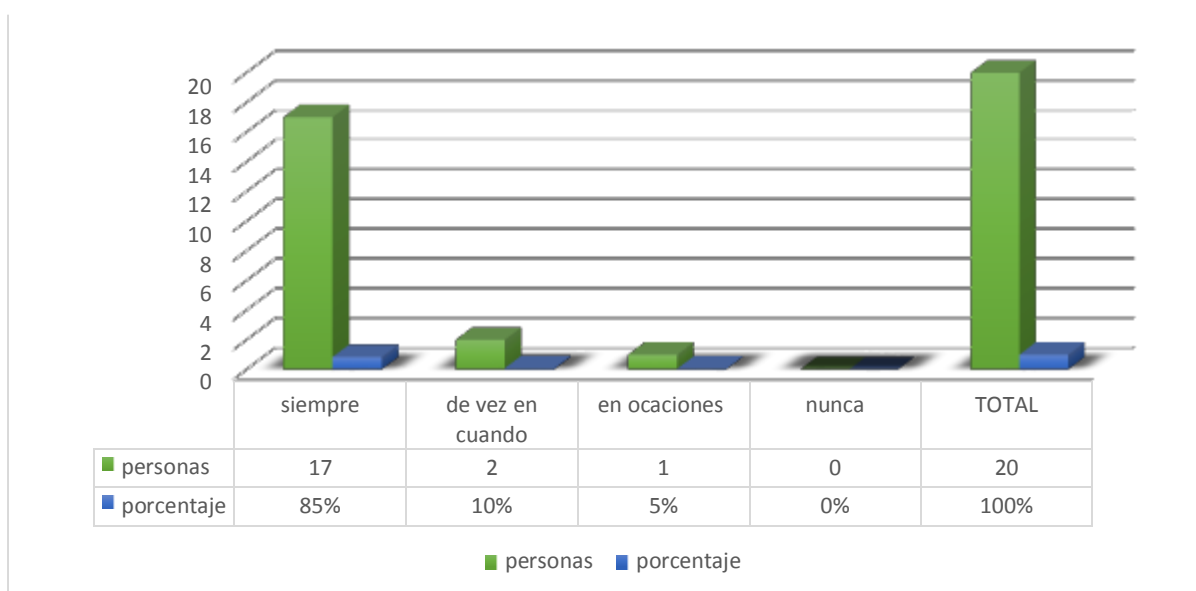
De acuerdo a los encuestados, el 70% de las trabajadoras indicaron que siempre le fueron reconocidos los logros que tuvo en anteriores empresas, el 15% de las trabajadoras indicaron que de vez en cuando le son reconocidos los logros que tuvo y le son valorados, el 15% de las trabajadoras indicaron que solo en ocasiones le reconocieron los logros obtenidos en anteriores empresas que laboro.

**TABLA N° 14.-** ¿Su jefe tiene una conducta voluntaria con todo su personal en situaciones difíciles?

ALTERNATIVAS	TOTAL DEL PERSONAL	PORCENTAJE
1. Siempre	17	85%
2. De vez en cuando	2	10%
3. En ocasiones	1	5%
4. Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la panadería Lalo´s Pan

**Elaboración:** Propia.



**FIGURA N° 14:** ¿Su jefe tiene una conducta voluntaria con todo su personal en situaciones difíciles?

**Interpretación:**

De acuerdo a los encuestados, el 85% de las trabajadoras indicaron que siempre tiene esa conducta de voluntariado con sus personales en situaciones difíciles, el 10% de las trabajadoras indicaron que de vez en cuando tiene esa conducta de voluntariado con sus personales, mientras que el 5% de las trabajadoras indicaron que solo en ocasiones tiene esa conducta.

## **5.2 Análisis de Resultado**

### **Variable Liderazgo Transformacional**

Tras la encuesta se obtuvo los resultados a las trabajadoras de las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelerías, caso inversiones Lalo's S.R.L. del distrito Ayacucho 2019, se pudo obtener los siguientes datos

#### **Objetivo Especifico N° 01**

Describir como es el comportamiento del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelerías: Caso Inversiones Lalo's S.R.L. del distrito Ayacucho, 2019

En la encuesta realizada se obtuvo que el 75% de las trabajadoras encuestadas respondieron siempre ya que tiene un comportamiento amigable frente a sus subordinados y con el cliente que ingresa a diario, el 15% solo respondió que de vez en cuando es amigable con sus subordinados y con el cliente y solo el 10% respondió que en ocasiones es amigable con sus subordinados y con los clientes.

En su tesis de (RUIZ & CONSTANZA, 2017). Que lleva por título "Estilos de liderazgo en los jefes de la compañía alimentos balanceados Tequendama S.A. planta harinas", Se obtuvo como resultado general que el 100% de los jefes de área presentan una tendencia hacia el estilo de liderazgo orientado hacia la tarea (autocrático); debido a que la estrategia del negocio está orientada hacia los resultados por ser una empresa del sector de producción, adicional se evidencia que los jefes buscan obtener resultados a corto plazo y de forma eficiente, lo cual el colaborador absorbe esta información y tiende a darle importancia a la tarea, es decir, a las actividades para la cual fue contratado. Muchos líderes prefieren dar órdenes para que se ejecuten los objetivos, y se persigue que se hagan bien, sin darle el valor a la persona, simplemente se desea obtener resultados y esto es lo que

se puede evidenciar que está sucediendo en la planta de Harinas, estos líderes están asumiendo toda la responsabilidad al momento de tomarlas decisiones importantes del proceso, son aquellos líderes que se encargan de iniciarlas acciones, de dirigirlas, motivan y controlan su personal a cargo.

### **Objetivo Especifico N° 02**

Describir como es la responsabilidad del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelerías: Caso Inversiones Lalo's S.R.L. del distrito Ayacucho, 2019

En la encuesta realizada se obtuvo que el 80% de las trabajadoras encuestadas respondieron siempre ya que asume sus responsabilidades frente a sus errores, el 10% de las trabajadoras respondió que de vez en cuando asume su responsabilidad y el 10% también de las trabajadoras respondieron que en ocasiones asume su responsabilidad ya que el jefe es el líder y es quien da el ejemplo a seguir.

En su tesis de (URIZAR, 2016). Que lleva por título "Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante don Carlos, Cobán alta Verapaz", se identificó que el estilo de liderazgo predominante en la presente investigación es el Autocrático, estos resultados revelaron que un 75% de los sujetos asumen la responsabilidad en la toma de decisiones, dirigen las acciones; posee diversas características, es por ello que se considera seguro, responsable y capaz de expresar sus ideas de forma directa. Visto de esta forma posee gran experiencia dentro de la empresa. Mientras que la minoría se encuentra representada con un 25% correspondiente al estilo liberal donde el líder delega toda la autoridad a sus seguidores.

### **Objetivo Especifico N° 03**

Describir como es la motivación del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelerías: Caso Inversiones Lalo´s S.R.L. del distrito Ayacucho, 2019

En la encuesta realizada se obtuvo que el 80% de las trabajadoras encuestadas recibieron algún incentivo como reconocimientos, el 10% de las trabajadoras respondieron que de vez en cuando que reciben algún tipo de incentivos, el 5% de las trabajadoras respondieron que en ocasiones reciben algún incentivo y el 5% respondieron que nunca recibieron algún tipo de incentivos y/o reconocimientos en la empresa.

En su tesis de (ALANYA & PARIONA, 2017). En su tesis titulada, “Tipo de liderazgo que desarrollan los supervisores de ventas con los agentes comerciales en la industria cervecera Backus - 2016”, los resultados responden al primer indicador, ya que un 34.50% refiere que siempre observan una lista donde se da a conocer las fechas festivas a realizarse conjuntamente con los colaboradores, así mismo un 48.30% dio a conocer que siempre se desarrollan eventos de motivación, y basándonos en los modelos empresariales es una forma de incentivar al personal.

## **VI. CONCLUSIONES**

Según los resultados obtenidos tras la encuesta aplicada a los trabajadores de la panadería Lalo's Pan del distrito de Ayacucho; los factores más sobresalientes del líder son el comportamiento, pero sobre todo un gran motivador y amable con todos sus colaboradores el cual también es un gran escucha de las opiniones como las sugerencias de las trabajadoras y de esa manera mantener una comunicación fluida entre jefe y trabajador para una mejor productividad.

### **Según el objetivo específico N° 01**

Después de obtener los resultados en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelerías caso Lalo's Pan ya que el líder tiene un buen comportamiento, ya que eso es muy favorable para sí mismo y de esa manera generar una confianza de jefe a trabajador, por todo ello el líder tendrá más acercamiento hacia sus personales de los cuales podrá tomar las opiniones como las sugerencias para así mejorar en todo aspecto en la empresa.

### **Según el objetivo específico N° 02**

Se llegó a la siguiente conclusión en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelerías caso Lalo's Pan ya que el líder es el primero en asumir sus responsabilidades ya que este valor es muy importante para el líder como para la empresa, es por ello que el líder da el ejemplo a todas sus trabajadoras y de esa manera ser un modelo a seguir y ser mejores personas dentro de la empresa como también en el exterior.

### **Según el objetivo específico N° 03**

Se llegó a una conclusión en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelerías caso Lalo's Pan que el líder brinda la motivación de alguna manera a sus trabajadoras en los últimos años, pero se detectó que no hay una inspiración por falta de incentivos por parte de la empresa.

## **Aspectos Complementario**

### **RECOMENDACIONES**

De acuerdo a los resultados obtenidos tras la investigación en la micro y pequeña empresa rubro panadería y pastelerías: Caso Inversiones Lalo's S.R.L. Ayacucho, se pudo detectar que uno de los objetivos específicos planteados tiene resultados negativos, se recomienda lo siguiente:

**Objetivo específico N° 01.** Tras la investigación con respecto al comportamiento se recomienda que haiga mayor amabilidad por parte del líder hacia sus trabajadores como de la empresa, de esa manera generar más confianza entre el líder y el trabajador en el cual se podría mejorar en diferentes aspectos al interior de la empresa.

**Objetivo específico N° 02.** Tras la investigación con respecto a la responsabilidad el líder tiene que ser el primero en aceptar cualquier error que cometió en la empresa, es muy importante este valor en una empresa como también para todo trabajador que labora en la empresa, el líder es quien da el ejemplo acerca de este valor.

**Objetivo específico N° 03.** Tras la investigación con respecto a la motivación el líder tanto las empresas deberían de dar más incentivos y/o reconocimientos así sus trabajadoras tendrán mayor inspiración para un mejor desenvolvimiento en el área que se le fue asignada su jefe.



## Referencias Bibliográficas

- ALANYA, Z. J., & PARIONA, R. G. (2017). *TIPO DE LIDERAZGO QUE DESARROLLAN LOS SUPERVISORES DE VENTAS CON LOS AGENTES COMERCIALES EN LA INDUSTRIA CERVECERA BACKUS –201*. tesis para optar el grado academico de licenciada en trabajo social, UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ, HUANCAYO. Recuperado el 30 de enero de 2020, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3405/Alanya%20Sanabria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ANDINA. (10 de Septiembre de 2010). Recuperado el 22 de Febrero de 2020, de <https://andina.pe/agencia/noticia-abrir-una-panaderia-moderna-peru-demanda-mas-50000-inversion-316405.aspx>
- ARIAS, F. G. (21 de abril de 2012). *planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot*. Recuperado el 26 de mayo de 2019, de [planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot:](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-disenio-de-la-investigacion_21.html)  
[http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-disenio-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-disenio-de-la-investigacion_21.html)
- Bach. GAYTÁN, A. V. (2016). *CARACTERIZACIÓN DEL ESTILO DE LIDERAZGO CARISMÁTICO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO -RUBRO RESTAURANTES TURÍSTICOS EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2015*. INFORME DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, peru, Huaraz. Recuperado el 1 de febrero de 2020, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/409/MYPE\\_ESTILO](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/409/MYPE_ESTILO)

\_DEL\_LIDERAZGO\_CARISMATICO\_VIOLETA\_MAGALI\_GAYTAN\_AMA  
DO.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Bach. PILLACA, P. E. (2019). *LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL*. tesis para optar el grado de licenciado en administracion, universidad católica los ángeles de chimbote, escuela de posgrado de administración, Ayacucho. Recuperado el 20 de enero de 2020, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13205/GESTION\\_D E\\_CALIDAD\\_LIDERAZGO\\_TRANSFORMACIONAL\\_PILLACA\\_PUCLLA\\_E DILBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13205/GESTION_D E_CALIDAD_LIDERAZGO_TRANSFORMACIONAL_PILLACA_PUCLLA_E DILBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

BASU, C. (s.f). *Ejemplos de liderazgo transformacional en los negocios*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/ejemplos-de-liderazgo-transformacional-en-los-negocios-5863.html>

BELLVER, A. R. (2016). *www.lifeder.com*. Recuperado el 18 de Abril de 2020, de [www.lifeder.com](http://www.lifeder.com): <https://www.lifeder.com/liderazgo-transformacional/>

BENITO MARTÍN, P. (21 de Noviembre de 2017). *www.miempresaessaludable.com*. Recuperado el 15 de abril de 2020, de [www.miempresaessaludable.com](http://www.miempresaessaludable.com): <https://www.miempresaessaludable.com/bienestar-emocional/articulo/liderazgo-transformacional-basado-grandes-cambios>

BURNS, J. M. (02 de Junio de 2018). *enciclopediafinanciera*. Recuperado el 15 de octubre de 2019, de <https://www.enciclopediafinanciera.com/habilidades-directivas/liderazgo-transformacional.htm>

BURNS, J. M. (2 de Junio de 2018). Recuperado el 21 de enero de 2020, de <https://www.enciclopediafinanciera.com/habilidades-directivas/liderazgo-transformacional.htm>

- CATALÁN, S. (05 de mayo de 2017). la motivacion. *CIPSIA*. Recuperado el 20 de enero de 2020, de <http://psicopedia.net>: <https://www.cipsiapsicologos.com/blog/que-es-la-motivacion/>
- COLOMBO, D. (Mayo de 2019). *www.danielcolombo.com*. Recuperado el 15 de marzo de 2020, de [www.danielcolombo.com](http://www.danielcolombo.com): <https://www.danielcolombo.com/la-diferencia-entre-caracter-comportamiento-y-conducta-por-daniel-colombo/>
- FAUTOR, R. P. (2017). *Liderazgo transformacional y la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria en trabajadores de restaurantes turísticos de Cercado de Lima*. TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN PSICOLOGÍA, UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, Lima. Recuperado el 1 de febrero de 2020, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3243/Faustor\\_RPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3243/Faustor_RPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- FISCHMAN KALINCAUSKY, D. (2015). Tipos de Liderazgo. En R. O. Vásquez, *Tipos de Liderazgo segun david fichman*. Lima. Recuperado el 27 de abril de 2020, de [https://www.academia.edu/19735784/TIPOS\\_DE\\_LIDERAZGO\\_SEGUN\\_DAVID\\_FISCHMAN\\_ANALISIS\\_Y\\_OPINIONES](https://www.academia.edu/19735784/TIPOS_DE_LIDERAZGO_SEGUN_DAVID_FISCHMAN_ANALISIS_Y_OPINIONES)
- GÓMEZ, G. E. (18 de octubre de 2013). LA MOTIVACION. *ACV*. Recuperado el 20 de enero de 2020, de [www.euroresidentes.com](http://www.euroresidentes.com): [https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias\\_42710/](https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/)
- HERNANDEZ, S. R. (31 de Julio de 2010). Recuperado el 26 de enero de 2020, de <http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html>
- HERNÁNDEZ, S. R. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el

27 de febrero de 2020, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

HERNANDEZ, S. R., FERNANDEZ, C. C., & BAPTISTA, L. P. (1 de Diciembre de 2012).

Recuperado el 28 de enero de 2020, de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>

LAZARO, L. K. (2019). *GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DEL LIDERAZGO*

*EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES EN LA ZONA CÉNTRICA DEL DISTRITO DE CHIMBOTE,*

*2018. TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO*

*ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,*

*UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, Chimbote.*

Recuperado el 1 de febrero de 2020, de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15165/GESTION\\_LIDERAZGO\\_LAZARO\\_LOZANO\\_KIARA\\_YANILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15165/GESTION_LIDERAZGO_LAZARO_LOZANO_KIARA_YANILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

d=y

LIZARDO, C. R. (2014). *www.lizardo-carvajal.com*. Recuperado el 13 de junio de 2019, de

*www.lizardo-carvajal.com*: <https://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>

LLORIA, R. (s.f.). *ined21.com*. Recuperado el 27 de abril de 2020, de *ined21.com*:

<https://ined21.com/13-estilos-de-liderazgo/>

LUSSIER, R. N. (2011). *LIDERAZGO*. MEXICO: Cengage Learning Editores, S.A.

Recuperado el 14 de Febrero de 2020, de

[https://www.academia.edu/33254885/Teor%C3%ADa\\_aplicaci%C3%B3n\\_y\\_desarrollo\\_de\\_habilidades\\_Liderazgo\\_Cuarta\\_edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/33254885/Teor%C3%ADa_aplicaci%C3%B3n_y_desarrollo_de_habilidades_Liderazgo_Cuarta_edici%C3%B3n)

- Master Coaching Group. (28 de Junio de 2018). *mastercoaching.pe*. Obtenido de mastercoaching.pe: <https://mastercoaching.pe/las-empresas-en-peru-apuestan-por-el-liderazgo-efectivo/>
- PÁEZ, I., RINCÓN, A., ASTUDILLO, M., & BOHORQUEZ, S. (Junio de 2014). Un estudio sobre liderazgo transformacional y competencias directivas en el sector floricultor de Colombia. *Revista EAN*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-81602014000100002](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602014000100002)
- PÉREZ, M. (19 de Diciembre de 2019). *conceptodefinicion.de*. Recuperado el 30 de enero de 2020, de [conceptodefinicion.de: https://conceptodefinicion.de/responsabilidad/](https://conceptodefinicion.de/responsabilidad/)
- PÉREZ, P. J. (2014). *definicion.de*. Recuperado el 19 de enero de 2020, de [definicion.de: https://definicion.de/comportamiento/](https://definicion.de/comportamiento/)
- RAFFINO, M. E. (12 de Febrero de 2020). Recuperado el 30 de enero de 2020, de <https://concepto.de/responsabilidad/>
- RAMÍREZ, S. A. (29 de marzo de 2012). *motivaciongrupob.blogspot.com*. Recuperado el 20 de enero de 2020, de [motivaciongrupob.blogspot.com: http://motivaciongrupob.blogspot.com/2012/03/concepto-de-motivacion.html](http://motivaciongrupob.blogspot.com/2012/03/concepto-de-motivacion.html)
- ROBBINS, S. P. (28 de mayo de 2013). <http://administracion2013b.blogspot.com>. Recuperado el 22 de junio de 2019, de [http://administracion2013b.blogspot.com: http://administracion2013b.blogspot.com/2013/05/capitulo-xvi.html](http://administracion2013b.blogspot.com/2013/05/capitulo-xvi.html)
- ROJAS, S. R. (2013). Obtenido de <https://www.soloejemplos.com/las-hipotesis-elementos-clases-y-ejemplos/>
- RUIZ, G. D., & CONSTANZA, G. L. (2017). *estilos de liderazgo en los jefes de la compañía alimentos balanceados tequendama S.A. planta harinas*. Trabajo de grado para obtener el título de Especialista en Gestión Humana de las, UNIVERSIDAD

- PILOTO DE COLOMBIA, Colombia. Recuperado el 30 de enero de 2020, de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/3103/00004169.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- SANCHEZ, S. P. (25 de marzo de 2018). LA CONDUCTA. *cognifit*. Recuperado el 19 de enero de 2020, de [www.luisbeltran.com](http://www.luisbeltran.com): <https://blog.cognifit.com/es/conducta/>
- SANZ, R. (30 de Abril de 2017). Obtenido de <https://cursos.com/metodo-cuantitativo/>
- UCHA, F. (s.f.). Recuperado el 30 de enero de 2020, de <https://www.definicionabc.com/general/responsabilidad.php>
- Universia. (19 de Diciembre de 2019). *noticias.universia.edu.pe*. Obtenido de [noticias.universia.edu.pe](http://noticias.universia.edu.pe): <https://noticias.universia.edu.pe/practicas-empleo/noticia/2018/06/04/1160018/que-es-el-liderazgo-transformacional.html>
- URIZAR, A. S. (2016). *ESTILOS DE LIDERAZGO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DERESTAURANTE DON CARLOS, COBÁN ALTA VERAPAZ. EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA , UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR, Guatemala*. Recuperado el 1 de febrero de 2020, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Urizar-Shalina.pdf>

## Anexos

### Anexo 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE TALLER DE INVESTIGACIÓN

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	2019				2019				2020				2020			
		Semestre I				Semestre II				Semestre 0				Semestre I			
		Abril				Setiembre				Enero				Abril			
		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 al jurado de investigación o docente tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la 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	X					
11	Redacción del pre informe de investigación												X				
12	Redacción 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 del artículo científico																X

**Anexo 02: Presupuesto**

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros</b>			
• Impresiones	0.10	15	1.50
• Fotocopias	0.10	20	2.00
• Compra de laptop marca Hp	1800.00	1	1800.00
• Compra de USB de 16 Gb.	32.00	1	32.00
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)	30.00	1	30.00
• Lapiceros	0.50	2	1.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			<b>1966.50</b>
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	8.00	2	16.00
<b>Sub total</b>			<b>16.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>1982.50</b>
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de • Aprendizaje Digital - LAD)			
• Búsqueda de información en base de datos			
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)			
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			<b>50.00</b>
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)			
<b>Sub total</b>			<b>50.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>50.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>2032.50</b>



### **Anexo 03:** Instrumentos de Recolección de Datos

El presente cuestionario solo será aplicado a todo el personal que labora en la panadería y pastelerías Lalo´s Pan solo con fines académicos.

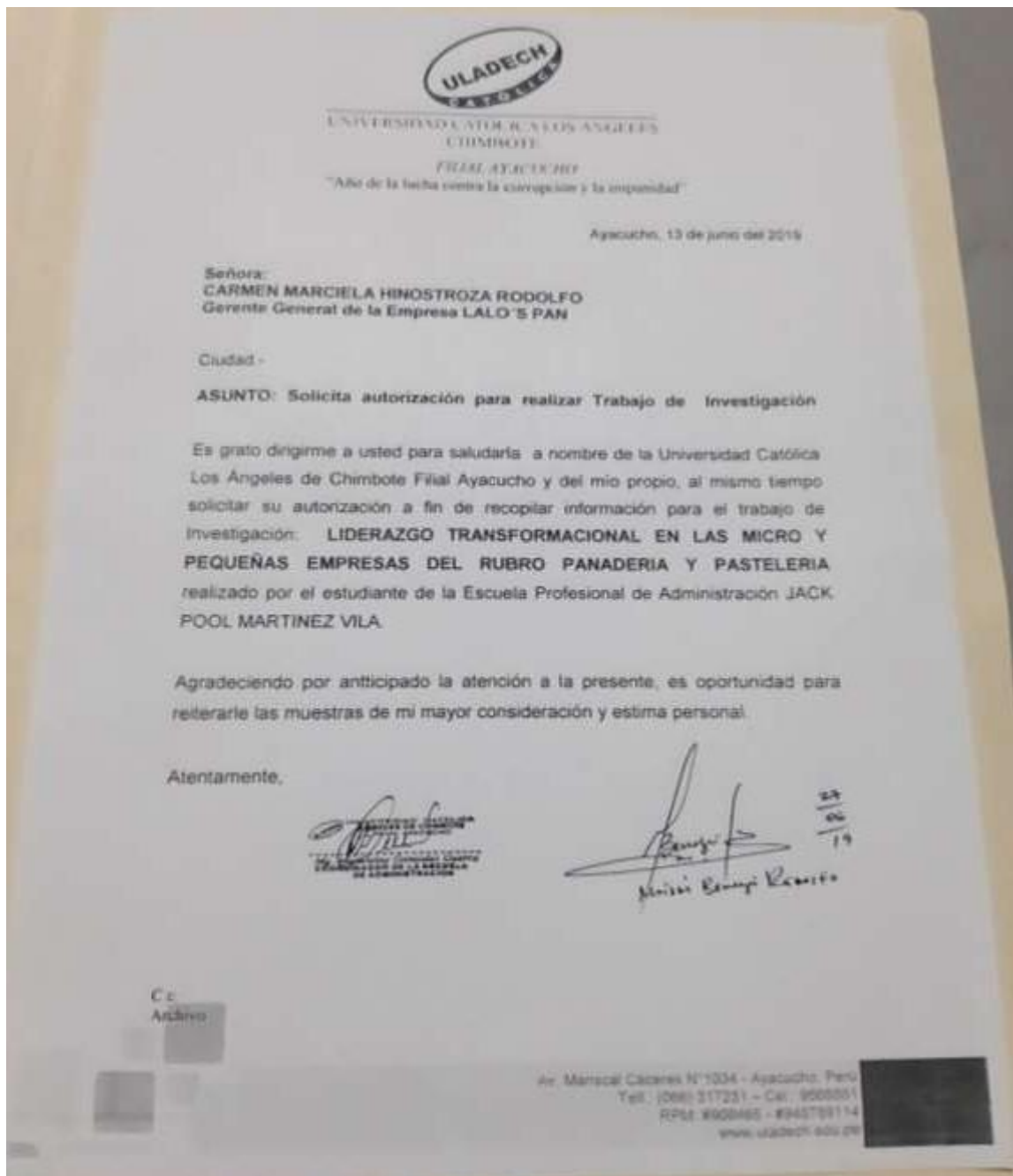
El cuestionario tiene como finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas rubro panadería y pastelería para poder desarrollar el trabajo de investigación que es la siguiente:

<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>Siempre</b>	<b>De vez en cuando</b>	<b>En ocasiones</b>	<b>Nunca</b>
<b>01</b>	¿Tu jefe tiene un comportamiento amigable frente a sus subordinados y con el cliente que ingresa a diario?				
<b>02</b>	¿Tu jefe asume sus responsabilidades frente a los errores que cometió en la empresa y con su personal?				
<b>03</b>	¿Ha recibido usted incentivos y/o reconocimientos, durante los últimos años que viene laborando en la empresa?				
<b>04</b>	¿A mal comportamiento de un cliente usted actúa respetando los reglamentos de la empresa?				
<b>05</b>	¿Tu jefe tiene un carácter colérico por los errores que cometiste?				
<b>06</b>	¿Las reacciones que tienen tus compañeras de trabajo son amables en momentos difíciles que te encontraste?				
<b>07</b>	¿Usted asume las consecuencias de sus actos dentro de la empresa?				
<b>08</b>	¿La habilidad que usted posee le es reconocido por su jefe?				
<b>09</b>	¿Tienes esa libertad de tomar tus propias decisiones en momentos inoportunos?				
<b>10</b>	¿Tienes esa voluntad de ayudar a tus compañeras de trabajo en situaciones difíciles?				
<b>11</b>	¿Los logros que obtuviste en anteriores empresas, fueron reconocidas y valoradas por tu jefe?				
<b>12</b>	¿Su jefe tiene una conducta voluntaria con todo su personal en situaciones difíciles?				

**Anexo 04:** Evidencia de la encuesta realizada al personal de la panadería Lalo's



**Anexo 05:** Evidencia de la solicitud entregada al personal encargada







## Anexo 06: Turnitin

The screenshot shows the Turnitin interface for a course. At the top, there's a navigation menu with options like 'Inicio del sitio', 'Páginas del sitio', 'Mis cursos', 'Participantes', 'Insights', 'Competencias', and 'Calificaciones'. The main content area displays the course title 'Informe final - Revisión Turnitin - Sección 1' and a table with submission details.

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Informe final - Revisión Turnitin - Sección 1	13 abr 2020 - 00:00	11 ago 2020 - 23:50	14 abr 2020 - 20:30

Below the table, there's a section for 'Resumen' (Summary) with instructions for students. A 'Nota' (Note) states that reports submitted by the deadline will be graded with a score of 00. At the bottom, there's a table for 'Actualizar entregas' (Update submissions) with columns for 'Título de la Entrega', 'Identificador del trabajo de Turnitin', 'Entregado', and 'Similitud'.

Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud
Ver sobre digital	133670757	2/06/2020 20:37	5%

The screenshot shows a Turnitin report for a document. The document title is 'LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO PANADERÍA Y PASTELERÍA: CASO INVERSIONES LALO'S S.R.L., DISTRITO AYACUCHO, 2019'. The report includes logos for ULADECH and UCT, and the text 'FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN'. The report also shows the page number 'Página 1 de 77' and the number of characters 'Número de palabras: 15008'. The Turnitin logo and the user name 'JACK POOL MARTINEZ VILA' are visible at the top.