



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO  
TRANSACCIONAL COMO FACTOR RELEVANTE  
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS,  
RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO SULLANA – 2019**

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

**AUTORA**

**REQUENA HERRERA, DIANA YACKELINE  
ORCID: 0000-0002-9175-6967**

**ASESOR**

**Mgtr. MUÑOZ AGUILAR, ESTUARDO  
ORCID: 0000-0002-9053-8175**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Requena Herrera, Diana Yackeline

ORCID: 0000-0002-9175-6967

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

### **ASESOR**

Mgtr. Muñoz, Aguilar Estuardo

ORCID: 0000-0002-9053-8175

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Chimbote,  
Perú

### **JURADO**

Mgtr. Pinchi Guerrero, Edwar

ORCID: 000-0003-2727-0513

Mgtr. Lozano Ruíz, Roger

ORCID: 000-0002-8007-0265

Mgtr. Meza Salinas, José Luis

ORCID: 000-0003-2735-8259

## **FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

---

Mgtr. Lozano Ruíz, Roger

Miembro

---

Mgtr. Meza Salinas, José Luis

Miembro

---

Mgtr. Pinchi Guerrero, Edwar

Presidente

---

Mgtr. Muñoz Aguilar, Estuardo

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haberme permitido conseguir un logro más en mi vida y por guiarme y cuidarme en cada uno de los momentos del transcurso de esta etapa universitaria.

A mis asesores, ya que todos sus conocimientos fueron de gran ayuda en la mejora que se tenía que llevar a cabo dentro de esta investigación.

A mis padres, por haberme apoyado en el alcance de cada uno de mis sueños y metas que me he planteado en la vida, muchos de mis logros se los debo a ellos. A mi sobrina, por ser parte de los motivos que me han hecho más fuerte y así poder llegar hasta donde hoy en día estoy.

## **DEDICATORIA**

### **A Dios**

Porque con su amor y sabiduría infinitos he podido llegar hasta este punto, dándome salud, obediencia, sabiduría y fortaleza para poder lograr cada uno de mis objetivos.

### **A mis padres**

Deysi y Eduardo, quienes en todo el camino de mi vida han estado ahí, brindándome su apoyo y cada uno de sus consejos para ser una buena persona, depositando siempre en mí su confianza

### **A mi sobrina Alexandra**

Por el amor que nos tenemos, representando en mí, el amor más puro y bonito que existe, además, por seguir conmigo a pesar de tantas dificultades.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características del liderazgo transaccional como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana – 2019. La investigación fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo y diseño no experimental – corte transversal. Para recabar la información se utilizó una población - muestra de 10 micro y pequeñas empresas, aplicando un cuestionario de 20 preguntas a los representantes de éstas, obteniendo los siguientes resultados: el 50% indica que casi siempre establecen recompensas de acuerdo con el alcance de los objetivos planteados, el 60% de éstos establece que casi siempre se reconoce las actividades positivas de sus colaboradores, el 40% manifiesta que casi siempre existen dificultades que les impide cumplir con la gestión de calidad, el 90% señala que la gestión de calidad siempre contribuye en el alcance de los objetivos y metas. Se concluyó que, la mayoría de los microempresarios consideran que el liderazgo transaccional coadyuva a obtener beneficios tanto a ellos como a sus colaboradores, lo cual les permitirá lograr lo deseado en el tiempo establecido; por último, la mayoría de los representantes aplican la gestión de calidad en las mypes, ya que les permite contribuir en el alcance de los objetivos trazados; aun así, la mayoría de los colaboradores presentan dificultades para la implementación de ésta en sus procesos.

**Palabras clave:** Gestión de Calidad, Liderazgo Transaccional, micro y pequeñas empresas, representantes, restaurantes, sector servicios.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to determine the main characteristics of transactional leadership as a relevant factor for quality management in micro and small companies in the service sector, restaurants, Sullana District - 2019. The research was descriptive, quantitative and non-experimental design - cross section. To collect the information, a population - sample of 10 micro and small companies was used, directing a questionnaire of 20 questions to their representatives, obtaining the following results: 50% indicate that they almost always establish rewards according to the scope of the objectives, 60% of these establish that the positive activities of their collaborators are almost always recognized, 40% state that there are almost always difficulties that prevent compliance with quality management, 90% indicate that quality management always contributes in the achievement of objectives and goals. It was concluded that, most of the microentrepreneurs consider that transactional leadership helps to obtain benefits for both them and their collaborators, which will allow them to achieve what they want in the established time; Finally, most of the representatives apply quality management in the mypes, since it allows them to contribute to the achievement of the established objectives; even so, most of the collaborators present difficulties for the implementation of this in their processes.

**Keywords:** Quality Management, Transactional Leadership, micro and small companies, representatives, restaurants, service sector.

## CONTENIDO

1. Título de la Tesis	
2. Equipo de Trabajo .....	ii
3. Firma de jurado y asesor .....	iii
4. Agradecimiento .....	iv
5. Dedicatoria.....	v
6. Resumen .....	vi
7. Abstract.....	vii
8. Contenido .....	viii
9. Índice de tablas y gráficos .....	x
I. Introducción.....	14
II. Revisión de la literatura.....	18
2.1. Antecedentes .....	18
2.2. Bases teóricas.....	28
III. Hipótesis .....	44
3.1 Variables .....	44
IV. Metodología .....	45
4.1. Diseño de la investigación.....	45
4.2. Población y muestra.....	46
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	48
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	49
4.5. Plan de análisis .....	50
4.6. Matriz de consistencia .....	51
4.7. Principios éticos.....	52
V. Resultados .....	53
5.1. Resultados.....	53



<b>5.2. Análisis de Resultados .....</b>	<b>73</b>
<b>VI. Conclusiones .....</b>	<b>82</b>
<b>Aspectos complementarios .....</b>	<b>84</b>
<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>85</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>91</b>

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

### Tablas

<b>Tabla 1. Operacionalización de Variables .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 2. Matriz de Consistencia .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 3. Les indica a los colaboradores las recompensas que recibirán si realizan lo que se les indica de manera adecuada. ....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 4. Establece las recompensas de acuerdo con el alcance de los objetivos planteados para el bienestar de la Mype. ....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 5. Reconoce las actividades cumplidas por parte de su personal durante un periodo determinado, con aumentos de sueldo. ....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 6. Recompensa a los colaboradores por el logro de los objetivos planteados favorables para la mype.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 7. Reconoce ante los demás los méritos positivos logrados por alguno de sus colaboradores dentro de este establecimiento. ....</b>	<b>57</b>
<b>Tabla 8. Supervisa las actividades de los colaboradores para saber si las están realizando de la manera más adecuada. ....</b>	<b>58</b>
<b>Tabla 9. Sanciona a los colaboradores que no cumplen con las actividades encomendadas durante el tiempo establecido. ....</b>	<b>59</b>
<b>Tabla 10. Corrige los errores cometidos por los colaboradores en la realización de las actividades encomendadas.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabla 11. Da respuesta de manera oportuna en los momentos de crisis dentro de la Mype.....</b>	<b>61</b>
<b>Tabla 12. Dificultades que impiden a los colaboradores cumplir con la Gestión de Calidad en la Mype que dirige. ....</b>	<b>62</b>
<b>Tabla 13. La Gestión de Calidad contribuye en el alcance de los objetivos y metas trazadas de la Mype. ....</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 14. Utiliza herramientas en la Mype para brindar una atención y servicio de calidad. ....</b>	<b>64</b>

<b>Tabla 15. Ejecuta los cambios necesarios para lograr mejorar las diversas actividades en el establecimiento que dirige.....</b>	<b>65</b>
<b>Tabla 16. Capacita a los colaboradores, con la finalidad de que realicen de manera óptima las actividades que se les han designado. ....</b>	<b>66</b>
<b>Tabla 17. Permite intervenir a sus colaboradores en la toma de decisiones relacionadas al mejoramiento del establecimiento que dirige. ....</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 18. Tiene accionares que contribuyen en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. ....</b>	<b>68</b>
<b>Tabla 19. Fomenta en la mype la mejora continua de los productos, servicios y procesos para beneficio de la misma. ....</b>	<b>69</b>
<b>Tabla 20. Realiza el seguimiento adecuado de los resultados obtenidos para saber si el liderazgo transaccional como factor relevante para la gestión de calidad si contribuye en la mejora del establecimiento. ....</b>	<b>70</b>
<b>Tabla 21. Evalúa el desempeño que tienen sus colaboradores dentro de la Mype. ....</b>	<b>71</b>
<b>Tabla 22. Evalúa los resultados de las actividades designadas a sus colaboradores con el fin de mejorarlas. ....</b>	<b>72</b>

## Gráficos

<b>Figura 1. Les indica a los colaboradores las recompensas que recibirán si realizan lo que se les indica de manera adecuada. ....</b>	<b>53</b>
<b>Figura 2. Establece las recompensas de acuerdo con el alcance de los objetivos planteados para el bienestar de la Mype. ....</b>	<b>54</b>
<b>Figura 3. Reconoce las actividades cumplidas por parte de su personal, durante un periodo determinado, con aumentos de sueldo. ....</b>	<b>55</b>
<b>Figura 4. Recompensa a los colaboradores por el logro de los objetivos planteados favorables para la mype. ....</b>	<b>56</b>
<b>Figura 5. Reconoce ante los demás los méritos positivos logrados por alguno de sus colaboradores dentro de este establecimiento. ....</b>	<b>57</b>
<b>Figura 6. Supervisa las actividades de los colaboradores para saber si las están realizando de la manera más adecuada. ....</b>	<b>58</b>
<b>Figura 7. Sanciona a los colaboradores que no cumplen con las actividades encomendadas durante el tiempo establecido. ....</b>	<b>59</b>
<b>Figura 8. Corrige los errores cometidos por los colaboradores en la realización de las actividades encomendadas. ....</b>	<b>60</b>
<b>Figura 9. Da respuesta de manera oportuna en los momentos de crisis dentro de la Mype. ....</b>	<b>61</b>
<b>Figura 10. Dificultades que impiden a los colaboradores cumplir con la Gestión de Calidad en la Mype que dirige. ....</b>	<b>62</b>
<b>Figura 11. La Gestión de Calidad contribuye en el alcance de los objetivos y metas trazadas de la Mype. ....</b>	<b>63</b>
<b>Figura 12. Utiliza herramientas en la Mype para brindar una atención y servicio de calidad. ....</b>	<b>64</b>
<b>Figura 13. Ejecuta los cambios necesarios para lograr mejorar las diversas actividades en el establecimiento que dirige. ....</b>	<b>65</b>

<b>Figura 14. Capacita a los colaboradores, con la finalidad de que realicen de manera óptima las actividades que se les han designado. ....</b>	<b>66</b>
<b>Figura 15. Permite intervenir a sus colaboradores en la toma de decisiones relacionadas al mejoramiento del establecimiento que dirige. ....</b>	<b>67</b>
<b>Figura 16. Tiene accionares que contribuyen en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. ....</b>	<b>68</b>
<b>Figura 17. Fomenta en la mype la mejora continua de los productos, servicios y procesos para beneficio de la misma. ....</b>	<b>69</b>
<b>Tabla 18. Realiza el seguimiento adecuado de los resultados obtenidos para saber si el liderazgo transaccional como factor relevante para la gestión de calidad si contribuye en la mejora del establecimiento. ....</b>	<b>70</b>
<b>Figura 19. Evalúa el desempeño que tienen sus colaboradores dentro de la Mype. ....</b>	<b>71</b>
<b>Figura 20. Evalúa los resultados de las actividades designadas a sus colaboradores con el fin de mejorarlas. ....</b>	<b>72</b>

## INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas son un ente generador de empleos, lo cual contribuye de manera positiva en el crecimiento de la economía dentro de nuestro país; es así que, en el año 2019, el INEI realizó un estudio mediante la Enaho, arrojando los siguientes resultados: el 95% de las empresas que se encuentran en nuestro país, son representadas por Mypes, por otro lado, el 47.7% de la PEA ha sido un factor que ha influido en el crecimiento de las empresas de esta categoría, contribuyendo con un 4% a la tasa de empleos en el Perú. Además, las Mypes están teniendo un aumento considerable dentro de sus ventas anuales, representando un 19.3% del PBI en nuestro país (COMEX Perú, 2020).

Asimismo, en la ciudad de Puebla, México, se realizó un estudio, el cual determinó que los colaboradores de las micro y pequeñas empresas, mencionaron que dentro de su centro de trabajo pueden observar de manera regular lo que es el liderazgo transaccional, ya que este estilo de liderazgo que muestran sus dirigentes es una influencia muy determinante para ellos (Martínez et al., 2018).

Por otro lado, Ramos (2020) establece que, en la provincia de Sullana de la Región Piura – Perú, gran parte de las Mypes plantean sus objetivos en dirección a la calidad que puedan brindar en los productos y/o servicios que ofrecen a sus clientes, esperando se mantenga una supervisión estricta de cada uno éstos. Por otra parte, los representantes de las Mypes, mantienen plena preocupación por implementar la tecnología que sea necesaria para mejorar e innovar los productos, buscando, que ésta se vea reflejada en los negocios.

En la actualidad, en el rubro restaurantes, no todo es positivo, las micro y pequeñas empresas presentan problemas de forma interna y externa, siendo uno de

éstos, la gestión de calidad que manejan; puesto que, si no se dan de manera adecuada los procesos y acciones que ésta conlleva, no lograrán la atención, ni la confianza del cliente. Por otra parte, tenemos otra problemática que afecta a las Mypes; se trata del liderazgo transaccional, que deben tener dentro de éstas, ya que cada individuo debe conocer el rol que desempeñan y qué es lo que lograrían, si es que alcanzan los objetivos que se han planteado.

Del mismo modo, más allá de que sea obligación del gerente o de la persona que este al mando de alguna Mype, quererla llevar por el camino del éxito es una tarea en conjunto, porque no solo se trata de establecer estrategias y objetivos dentro del proceso administrativo, o de imponer órdenes a los colaboradores, sino que se trata de hacer que esto funcione, dejando consecuencias favorables para el bienestar de éstos establecimientos; evitando que a menudo sufran de una serie de obstáculos que limitan su desarrollo y perduración a largo plazo.

Es por ello, que en la presente investigación, se describieron las características que intervienen en la gestión de calidad, para que podamos saber si se están realizando adecuadamente los procesos por los cuales tiene que pasar la calidad; además, se estudió a la variable liderazgo transaccional, para describir las características de ésta, porque, a través de las compensaciones por su alto desempeño o reprimiendo las deficiencias de los colaboradores, se podrán realizar las actividades designadas de manera eficaz y eficiente.

De esta manera podemos decir que, el propósito de la presente investigación fue determinar la forma en que la gestión de calidad y el liderazgo transaccional influyen en las Mypes y en los colaboradores de éste sector, pudiendo de esta manera, tenerlos satisfechos con lo que realizan, puesto que, la mala gestión de calidad junto

con el mal liderazgo transaccional, terminan incidiendo en los roles de éstas; ocasionando una baja en la rentabilidad, viéndose reflejado en la atención que se les brinda a los clientes.

Por lo tanto, se espera que esta investigación sea de gran ayuda para los estudiantes que decidan realizar trabajos de investigación relacionados a este tema. De acuerdo a lo ya mencionado, a continuación, se presenta el enunciado del problema de investigación: ¿Cuáles son las principales características del liderazgo transaccional como factor relevante para la gestión de calidad en a las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana - 2019? Además, se plantearon los siguientes problemas específicos: 1. ¿Cuáles son las características del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana - 2019?; 2. ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana - 2019?; y, 3. ¿Cuál es la eficacia del liderazgo transaccional como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana - 2019?

Por consiguiente, de este problema de investigación, se desprende el siguiente objetivo general: Determinar las principales características del liderazgo transaccional como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana - 2019. Además, para cumplir con la finalidad del objetivo general se ha decidido establecer los siguientes objetivos específicos: 1. Establecer las características del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana - 2019; 2. Definir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas



del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana - 2019; y, 3. Evaluar la eficacia del liderazgo transaccional como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana - 2019.

Esta investigación se justificará de manera teórica, puesto que su importancia radica en el beneficio y utilidad que obtendrán las personas que estén realizando investigaciones relacionadas a las variables que se encuentran en estudio dentro de este proyecto. Además, se justificará de manera práctica, ya que presenta información útil y relevante, siendo de beneficio para las organizaciones en las que se podrían aplicar estudios similares. Asimismo, se justificará metodológicamente, ya que con esta investigación se obtendrá información novedosa e importante, lo cual incrementará nuevos conocimientos referentes al comportamiento que tienen en la actualidad las variables en estudio, las cuales serán aplicadas en las micro y pequeñas empresas.

Finalmente, la metodología que se utilizó en la presente investigación fue de tipo cuantitativo, pues se recogieron los datos a estudiar de manera objetiva. Además, el nivel de esta investigación fue descriptivo, ya que se describieron las características de las variables en estudio, pero no se influyó de manera que éstas cambien su comportamiento; asimismo, fue de diseño no experimental, ya que la información no fue manipulada, pues se observaron los fenómenos de acuerdo al tiempo en que se fueron dando. Por último, la técnica de recolección de datos que se empleó fue la encuesta, y el instrumento utilizado fue el cuestionario; el cual constó de 20 preguntas, que fueron realizadas mediante la escala de Likert y aplicadas a los representantes de las mypes.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### **Antecedentes internacionales.**

Cupuerán (2017) en su tesis titulada *La gestión de calidad en la mejora de los procesos del área administrativa de la Coop. de ahorro y crédito “Bola Amarilla”* (Tesis de Posgrado). El problema científico de la investigación radica en la necesidad de desarrollar propuestas, aplicando un Modelo de Gestión de la Calidad basado en la ISO 9001-2015, para la mejora del proceso administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Bola Amarilla”, en donde se determinó el objetivo general gestionar los procesos del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Bola Amarilla”, basado en un modelo de gestión de calidad. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo no experimental y de nivel cuantitativo, con una población de 10 empleados que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Bola Amarilla”. Para la recopilación de datos se empleará la encuesta la misma que estuvo compuesta por 18 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 67% indica que las metas y resultados esperados del POA 2016 no se cumplieron, el 56% quienes indican que la organización no tiene establecido, implementado, ni mantiene algún otro documento referente a la gestión de la calidad, el 100% del personal encuestado manifiesta que no conoce que se encuentre establecido algún sistema u otra herramienta de gestión de calidad que utilice la cooperativa, el 89% concuerda en que la entidad casi siempre implementa procesos, para equipar con los recursos al personal para sus labores en la satisfacción del cliente, el 100% de los representantes ayuda a resolver problemas de manera correcta, el 89% del personal considera que no existen medidores para saber la percepción del cliente y su nivel de satisfacción en cuanto al

servicio. En conclusión, se determinó que, al no existir parámetros de un sistema de gestión de calidad, no es posible solventar la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente externo. Es por ello que para la mejora de los procesos administrativos mediante la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 se planteó un manual de gestión de calidad agrupando los parámetros establecidos en dicha norma, la documentación posee directrices sobre los procesos del sistema de gestión de calidad propuestos con el fin de asegurar la eficaz operación y control del área administrativa de la Cooperativa.

#### **Antecedentes nacionales.**

Sánchez (2019) en su investigación *Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por mayor y menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo María, del Distrito de Rupa – Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2019*. (Tesis de Pregrado). Tuvo como problema ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- Rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el Mercado Modelo de Tingo María del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2019?, del cual se desprendió el objetivo general determinar las características de la Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micros y pequeñas empresas del sector -comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo María, del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2019. La metodología utilizada fue de diseño no experimental y de corte transversal. Por consiguiente, se empleó un cuestionario estructurado por 23 preguntas, el cual tuvo como resultados que: El 58% de los trabajadores de la Mype tienen un

aprendizaje lento en relación a las dificultades para implementar la gestión de calidad, el 100% de los representantes mencionan que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar los objetivos y metas, el 92% de los representantes usan las competencias propias de comunicación y el saber escuchar, el 100% de los representantes ayuda a resolver problemas de manera correcta, el 100% de los emprendedores creen que el liderazgo es importante para que la empresa sea eficiente. Se llegó a la conclusión que los representantes manejan empíricamente sus negocios por experiencia, con una atención de calidad, incrementando sus ventas lo cual genera una mayor rentabilidad. Además, se deduce que tienen conocimientos y aplican el liderazgo a través de la comunicación y les interesa las sugerencias tanto al personal y a los clientes perfeccionando los equipos de trabajo para lograr los objetivos deseados empresarialmente.

Torres (2018) en su proyecto *Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos, Distrito de Iquitos, Año 2018*. (Tesis de Pregrado). Tuvo como problema ¿El apropiado estilo de liderazgo de los propietarios de las microempresas del sector servicios, agencias de organización de eventos del distrito de Iquitos, favorece el logro de metas de ventas y nivel de servicio del negocio?, del cual se desprendió el objetivo general determinar si las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos del distrito de Iquitos, año 2018, se gestionan bajo el enfoque de liderazgo. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo – transversal - no experimental. La obtención de datos fue a través de la técnica de encuesta con un cuestionario estructurado de 18 preguntas, del cual se obtuvieron los siguientes resultados: las mypes en su mayoría (66.67%) no utilizan herramientas de control de la gestión y desarrollo empresarial, las mypes en su mayoría (66,7%) lideran los cambios en los

procesos de mejora, el 55,6% promueve la confianza en su organización, el 66,7% de las mypes motiva el buen desempeño en sus colaboradores, los propietarios de las mypes desarrollan programas para el mejor desempeño de sus colaboradores como: “capacitación” 55,6%, el 55,6% de la gerencia si propicia y lidera una experiencia agradable de atención al cliente. Se concluye que la calidad no es una fortaleza en esta mype, que, además, la gerencia desconoce las implicancias de un mal liderazgo. Finalmente, la gerencia está más enfocada a sus clientes que con sus trabajadores.

Ccarhuaypiña (2017) en su tesis *El liderazgo y la motivación de los colaboradores de la Institución Educativa Particular Editum Huancayo – 2017* (Tesis de Pregrado). Tuvo como problema ¿Qué relación existe entre el liderazgo y la motivación de los colaboradores de la Institución Educativa Particular Editum Huancayo - 2017?, el cual tuvo como objetivo general determinar la relación entre el liderazgo y la motivación de los colaboradores de la Institución Educativa Particular Editum Huancayo – 2017. La metodología utilizada fue métodos Científico, inductivo, deductivo y estadístico, con un tipo de investigación aplicada, nivel e investigación, correlacional y un diseño de investigación descriptivo – correlacional. Para ello utilizaron una muestra de 28 personas a las cuales se les aplicó un cuestionario de 30 preguntas, el cual arrojó los siguientes resultados: el 78,95% del total de la muestra indica que, casi nunca la directora trata de que obtengan lo que desean a cambio la realización optima de sus actividades. El 63,16% del total de la muestra expresó que casi nunca es fácil encontrar a la directora cuando surge un problema, el 73,68% del total de la muestra, dan su respuesta de que casi nunca la I.E otorga algún tipo de reconocimiento a sus colaboradores por el cumplimiento exitoso de sus labores, el 73,68% del total de la muestra, dan su respuesta de que casi nunca reciben algún tipo

de incentivo monetario cuando su desempeño es bueno, el 71,05% del total de la muestra, dan su respuesta de que casi nunca la I.E. contempla además de salario, otros sistemas de incentivos no monetarios que motiva. Existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar que si existe una relación directa y significativa entre el liderazgo y las necesidades de los colaboradores.

Collantes (2017) en su tesis *El liderazgo transaccional y el clima organizacional según los trabajadores de la dirección de estudios económicos e información Agraria Lima, 2015* (Tesis de Posgrado). Tuvo como problema ¿Cuál es la relación entre el liderazgo transaccional y el clima organizacional según los trabajadores de la Dirección de Estudios Económicos e Información Agraria Lima, 2015?, planteándose el objetivo de investigación determinar la relación del liderazgo transaccional en relación al clima organizacional de acuerdo a los trabajadores de la Dirección de Estudios Económicos e Información Agraria. La metodología utilizada fue de tipo básico, con nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. La población-muestra utilizada para la investigación ha sido constituida por 50 funcionarios de la Dirección de Estudios Económicos e Información Agraria de la Sede Yauyos, Cercado de Lima. Para la recolección de los datos se emplearon dos instrumentos, uno para lograr medir la variable 1: liderazgo transaccional y el otro consistente en lograr medir la variable 2: clima organizacional. En cuanto al procesamiento de datos, éste se llevó a cabo empleando el software SPSS, versión 22. Efectuado el estudio descriptivo y de correlación mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se obtuvieron los siguientes resultados: el 82% señalan un nivel regular de liderazgo transaccional. El 48% indican un nivel regular de recompensa contingente de liderazgo transaccional. El 54% indican nivel regular de la dimensión

dirección por excepción pasiva del liderazgo transaccional. Se concluyó que, Conforme a las evidencias estadísticas, es posible señalar que existe una relación directa y moderada entre el liderazgo transaccional y el clima organizacional; además, existe una relación directa y moderada entre la recompensa contingente y el clima organizacional. Por consiguiente, se señala que existe una relación directa y moderada entre la dirección por excepción activa y el clima organizacional. Por último, no existe relación directa y significativa entre el liderazgo de dirección por excepción pasiva y el clima organizacional.

#### **Antecedentes regionales.**

Bobbio (2019) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las Mype rubro hamburgueserías en Urb. Piura - Piura, año 2018*. (Tesis de Pregrado). Tuvo como problema ¿Qué características tiene la Gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro hamburgueserías en Urb. Piura - Piura, año 2018?, en donde se planteó el objetivo general conocer la gestión de calidad y la capacitación en las MYPE rubro hamburgueserías en Urb. Piura - Piura, año 2018. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, con una población de 9 propietarios y 26 colaboradores de las Mypes del rubro de hamburgueserías. Por consiguiente, se empleó un cuestionario estructurado por 25 preguntas, del cual se obtuvieron los siguientes resultados: el 44% de los propietarios siempre miden la satisfacción del cliente acorde a las expectativas del servicio, el 44% de los propietarios siempre evalúa el impacto de los procesos en las actividades de la empresa, el 34% nunca ejecuta capacitación dentro de la MYPE el 11% de los propietarios siempre tienen presente la mejora de los objetivos a través sistema de gestión de calidad para un buen servicio

ante clientes y futuros clientes. Se llegó a concluir respecto a la gestión de calidad que existe un bajo cumplimiento de los principios ya que la mayoría de los trabajadores no ejecutan sus funciones dentro de la MYPE, y esto se debe a que desconocen y no cumplen con las normas ISO 9001:2015.

Garrido (2018) en su tesis titulada *Caracterización de la Gestión de Calidad y el Planeamiento Estratégico en las MYPES Hoteleras del centro de Piura, año 2018* (Tesis de Pregrado), tuvo como problema ¿Qué características tiene la Gestión de Calidad y el Planeamiento Estratégico de las MYPES hoteleras del centro de Piura en el año 2018?, del cual se desprendió el objetivo general determinar las características que tiene la Gestión de Calidad y el Planeamiento Estratégico en las MYPES del rubro Hotelero del centro de la ciudad de Piura en el año 2018. La metodología utilizada fue tipo Descriptiva, nivel Cuantitativo y diseño No Experimental de Corte Transversal, con una población de 46 trabajadores y 11 propietarios, a los cuales se les aplicó el instrumento de recolección de datos “encuesta”, el cual estuvo estructurado por 28 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 28% de los encuestados si cumple en su empresa con satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, el 51% de encuestados indicaron que si planifican sus actividades que le permiten logran los objetivos. Se concluyó que, las características de la Gestión de calidad y el Planeamiento estratégico de las MYPES hoteleras del centro de Piura son la utilización de una gestión débil en sus operaciones y una administración empírica producto de la falta de conocimientos, control y cultura organizacional.



### **Antecedentes locales.**

Surita (2019) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, año 2018* (Tesis de Pregrado), tuvo como problema ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, año 2018?, donde planteó como objetivo describir las principales características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, Año 2018. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. La población es finita, para variable gestión de calidad, con una muestra de 15 representantes y para la variable competitividad la población es infinita, con una muestra de 384 clientes Para el recojo de información, se aplicó la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario estructurado con 23 preguntas. Se obtuvo los siguientes resultados: el 53% de los gerentes encuestados manifiestan que en su Mype si mantiene una buena comunicación con sus colaboradores, el 40% de los gerentes encuestados manifiestan que en su Mype si supervisan las actividades que realiza su personal, el 67% de los gerentes encuestados manifiestan que en su Mype el personal no participa en la elaboración de los objetivos, el 60% de los gerentes encuestados manifiestan que en su Mype si venden productos de acuerdo a las expectativas de los clientes, el 83% de los clientes encuestados manifiestan que las Mype si ofrecen un producto de buena calidad. Como conclusión se identificó que todas las Mypes definen sus objetivos de acuerdo a las políticas de calidad, existe una persona encargada de controlar la calidad de la empresa y además cuentan con políticas de calidad

establecidas en relación al producto que ofrecen. Pero sin embargo se afirma que no cuentan con un sistema de gestión de calidad, ni cuenta con un organigrama establecido y actualizado en la Mype.

Carrasco (2018) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercio- rubro ópticas de la ciudad de Sullana, año 2018*. (Tesis de Pregrado), presentó como problema ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPE del sector comercio-rubro ópticas de la ciudad de Sullana, año 2018? y como objetivo describir las principales características de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPE del sector comercio-rubro ópticas de la ciudad de Sullana, año 2018. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. La población es finita, para variable gestión de calidad, con una muestra de 20 trabajadores y para la variable competitividad la población es infinita, con una muestra de 68 clientes Para el recojo de información, se aplicó la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario estructurado con 19 preguntas. Se obtuvo los siguientes resultados: el 55% si tiene una comunicación adecuada con sus colaboradores, el 60% si motiva a su personal, para que cumplan los objetivos, el 35% cuentan con mecanismos de control que verifique el logro de los objetivos, el 57% considera que, el personal si está capacitado para brindar un servicio de calidad. Como conclusión se determinó que los representantes, utilizan con más frecuencia el principio de relaciones con proveedores, ya que ellos se sienten satisfechos por los productos ofrecidos. Asimismo, se identificó la mayoría de la planificación tiene una estructura funcional para la realización de tareas, seguidamente el proceso de organización por la estructura establecida en los perfiles de los cargos que se deben

realizar, por otra parte, se tiene el elemento de control donde usan mecanismos para verificar el logro de objetivos.

Román (2016) en su tesis *Estilos de liderazgo y su relación con el clima organizacional en el área de procesos operativos del Banco de Crédito del Perú- Sucursal Piura. 2016* (Tesis de Pregrado). Tuvo como problema ¿Cuál es la relación entre los estilos de liderazgos y el clima organizacional en el área de Procesos operativos del Banco de Crédito del Perú– SUCURSAL PIURA?, en donde se planteó el objetivo general determinar la relación entre los estilos de liderazgos y el clima organizacional en el área de Procesos operativos del Banco de Crédito del Perú – SUCURSAL PIURA. La metodología utilizada fue de diseño descriptivo correlacional y de tipo no experimental y transversal. En cuanto a la recolección de datos se utilizó un cuestionario constituido por 35 preguntas, del cual se obtuvieron los resultados a continuación: El 60% de manifestaron que se les brinda una compensación salarial acorde al trabajo que se realizan, el 62% de los encuestados opinaron que la remuneración que reciben, está de acuerdo al desempeño y los logros, el 57% de los encuestados manifestaron que los jefes promueven la capacitación que se necesita dentro de la mype. Se concluyó que sí existe relación significativa entre los estilos de liderazgo y el clima organizacional, evidenciando que si existen buenos estilos de liderazgo el clima donde laboran los trabajadores será agradable para ellos.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Liderazgo Transaccional.**

#### **Liderazgo.**

Al hablar de liderazgo, nos estamos refiriendo a la clave para que un proyecto, departamento, empresa o Mype funcionen de manera óptima. De acuerdo a esto, se puede establecer que el liderazgo es el conjunto de habilidades que ayudan a influenciar en el actuar y forma de pensar de otras personas. Sin embargo, el liderazgo no debería de solo enfocarse en el hacer cambiar de pensar de las personas, si no tener la capacidad de tomar la iniciativa, proporcionando así, ideas que innoven (Shahinian y Selman, 2018).

#### **Importancia del liderazgo.**

El liderazgo es importante en muchos ámbitos de la vida, ya que es el líder el responsable de la ejecución y alcance de las metas y objetivos de una empresa y que estos se consigan de manera rápida y efectiva. Además, dependiendo de la situación en la que se esté dando el liderazgo, se puede determinar el nivel de transformación social de la cual puede ser capaz (Mackinnon y Wright, 2015).

#### **Liderazgo transaccional.**

Nachtigall (2018) indica que, Roberto Kertész, médico argentino conocedor de temas relacionados al manejo de las organizaciones, fue quien introdujo en América Latina y España lo que hoy en día se conoce como liderazgo transaccional. Además, según Palomo (2007), este estilo de liderazgo resalta que el líder es la persona que ayuda a los trabajadores con la finalidad de lograr los resultados que se esperan. Por consiguiente, el liderazgo transaccional se da con los premios o castigos que el líder brinda al empleado de acuerdo a su desenvolvimiento dentro de una organización.

Según Contreras y Barbosa (2013) un líder transaccional, planea y genera estrategias con la finalidad de cumplir los procesos planteados que podrán conllevar a los resultados deseados. Así mismo, este tipo de líder opta por premiar ciertos comportamientos acertados que conllevan a la mejora y/o alcance de los resultados óptimos para la empresa y de acuerdo a esto, las personas que no logren cumplir con las expectativas de la actividad designada serán castigados por este mismo.

Además, Contreras, Barbosa y Piñeros (2016) señalan además que, el liderazgo transaccional se da cuando existe una relación entre el líder y los trabajadores basada en el intercambio, de tal manera que éstos reciban recompensas a cambio de cumplir lo que el líder les ha encomendado, o de lo contrario reciban castigos por no cumplir con lo esperado.

### **Objetivo del liderazgo transaccional.**

En este estilo de liderazgo, el objetivo primordial de un trabajador es hacer lo que el líder le dice que realice. Es así que, para el líder, el objetivo primordial es establecer directrices más claras para que los colaboradores trabajen óptimamente con respecto al alcance y logro de los objetivos y metas que han marcado tanto el líder como la empresa. Entonces, el liderazgo transaccional vendría siendo el sistema de pago por la realización de actividades y el esfuerzo que los trabajadores muestran, y en el que, además, ambas partes salen beneficiadas (Peterson et al., 2018).

### **Características del líder transaccional.**

Para (Udaondo, 2014), las características del líder transaccional son:

- Ser rápido y proactivo en caso de presentarse alguna crisis en la institución.
- Ser claro, concreto y asertivo en la comunicación para saber cómo solicitar a sus trabajadores lo que desea obtener para beneficio del establecimiento.
- Premiar los esfuerzos de sus colaboradores con entusiasmo y, por otra parte, castigar con firmeza el poco compromiso que muestren los integrantes de su equipo.
- Ser puntual y nunca perder los objetivos y metas de vista, ya que su razón de ser está dentro de la empresa.
- Debe de sentirse responsable del grupo de personas que está dirigiendo, ya que los errores que pueda presentar el líder, afectan directamente a su equipo.
- Ser capaz de obtener lo mejor de cada trabajador, con la finalidad de obtener beneficios mutuos.
- Debe saber liderar y confiar en el grupo de personas que está dirigiendo, pero sobre todo en las habilidades que estos muestran.

### **Ventajas del liderazgo transaccional.**

Este tipo de liderazgo presenta las siguientes ventajas:

- Debido a que plantea sistemas objetivos de trabajo, se obtienen excelentes resultados.
- El beneficio es mutuo, tanto para líder como trabajador.
- Se obtienen resultados a corto plazo.

- El trabajador desea seguir trabajando con el líder a cargo, ya que las recompensas tienen efectos positivos en éste.

### **Desventajas del liderazgo transaccional.**

- Debido a que los trabajadores solo realizan lo que se les está pidiendo, no son capaces de esforzarse más.
- No existe lealtad por parte del trabajador hacia el líder o la empresa, debido a que éste trabajará para quien mejor le pague y le ofrezca mayores y mejores beneficios.
- Existe una relación interpersonal entre el líder y el trabajador, ya que solo mantienen una relación laboral.
- El líder no presta tanta atención al ambiente laboral, en el cual normalmente se presentan diversas competencias entre los trabajadores.
- Si el trabajador o el líder no se encuentran contentos con las ganancias obtenidas, la relación que mantenían se empieza a tornar deficiente.
- El colaborador se centra específicamente en las metas, por lo que el trabajo que se está realizando no genera satisfacción para este mismo (Peterson et al., 2018).

### **Estilos de liderazgo transaccional.**

Según Nachtigall (2018) el liderazgo transaccional se encuentra basado en la teoría del análisis transaccional, que es una corriente psicológica establecida por el Dr. Eric Berne. De acuerdo con él, esta teoría indica que todos cuentan con 4 estilos de liderazgo adecuados que contribuyen a los buenos resultados y que por otra parte también existen 4 estilos inadecuados que pueden afectar el bienestar, productividad y

clima laboral. De acuerdo a esto, hacemos mención de los ya mencionados estilos de liderazgo vinculados al liderazgo transaccional:

Los estilos de liderazgo transaccional adecuados son aquellos que establecen las maneras complementarias y diferenciadas de actuar y liderar y que pueden traer consigo resultados positivos con respecto al bienestar de los trabajadores, sensación de autoestima del líder y productividad. Estos son: estilo conductor, estilo protector, estilo racional y estilo creativo (Nachtigall, 2018).

Por otro lado, también se muestran estilos de liderazgo que no son adecuados para el liderazgo transaccional, puesto que son maneras diferentes de actuar y liderar y que a corto o largo plazo pueden reducir y afectar la productividad y el bienestar de los colaboradores y de la misma empresa. Es por ello que, si nos mantenemos dentro de cualquiera de estos estilos de liderazgo inadecuados puede llevarnos al fracaso. Estos estilos de liderazgo son los que se muestran a continuación: estilo autoritario, estilo salvador, estilo frío, estilo indiferente (Nachtigall, 2018).

### **Factores del liderazgo transaccional.**

Dentro del liderazgo transaccional podemos encontrar dos factores que detallan las distintas formas de motivar a los empleados:

- **Dirección por contingencia.**

Es aquella que entabla promesas para que después sean cumplidas mediante recompensas a consecuencia del cumplimiento de objetivos o actividades planteadas. Las recompensas contingentes suelen aparecer a manera de felicitaciones debido a un trabajo realizado adecuadamente, bonos, recomendaciones, aumentos en el sueldo e incluso reconocimientos ante el público (Palomo, 2007).



- **Dirección por excepción.**

Ésta se da a manera de retroalimentación negativa, con críticas constructivas e incluso acciones, como son los castigos, con el fin de corregir y mejorar las actividades mal hechas y que, de esta manera, éstas se puedan realizar de una manera más óptima y eficaz, conllevando así al alcance de los objetivos y metas establecidos por la empresa.

Esta se puede dar de dos formas:

- **Activa;** el líder está a la expectativa del desempeño de sus trabajadores y a la espera de que éstos cometan errores, para intervenir ajustando o modificando cuando el desenvolvimiento del colaborador ha sido el equivocado.
- **Pasiva;** el líder decide intervenir en caso sea necesario hacerlo y solo lo hace cuando se producen ciertas desviaciones (Palomo, 2007).

### **2.2.2. Gestión de calidad.**

#### **Definición.**

Según Cortés (2017) la gestión de calidad incluye objetivos, que se deberán de cumplir para que ésta se dé positivamente en la organización, y establecimientos de diversas políticas, para lo cual también se incluye dentro de éstos al control, a la planificación y al mejoramiento continuo de la calidad, los cuales serán de mucha ayuda para la implementación y ejecución de la gestión de calidad.

Asimismo, Arciniegas y Gonzales (2016) establecen que, un sistema de gestión de calidad debería de considerarse como una estrategia por la cual una organización podría desarrollar la gestión empresarial respecto a la calidad de los productos o servicios que pueda brindar. Esto mismo ayudaría a constatar que la estructura de una

organización, los documentos de ésta misma, los diversos recursos que se necesitan para lograr los objetivos planteados con respecto a la calidad, ayudarían a satisfacer y a alcanzar las necesidades del cliente a quien va dirigido el servicio o en otros casos el producto.

### **Calidad.**

Tiempo atrás, se creía que la calidad solo se debía de controlar en la fase final o en las fases intermedias, ya que solo se hablaba de productos de alta y baja calidad, pero conforme ha ido pasando el tiempo, muchas de estas ideas han cambiado, ya que se debe de cuidar más, cada una de las fases por las cuales pasa un producto o servicio antes de llegar al cliente final (Pérez, 1994).

Según Miranda, Chamorro y Rubio (2012) consideran prudente definir a la Calidad como la propiedad inherente a una sola cosa y que de esta manera se pueda apreciar tal cual, probablemente mejor, o quizás peor del resto de su propia especie. Además, establece que la calidad por excelencia puede lograr que todos los colaboradores de una organización se comprometan a lograr un producto o servicio de la mejor calidad posible, empleando en éste la gestión más adecuada, la realización de los procesos mejores posibles e incluso utilizando componentes superiores.

### **Importancia de la gestión de calidad.**

García (2012) indica que, la Gestión de Calidad es importante dentro de los diversos sectores y rubros debido a los beneficios que brinda relacionados al mejoramiento del desempeño que ésta conlleva. Además, el objetivo de ésta trata de aumentar de manera permanente la capacidad para poder cumplir con el propósito que

tienen las instituciones que la implementan, entregando los bienes y servicios que cumplan con las expectativas y necesidades de las personas a quienes van dirigidos.

### **Beneficios de la gestión de calidad.**

Las diferentes Mypes y/o empresas han encontrado muchas dificultades dentro de la implementación de un Sistema referente a la Gestión de Calidad, algunas de ellas muy evidentes, otras no tan presentes. De forma muy inusual, los trabajadores, así como los directivos siguen oponiéndose a que este tipo de sistemas se implemente dentro de su organización, por temor a los cambios que este sistema conlleve. Además, uno de los motivos por los cuales se oponen, es que la implementación de este sistema resulte muy costosa, pero en general, la opinión general que mantienen se relaciona al temor de la eficiencia que pueda tener este sistema y que con esto se disminuyan errores en ciertos procesos, conllevando a la disminución de costos de venta de los diferentes productos que tienen a cargo estas Mypes o empresas (León et al., 2018).

Los beneficios calificados como potenciales para las organizaciones para poder incorporar o implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas internacionales o conocidas también como ISO, son:

- Tener la capacidad de proporcionar regularmente servicios y productos que satisfagan los requisitos y expectativas de los clientes, reglamentarios aplicables y los legales.
- Brindar factiblemente oportunidades para contribuir en el aumento de la satisfacción de los clientes.
- Abordar y afrontar oportunidades, pero sobre todo riesgos que se encuentren asociados a sus objetivos y contexto.

- Contar con la capacidad de poder demostrar que tan de acuerdo nos encontramos con respecto a los requisitos del sistema de gestión de calidad especificados en la norma antes mencionada (León et al., 2018).

### **Principios de la gestión de calidad.**

En relación a lo ya mencionado, podemos resaltar ciertas características propias de la Gestión de Calidad, las cuales serán de ayuda para el buen funcionamiento en el interior de una organización. Estamos hablando sobre sus principios, los cuales, al ser implementados dentro de la empresa, contribuirán al funcionamiento óptimo de ésta. Éstos se presentan a continuación:

#### **1. Enfoque al cliente.**

Como ya es de saberse, éste es uno de los primeros principios, ya que la Gestión de Calidad se enfoca también sobre lo que al cliente le satisface brindando calidad en los productos o servicios que éste adquiera, puesto que si este mismo no recibe lo que requiere con la calidad necesaria recurrirá al lugar en donde se le ofrezca lo que éste desea. Además, este principio nos permite entender que las empresas se deben a sus clientes y es por eso que deberían de entender y satisfacer, las necesidades y requerimientos de éstos mismos (López et al., 2017).

Debido a lo ya mencionado, muchas de las empresas tratan de seguir manteniendo a sus clientes de manera indefinida, pues es mucho más costoso y difícil ganar la atención de las personas que recién tienen conocimiento del producto. Además, estas empresas deben de contar con las siguientes características para seguir conservando a sus clientes, como: un buen servicio, atención de calidad, precios que

estén a su alcance, pero sobre todo justos, tiempo de espera necesario, etc. (López et al., 2017).

## **2. Liderazgo.**

Según Pérez (2005) refiere que, el liderazgo es un elemento muy importante, que permite realizar cambios dentro de una organización, ya que éste influye en las personas para motivarlas a trabajar con entusiasmo, hasta alcanzar los objetivos interrelacionados del establecimiento y el trabajador. Además, se puede decir que el liderazgo ayuda a mejorar la vida de los empleados, ayudándolos a prosperar en el área en que se desempeñen, estando en relación con las personas que desean cambiar el presente y reinventar un futuro con visiones nuevas, posibilidades y retos. Es por ello que, este líder debe de contar con ciertas características que lo ayuden a brindar un buen liderazgo dentro de una empresa, las cuales podrían ser:

- Confiar en sí mismo, teniendo así la capacidad de saber liderar
- Tener los objetivos y la visión clara de lo que se desea lograr.
- Motivar e inspirar a los trabajadores
- Saber identificar las necesidades de las partes relacionadas en la organización
- Contar con la habilidad de decidir de forma más imparcial y adecuada posible.
- Contar con energía y tener tolerancia al estrés al que se pueda enfrentar.
- Contribuir en la aceptación de los errores, para que sirvan de experiencia y no se vuelvan a cometer.

- Saber manejar las emociones de sus empleados, pero sobre todo las propias para que no influya en la relación que tiene con éstos (Pérez, 2005).

### **3. Participación del personal.**

Chávez y García (2003) infieren que, la participación del personal, es uno de los factores claves para el éxito de una organización, ya que depende mucho del nivel de involucración que estos tengan para el alcance de los objetivos planteados. De acuerdo al comportamiento que el personal exprese, se irán reflejando las necesidades y expectativas de ambas partes, que en este caso son la organización y el personal, tomándose en cuenta para alcanzar la participación deseada.

Por consiguiente, Varo (1994) considera que, la participación de los trabajadores se da con la integración de cada uno de éstos dentro de la empresa, para asumir responsabilidades que ayuden al logro de los objetivos de ambas partes. Es por ello que, además plantea los siguientes modelos relacionados para la implementación de este principio:

- **Modelo de las relaciones humanas:** Dentro de este modelo, lo que se desea es conseguir que los colaboradores se sientan importantes y útiles dentro de una organización.
- **Modelo de los Recursos Humanos:** Este modelo busca que, por medio de la participación de los trabajadores, se mejore la toma de las decisiones dentro de una organización.

#### **4. Enfoque basado en procesos.**

Sánchez (2015) señala que, los procesos forman parte esencial de las organizaciones que están buscando innovarse y mejorar continuamente la calidad. Debido a esto se dice que un proceso es uno de los puntos más importantes ya que es mediante éste en el que se busca y desea mejorar. Las primeras empresas que implementaron este tipo de enfoques, tuvieron resultados positivos mostrando niveles de eficacia elevados, siendo a partir de ese momento, uno de los principios mayormente usados en las diferentes organizaciones que se encargan de mejorar continuamente enfocándose en la calidad. Además, se puede establecer que al usar este enfoque se enfatiza en la importancia de:

- Comprender y cumplir con los requisitos requeridos.
- Considerar los procesos como términos que van a aportar valor a la organización.
- Obtener resultados favorables de la eficacia y desempeño de este proceso.
- Mejorar continuamente los procesos teniendo en cuenta las mediciones objetivas.

#### **5. Enfoque de sistema para la gestión.**

Camisón, Cruz y Gonzales (2006) consideran que, al poder identificar y gestionar los diversos procesos de un sistema, se puede contribuir a la eficiencia y eficacia de una empresa en el alcance de sus objetivos. Además, mediante este enfoque se puede reconocer, comprender y tramitar los procesos interrelacionados que se encuentren en un sistema. Es por ello que, para una empresa un sistema como éste es muy importante, pues contribuye en la mejora de la probabilidad de éxito que se da en las organizaciones.

## **6. Mejora continua.**

Mejorar continuamente, debería de ser uno de los objetivos permanentes e importantes dentro de una organización, pues ésta se define como una de las actividades con más frecuencia en el mejoramiento del desempeño de los trabajadores. Además, se considera de suma importancia dentro de la Gestión de la Calidad, ya que ésta permite de manera eficiente, mejorar la producción de servicios y bienes, logrando una cultura de mejora permanente (Cortés, 2017).

## **7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.**

Según Sirvent, Gisbert y Pérez (2017) este enfoque se basa en la recolección de información para poder tomar de la manera más adecuada y justa, las decisiones empresariales. Este es un principio importante aplicado en las organizaciones, teniendo en cuenta que en estas empresas pueden crearse infinidad de ideas, unas que pueden proporcionar el éxito de la empresa, pero otras que pueden llevar a la empresa a su fracaso total. Es por eso que, antes de tomar decisiones apresuradas, se debería seleccionar la mejor de entre tantas alternativas, tomando en cuenta pros y contras de ésta.

Para realizar la toma de decisiones, se debe de seguir un proceso el cual consiste en:

- Identificar la problemática
- Analizar la información
- Plantear posibles soluciones
- Seleccionar la solución
- Implementar solución (Sirvent et al., 2017).



## **8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.**

López (2005) establece que, este principio es muy importante al igual que los demás, porque se relaciona con la parte extraña de la empresa, ya que es muy difícil mantener el control de lo que esté fuera de ésta. Como ya sabemos, la parte interna de la empresa puede ser controlada porque se conoce lo que hay dentro de ésta y sabemos cómo controlarlo, pero muchas de las veces la parte externa es más difícil de controlar. Por este motivo, es que se debe de mantener el control de los proveedores, teniendo buenas relaciones con ellos, trabajando en esto con los mismos, para así asegurar la calidad de los productos que éstos ofrecen, para que no causen futuros problemas en los procesos de producción; además, es importante porque se ahorraran gastos de inspección ya que nos brindaran la suficiente confianza sobre los equipos.

### **Ciclo Deming**

Heredia (2001) establece que, el ciclo Deming se basa en la estrategia relacionada a la mejora continua de la calidad, ya que es utilizado dentro de los Sistemas de Gestión de Calidad, el cual ayuda a arrojar resultados positivos y contribuye en la mejora de la calidad tanto de los productos como de los servicios que el negocio esté ofreciendo. Asimismo, se minimizan costos que podría generar un proceso mal estructurado; incluso, éste ayuda en el incremento de la concurrencia de los clientes, reflejándose esto, en el aumento de la rentabilidad.

Cabe resaltar que el ciclo Deming establece la metodología (denominada en inglés) “*Plan, Do, Check, Action*”, la cual traducida al español es la siguiente:

- **Planear:** en esta etapa se identifican las actividades a mejorar, para luego establecer los procesos y objetivos que sean necesarios para obtener los resultados deseados.
- **Hacer:** dentro de esta etapa se deben de ejecutar los cambios que sean necesarios para poder efectuar lo que se requiere, que en este caso son mejoras.
- **Verificar:** esta etapa es de suma importancia, puesto que en ella se realiza la medición y seguimiento de los resultados obtenidos, para luego compararlos con los objetivos ya establecidos.
- **Actuar:** esta etapa se desprende de la etapa anterior, ya que con esto se corregirán ciertos aspectos que hayan tenido una negativa evaluación. En caso los resultados sean satisfactorios se procederá a implantar la mejora de manera definitiva, pero si se da lo contrario se tendrá que evaluar los cambios a realizarse o se descartará la mejora (Heredia, 2001).

### **2.2.3. Marco conceptual.**

**Micro y pequeña empresa.** Es aquella empresa de unidad económica que se encuentra constituida por una persona jurídica o natural, con el fin de poder generar ingresos monetarios, permitiéndole al propietario de ésta, tener un moderno estilo de vida. Por otro lado, las también llamadas Mypes, son aquellas que generan empleos, asegurando ingresos de aquellas personas desempleadas que buscan subsistir (Peña et al., 2016).

**Gestión de calidad.** Se refiere al conjunto de acciones, debidamente planificadas y sistematizadas, que se necesitan para proporcionar confianza sobre un servicio o producto que se encuentra dirigido a cierto mercado y que espera cumplir

con las expectativas de los clientes, satisfaciendo las necesidades de éstos. Además, la Gestión de Calidad se encarga de anticiparnos sobre los errores que se presenten en los procedimientos de ésta, corrigiéndolos y mejorándolos para obtener los productos y/o servicios de manera eficiente (González, 2017).

**Liderazgo transaccional.** Es aquel estilo de liderazgo en el cual el líder se encarga de promover el cumplimiento de las actividades designadas a sus subordinados mediante recompensas o castigos. Si el colaborador cumple con las metas y objetivos del establecimiento en el que labora, el líder le da a cambio beneficios, los cuales son desde agradecimientos, felicitaciones, incentivos monetarios, premios, ascensos, etc, sin embargo, si éste falla en el proceso del alcance de estas metas y objetivos, recibirá un castigo (Pedraja et al., 2016).

**Microempresario.** Es aquella persona que emprende por cuenta propia, lo cual implica enfrentar riesgos, tomar decisiones y obtener beneficios de las diferentes actividades que realice y de las cuales él es el principal responsable. Además, éste emprende su propio negocio, con la finalidad de proveerse un sustento económico, el cual a su vez genera empleos para más personas que buscan subsistir (Chagerben et al., 2017).

**Restaurant.** Es un establecimiento de servicio, el cual se encuentra dirigido al público en general, en donde se paga por la comida y bebida consumida, además de la atención brindada al cliente, por el personal que labora en estos establecimientos. Por consiguiente, el consumo realizado en estos restaurantes es pagado por los clientes, que también suelen ser conocidos como comensales (Lorca et al., 2016).

**Clientes.** Son los también llamados comensales, que son aquellas personas que comen en el mismo lugar, específicamente en la misma mesa. Además, éstos llegan a un establecimiento de servicio de comida, con la finalidad de consumir calidad de esta misma, pero que a su vez se les brinde un ambiente agradable, con la debida atención eficiente y eficaz, ya que estos están pagando por este servicio, esperando que satisfaga sus expectativas y necesidades (Carrón, 2019).

### **III. Hipótesis**

El presente proyecto de investigación no contó con la formulación de hipótesis debido a que es de tipo descriptiva, coincidiendo con Del Río (2013) quien indica que, en las investigaciones descriptivas no se establecen hipótesis, debido a que solo se describirán las distintas situaciones que se muestren en los datos extraídos, de acuerdo a la naturaleza de la muestra exacta de donde fueron recogidos, evaluando de esta manera los hechos que se dan en un determinado contexto.

#### **3.1 Variables**

**Liderazgo transaccional;** es un estilo de liderazgo que se centra en la supervisión, organización y desempeño grupal que se debe de llevar a cabo dentro de un establecimiento; asimismo, el líder motiva el cumplimiento de las actividades que designa a sus colaboradores a través de recompensas o en todo caso castigos si es que no las cumplen de manera adecuada (Rodríguez et al., 2017).

**Gestión de calidad;** es el conjunto de procesos y accionares que, con la previa coordinación de las actividades, se obtendrá la mejor calidad posible. Es por eso que, la dirección de la empresa deberá de establecer estrategias relacionadas con la planificación, control , seguimiento y supervisión de los resultados que se encuentren

relacionados a la calidad, para poder mejorarlos de manera continua y permanente (Cortés, 2017).

#### **IV. METODOLOGÍA**

##### **4.1. Diseño de la investigación**

###### **Tipo.**

El tipo de investigación fue cuantitativo ya que, se recogieron datos que se analizaron de acuerdo a las variables estudiadas de manera objetiva, midiendo y calculando la información recabada de forma independiente sobre las ya mencionadas. Hernández et al (2018) considera que este tipo de investigación, muchas de las veces, pretende normalizar y generalizar los datos característicos de ciertos fenómenos sociales.

###### **Nivel.**

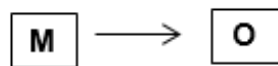
Asimismo, el nivel de investigación del presente proyecto fue descriptivo, puesto que se enfocó en describir las características de las variables de estudio, gestión de calidad y liderazgo transaccional, las cuales están orientadas al rubro restaurantes. Según Muñoz (2015) este tipo de investigación implica en primer lugar observar el comportamiento de los fenómenos, situaciones, personas, hechos, cosas, entre otros; los cuales se van a analizar, para que así, se pueda describir el comportamiento del objeto de estudio sin influir o intervenir en él de manera alguna.

###### **Diseño.**

La investigación fue de diseño no experimental, debido a que la información de las variables que se recabó, no fue manipulada deliberadamente, pues se observó fenómenos de acuerdo a como se fueron mostrando en su contexto natural. Por otra parte, este proyecto de investigación fue de corte transversal, ya que se midieron las

características y la magnitud de los datos de las variables que se recopilaron, para analizar su interrelación e incidencia en un solo momento, en un tiempo específico y un único tiempo (Baena, 2014).

Igualmente, se tuvo un diseño descriptivo, porque se recabó información de dos variables en una determinada población, sin haber tratado de implantar alguna mejora. Este se representa de la siguiente manera:



En donde **M** está representando a la muestra que ha sido utilizada en el presente estudio y **O** está representando a las mediciones de las variables que han sido de interés.

## **4.2. Población y muestra**

### **Población.**

La población en estudio se conformó de 10 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito Sullana, que tuvieran más de 2 años de funcionamiento. Por lo tanto, esta población fue finita, puesto que, se relaciona con los propietarios y/o representantes de estas micro y pequeñas empresas. Además, Muñoz (2015) indica que, el universo o población es aquel conjunto de elementos, fenómenos o personas, que cuentan con características que se asemejan, tratándose de llevar la investigación en cierto tiempo y espacio determinado.

### **Muestra.**

Al hablar de la muestra nos estamos refiriendo a aquel conjunto que es extraído de la población; siendo así, ésta debe de ser representativa para obtener las respectivas conclusiones. Por consiguiente, para que esta muestra pueda ser útil, deben reflejarse

ciertas igualdades, así como diferencias que se van a ir encontrando dentro de la población escogida (Baena, 2014).

La muestra para las variables de este estudio, fue no probabilística y estuvo conformada por la totalidad de los propietarios y/o representantes de las micro y pequeñas empresas; éstos fueron 10, por ser la población pequeña.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

**Tabla 1**

*Operacionalización de Variables*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumentos	Fuentes o Informantes
<b>Variable 1</b> Liderazgo Transaccional	El liderazgo transaccional es aquel que existe dentro de la relación entre un líder y los colaboradores, la cual se basa en el intercambio de actividades bien realizadas por los colaboradores, esperando recibir recompensas por parte del líder (Contreras y Barbosa, 2013).	Evaluar las características del liderazgo transaccional en cuanto al intercambio que se da entre líder y trabajador, buscando el buen funcionamiento de la Mype.	Dirección por contingencia  Dirección por excepción	Aumento de sueldo Recompensas Reconocimiento en público Supervisión continua Sanción Acciones correctivas Respuesta crisis Identificar	en Likert	Cuestionario	Propietarios y/o Representantes
<b>Variable 2</b> Gestión de Calidad	La gestión de calidad es un conjunto de acciones que se encuentran proyectados a la planificación, organización, dirección y control, de los procesos de la empresa (Cortés, 2017).	Evaluar las características de la gestión de calidad con respecto al proceso de planificar, hacer, verificar y actuar, buscando el nivel de funcionamiento que tiene este en la Mype.	Planificar  Hacer  Verificar  Actuar	Objetivos Herramientas Ejecutar Capacitar Intervenir Seguimiento Evaluar Mejora continua			

Fuente: Elaboración Propia



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

##### **Técnicas.**

El presente proyecto de investigación se realizó utilizando la técnica de aplicación de encuestas, la cual empleará un cuestionario que constará de 20 preguntas. Según Baena (2014) es una técnica usada para el recojo de información, mediante un cuestionario previamente diseñado. Esta técnica fue aplicada a los propietarios y/o representantes de las micro y pequeñas empresas para obtener información de las variables a estudiar que en este caso son liderazgo transaccional y gestión de calidad.

##### **Instrumento.**

El instrumento de evaluación fue el cuestionario, el cual se aplicó a los representantes y/o propietarios de las Mypes. Éste estuvo conformado por 20 preguntas, las cuales fueron realizadas mediante la escala de Likert, de las cuales 10 preguntas fueron referente a las características de la variable gestión de calidad y 10 preguntas estuvieron relacionadas a las características de la variable liderazgo transaccional. Cruz, González y Olivares (2014) indican que, es un instrumento muy utilizado en las investigaciones, el cual consta de una serie de preguntas con la finalidad de obtener información con respecto a la problemática planteada.

#### **4.5. Plan de análisis**

En el presente proyecto de investigación se empezó utilizando el programa Microsoft Word, para poder redactar la estructura de cada una de las variables junto con sus dimensiones y por consiguiente plantear la encuesta que se utilizó para la recolección de datos, la cual constó con la formulación de un cuestionario que fue aplicado a los propietarios y/o representantes de las 10 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes ubicados en el Distrito Sullana. De acuerdo a los datos que se recopilamos, hemos conocido la magnitud de la problemática de las dos variables en estudio que en este caso son liderazgo transaccional y gestión de calidad.

Además, se utilizó el programa Acrobat Reader DC para poder reproducir los archivos digitales que se descargaban de los diferentes repositorios e incluso documentos formativos ubicados en el EVA, con la finalidad de guiarnos para la buena realización de nuestra investigación.

De acuerdo a la secuencia de la recolección de datos, se pudieron tabular éstos mismos, mediante el programa Microsoft Excel, de acuerdo a cada una de las variables en conjunto con sus dimensiones e indicadores ya mencionados anteriormente, los cuales fueron calculados y analizados, obteniendo así, los diversos porcentajes.

Finalmente se procedió a interpretar cada una de las tabulaciones realizadas en el programa antes mencionado, de forma clara y concisa respecto a los resultados obtenidos de las encuestadas aplicadas, por consiguiente, exporté este trabajo a PDF utilizando el programa Acrobat Reader DC y, por último, lo envié al EVA.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Tabla 2

*Matriz de Consistencia*

<b>Título: Caracterización del liderazgo transaccional como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana – 2019.</b>			
Problemas de la Investigación	Objetivos de la Investigación	Variables	Metodología
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuáles son las características del liderazgo transaccional como factor relevante para la gestión de calidad en a las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana – 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuáles son las características del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana – 2019? ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana – 2019? ¿Cuál es la eficacia del liderazgo transaccional como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana – 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar las características del liderazgo transaccional como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana – 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> - Establecer las características del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana – 2019. - Definir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana – 2019. - Evaluar la eficacia del liderazgo transaccional como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana – 2019.</p>	<p>- <b>Variable 1</b> Liderazgo transaccional</p> <p>- <b>Variable 2</b> Gestión de Calidad</p>	<p><b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> No experimental – corte transversal.</p> <p><b>Población y muestra:</b> La población y muestra será 10 micro y pequeñas empresas, la cual es en su totalidad por ser pequeña.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p>

Fuente: Elaboración Propia

#### **4.7. Principios éticos**

Según la Universidad Los Ángeles de Chimbote en su Código de Ética para la Investigación en su Versión 002 (2019) establece que las diversas actividades que son realizadas por parte de la Universidad son guiadas por los principios que se mencionaran a continuación:

- 1. Protección a las personas:** Los datos recabados en la encuesta, fueron empleados estrictamente en la presente investigación.
- 2. Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** La investigación respetó a los animales, plantas y al medio ambiente en general.
- 3. Libre participación y derecho de estar informado:** Las personas involucradas, fueron informadas referente a las finalidades y propósitos de esta investigación.
- 4. Beneficencia y no maleficencia:** No se causaron daños relacionados a las mype o a las personas que brindaron la información.
- 5. Justicia:** El investigador consideró las precauciones necesarias para asegurar su imparcialidad.
- 6. Integridad Científica:** se realizó el trabajo de manera íntegra y con actitud en las diversos procesos de la investigación y de las actividades científicas (Comité Institucional de Ética en Investigación, 2019).

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### Objetivo específico 1.

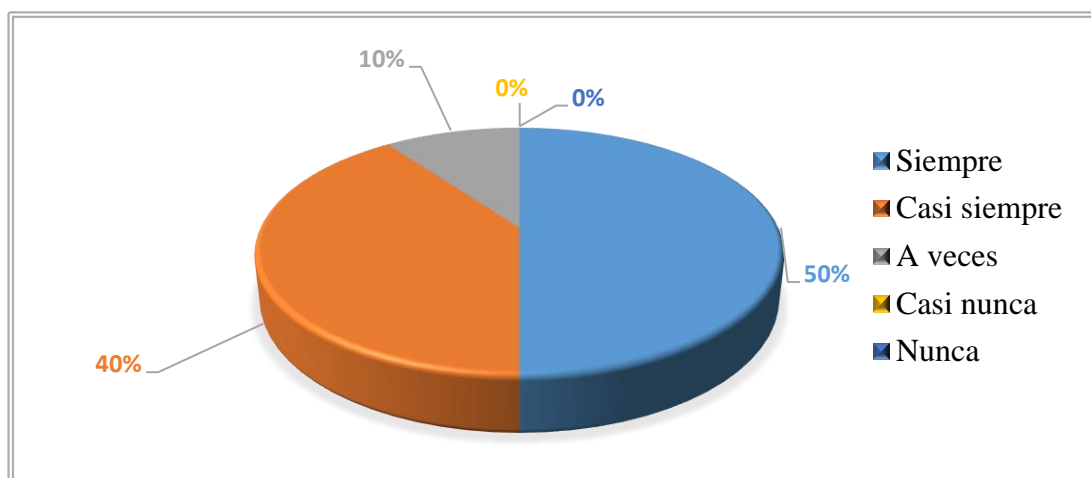
Establecer las principales características del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana – 2019.

**Tabla 3.** *Les indica a los colaboradores las recompensas que recibirán si realizan lo que se les indica de manera adecuada.*

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
Siempre	5	50%
Casi siempre	4	40%
A veces	1	10%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – junio 2020.

**Elaboración:** Propia.



**Figura 1.** *Les indica a los colaboradores las recompensas que recibirán si realizan lo que se les indica de manera adecuada.*

**Fuente:** Tabla 3.

#### Interpretación.

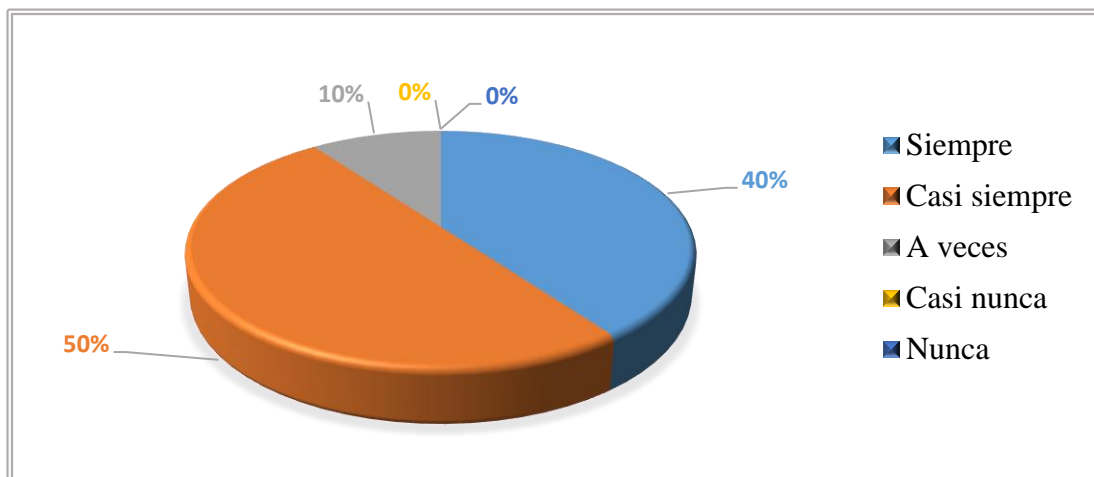
De acuerdo a la encuesta realizada, en la figura anterior se observa que, el 50% de los representantes manifiesta que siempre les indica a los colaboradores las recompensas que recibirán si realizan lo que se les indica de manera adecuada; mientras que, el 40% señala que casi nunca se les indica lo que recibirán; asimismo, el 10% establece que a veces les indica.

**Tabla 4. Establece las recompensas de acuerdo con el alcance de los objetivos planteados para el bienestar de la Mype.**

<b>INSTRUCCIONES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	4	40%
Casi siempre	5	50%
A veces	1	10%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – junio 2020.

**Elaboración:** Propia.



**Figura 2. Establece las recompensas de acuerdo con el alcance de los objetivos planteados para el bienestar de la Mype.**

**Fuente:** Tabla 4.

### **Interpretación.**

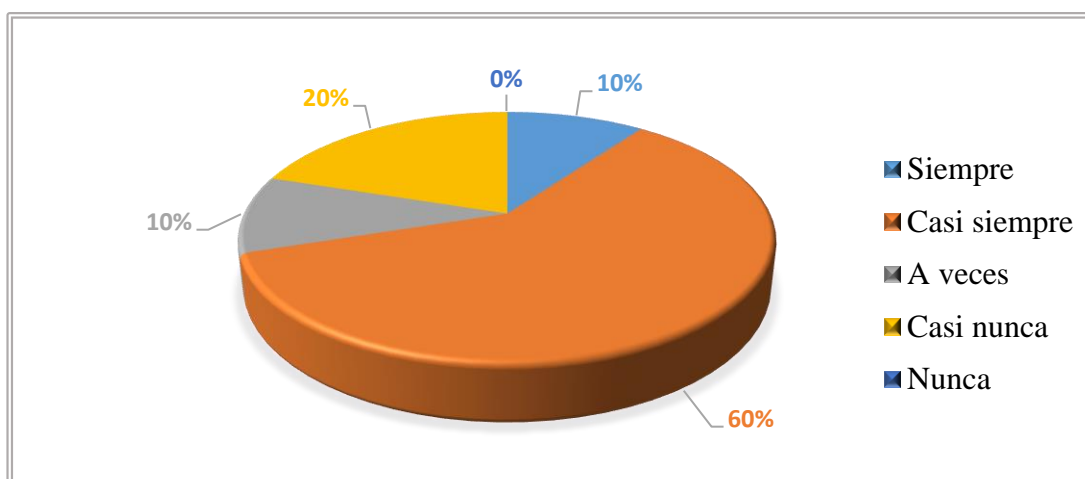
De acuerdo a la encuesta realizada, en la figura anterior se observa que, el 50% de los representantes señala que casi siempre establecen las recompensas de acuerdo con el alcance de los objetivos planteados para el bienestar de la Mype; mientras que, el 40% indica que siempre establecen dichas recompensas; asimismo, el 10% establece que a veces establecen las recompensas según los objetivos.

**Tabla 5. Reconoce las actividades cumplidas por parte de su personal durante un periodo determinado, con aumentos de sueldo.**

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
Siempre	1	10%
Casi siempre	6	60%
A veces	1	10%
Casi nunca	2	20%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – junio 2020.

**Elaboración:** Propia.



**Figura 3. Reconoce las actividades cumplidas por parte de su personal, durante un periodo determinado, con aumentos de sueldo.**

**Fuente:** Tabla 5.

### **Interpretación.**

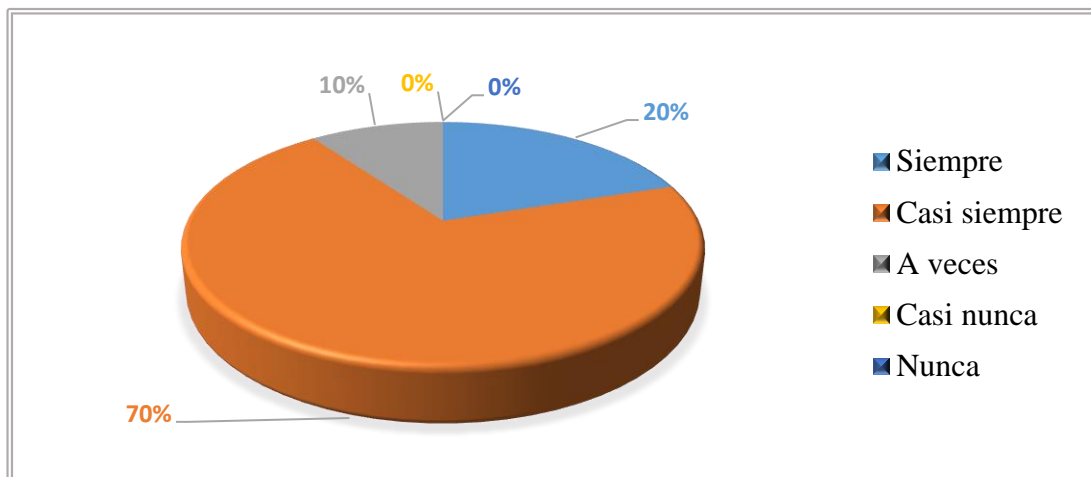
De acuerdo a la encuesta realizada, en la figura anterior se observa que, el 60% de los representantes señala que casi siempre reconocen las actividades cumplidas por parte de su personal, durante un periodo determinado, con aumentos de sueldo; mientras que, el 20% establece que casi nunca las reconocen; asimismo el 10% manifiesta que siempre reconocen las actividades cumplidas y el otro 10% indica que a veces las reconocen.

**Tabla 6. Recompensa a los colaboradores por el logro de los objetivos planteados favorables para la mype.**

<b>INSTRUCCIONES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	2	20%
Casi siempre	7	70%
A veces	1	10%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – junio 2020.

**Elaboración:** Propia.



**Figura 4. Recompensa a los colaboradores por el logro de los objetivos planteados favorables para la mype.**

**Fuente:** Tabla 6.

### **Interpretación.**

De acuerdo a la encuesta realizada, en la figura anterior se observa que, el 70% de los representantes señala que casi siempre recompensan a los colaboradores por el logro de los objetivos planteados favorables para la mype; mientras que, el 20% indica que siempre los recompensan; asimismo, el 10% establecen que a veces se les recompensa por este logro.

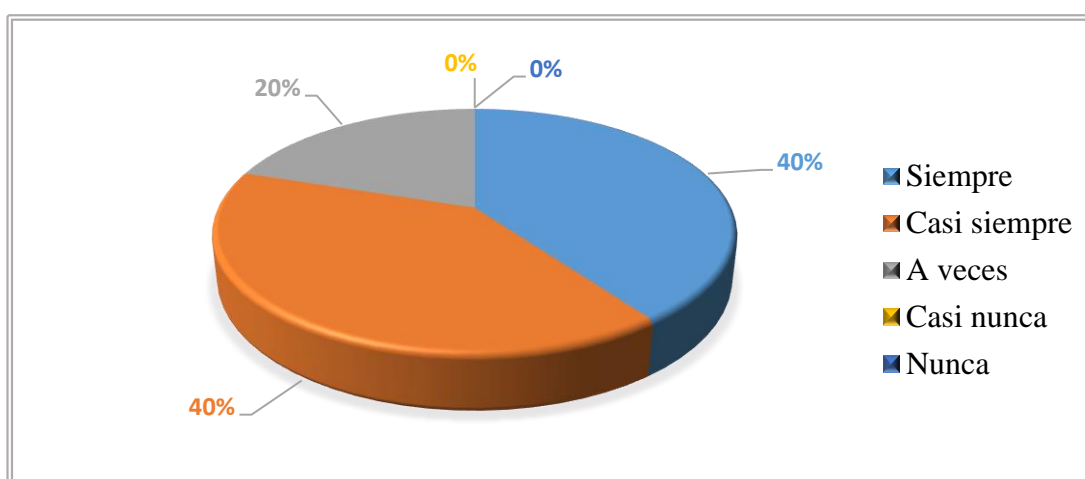


**Tabla 7. Reconoce ante los demás los méritos positivos logrados por alguno de sus colaboradores dentro de este establecimiento.**

<b>INSTRUCCIONES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	4	40%
Casi siempre	4	40%
A veces	2	20%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – junio 2020.

**Elaboración:** Propia.



**Figura 5. Reconoce ante los demás los méritos positivos logrados por alguno de sus colaboradores dentro de este establecimiento.**

**Fuente:** Tabla 7.

### **Interpretación.**

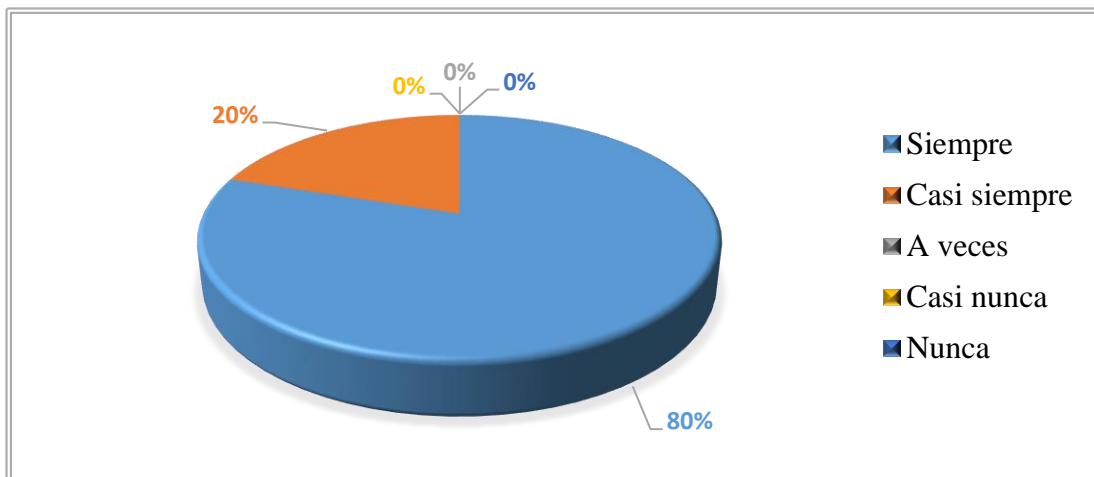
De acuerdo a la encuesta realizada, en la figura anterior se observa que, el 40% de los representantes señala que siempre reconocen ante los demás los méritos positivos logrados por sus colaboradores en este establecimiento; mientras que, el 40% indica que casi siempre reconocen los méritos positivos; asimismo, el 20% establece que a veces se les reconoce éstos.

**Tabla 8. Supervisa las actividades de los colaboradores para saber si las están realizando de la manera más adecuada.**

<b>INTRUCCIONES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	8	80%
Casi siempre	2	20%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – junio 2020.

**Elaboración:** Propia.



**Figura 6. Supervisa las actividades de los colaboradores para saber si las están realizando de la manera más adecuada.**

**Fuente:** Tabla 8.

### **Interpretación.**

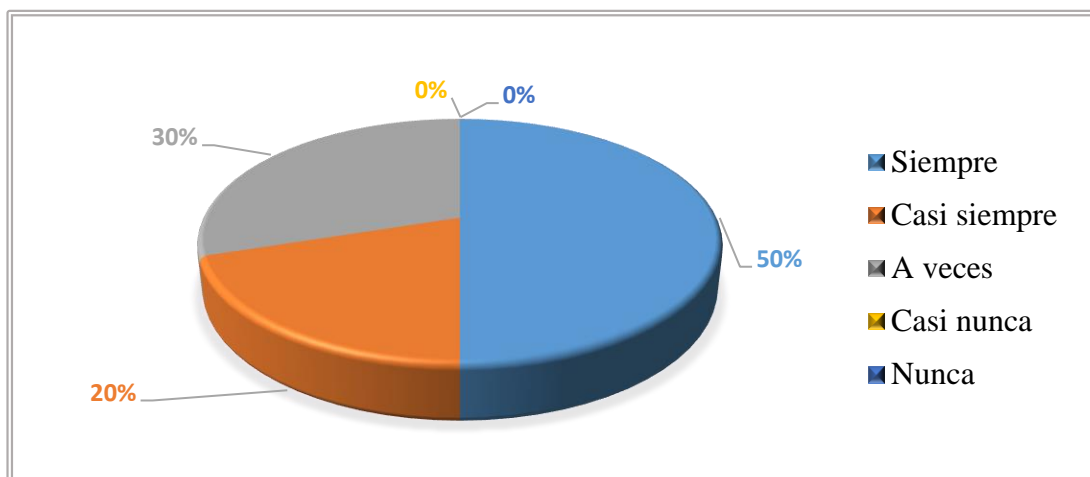
De acuerdo a la encuesta realizada, en la figura anterior se observa que, el 80% de los representantes señala que siempre supervisan las actividades de los colaboradores para saber si las están realizando adecuadamente; mientras que, el 20% indica que casi siempre las supervisan.

**Tabla 9. Sanciona a los colaboradores que no cumplen con las actividades encomendadas durante el tiempo establecido.**

<b>INTRUCCIONES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	5	50%
Casi siempre	2	20%
A veces	3	30%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – junio 2020.

**Elaboración:** Propia.



**Figura 7. Sanciona a los colaboradores que no cumplen con las actividades encomendadas durante el tiempo establecido.**

**Fuente:** Tabla 9.

### **Interpretación.**

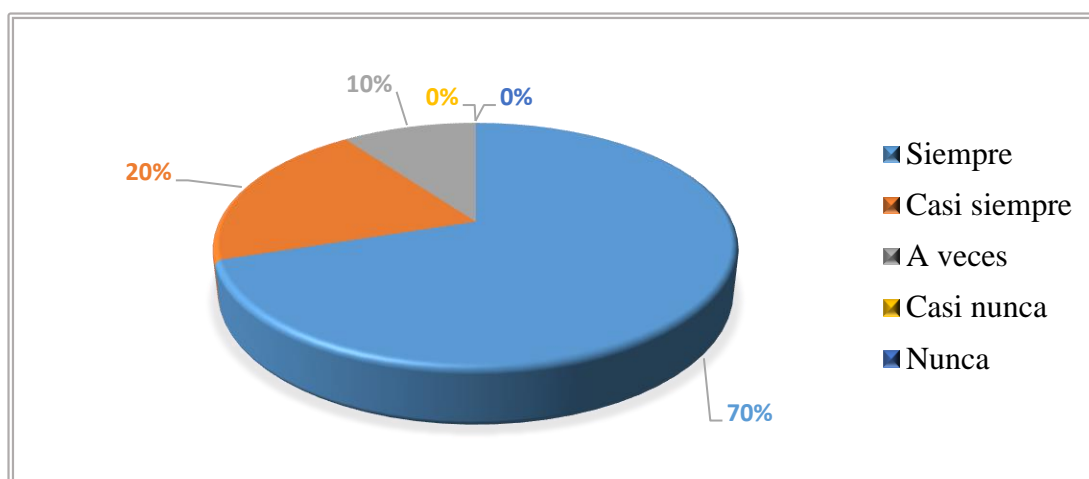
De acuerdo a la encuesta realizada, en la figura anterior se observa que, el 50% de los representantes señala que siempre sancionan a sus colaboradores por no cumplir las actividades encomendadas durante el tiempo establecido; mientras que, el 30% indica que a veces los sancionan; asimismo, el 20% manifiesta que casi siempre son sancionados por no cumplir con lo establecido.

**Tabla 10. Corrige los errores cometidos por los colaboradores en la realización de las actividades encomendadas.**

<b>INSTRUCCIONES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	7	70%
Casi siempre	2	20%
A veces	1	10%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – junio 2020.

**Elaboración:** Propia.



**Figura 8. Corrige los errores cometidos por los colaboradores en la realización de las actividades encomendadas.**

**Fuente:** Tabla 10.

### **Interpretación.**

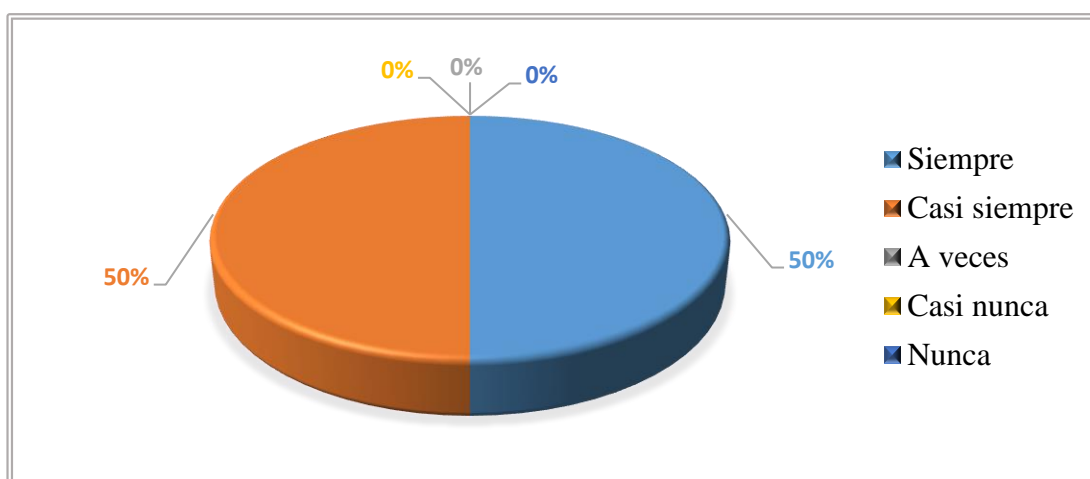
De acuerdo a la encuesta realizada, en la figura anterior se observa que, el 70% de los representantes señala que siempre les ayudan a sus colaboradores a corregir errores cometidos en la realización de las actividades encomendadas; mientras que, el 20% indica que casi siempre les ayudan; asimismo, el 10% manifiesta que a veces les ayudan a corregir estos errores.

**Tabla 11. Da respuesta de manera oportuna en los momentos de crisis dentro de la Mype.**

<b>INSTRUCCIONES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	5	50%
Casi siempre	5	50%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – junio 2020.

**Elaboración:** Propia.



**Figura 9. Da respuesta de manera oportuna en los momentos de crisis dentro de la Mype.**

**Fuente:** Tabla 11.

### **Interpretación.**

De acuerdo a la encuesta realizada, en la figura anterior se observa que, el 50% de los representantes señala que siempre se da respuesta de manera oportuna a los momentos de crisis en la Mype; mientras que, el otro 50% indica que casi siempre se da respuesta oportuna a estos sucesos.

## Objetivo específico 2.

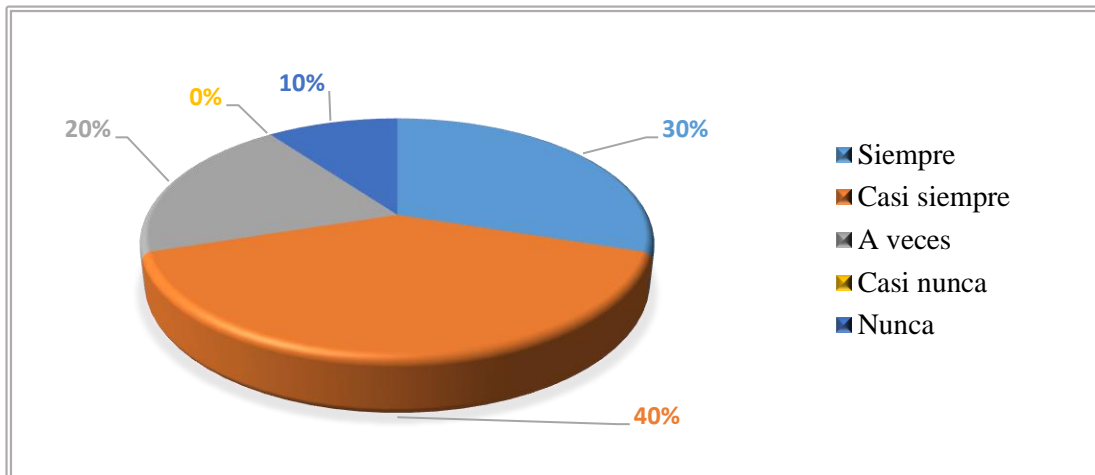
Definir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana – 2019.

**Tabla 12. Dificultades que impiden a los colaboradores cumplir con la Gestión de Calidad en la Mype que dirige.**

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
Siempre	3	30%
Casi siempre	4	40%
A veces	2	20%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – junio 2020.

**Elaboración:** Propia.



**Figura 10. Dificultades que impiden a los colaboradores cumplir con la Gestión de Calidad en la Mype que dirige.**

**Fuente:** Tabla 12.

## Interpretación.

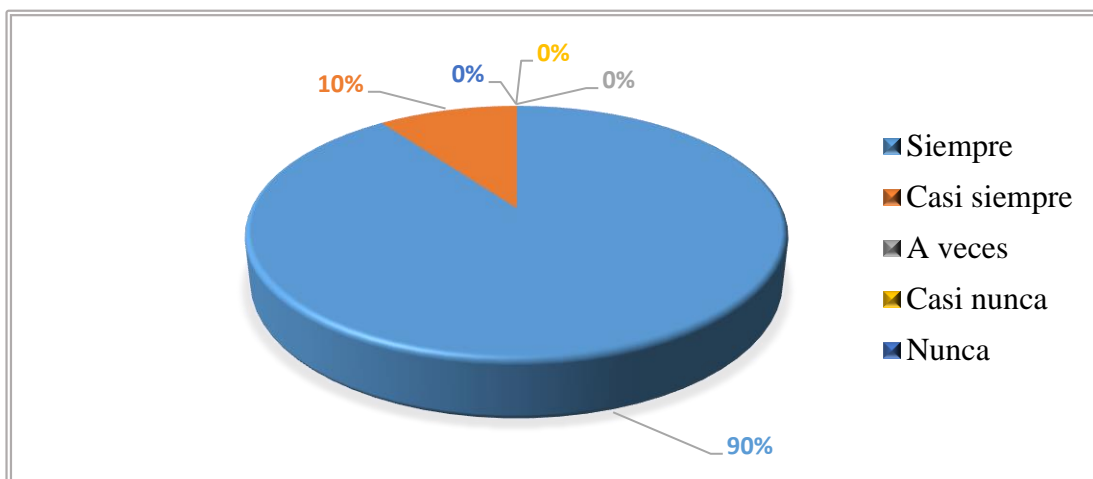
De acuerdo a la encuesta realizada, en la figura anterior se observa que, el 40% de los representantes señala que casi siempre existen dificultades que impiden a los colaboradores cumplir con la gestión de calidad en la Mype que dirigen; mientras que, el 30% indica que siempre se presentan dificultades; asimismo, el 20% manifiesta que a veces se presentan éstas; por último, el 10% establece que nunca hay dificultades para cumplir con la gestión de calidad.

**Tabla 13. La Gestión de Calidad contribuye en el alcance de los objetivos y metas trazadas de la Mype.**

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
Siempre	9	90%
Casi siempre	1	10%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – junio 2020.

**Elaboración:** Propia.



**Figura 11. La Gestión de Calidad contribuye en el alcance de los objetivos y metas trazadas de la Mype.**

**Fuente:** Tabla 13.

### **Interpretación.**

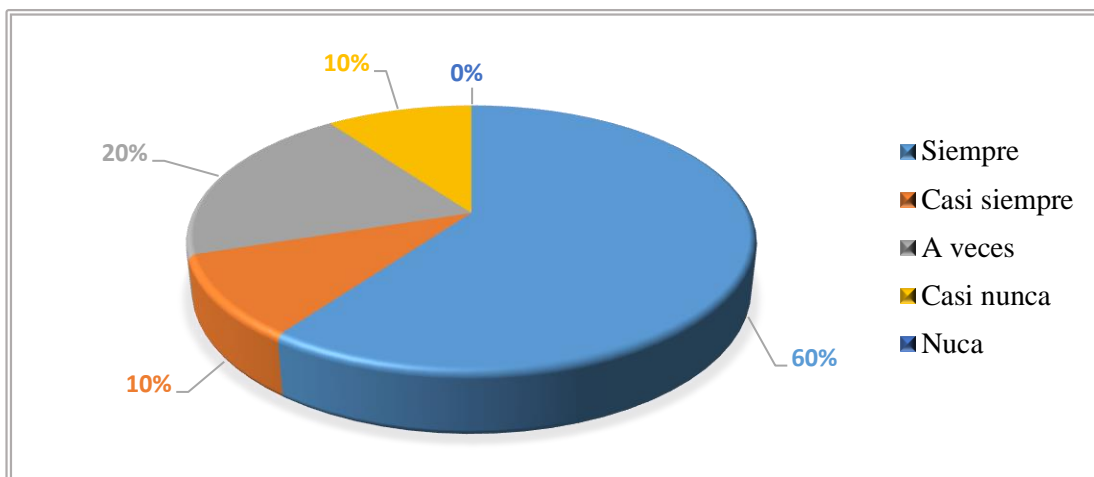
De acuerdo a la encuesta realizada, en la figura anterior se observa que, el 90% de los representantes señala que la gestión de calidad siempre contribuye en el alcance de los objetivos y metas trazadas por las Mypes; mientras que, el 10% indica que la gestión de calidad casi siempre contribuye en el alcance de los logros de la Mype.

**Tabla 14. Utiliza herramientas en la Mype para brindar una atención y servicio de calidad.**

<b>INSTRUCCIONES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	6	60%
Casi siempre	1	10%
A veces	2	20%
Casi nunca	1	10%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – junio 2020.

**Elaboración:** Propia.



**Figura 12. Utiliza herramientas en la Mype para brindar una atención y servicio de calidad.**

**Fuente:** Tabla 14.

### **Interpretación.**

De acuerdo a la encuesta realizada, en la figura anterior se observa que, el 60% de los representantes señala que siempre utilizan herramientas para brindar una atención y servicio de calidad; mientras que, el 20% indica que a veces utilizan herramientas; asimismo, el 10% establece que casi siempre las utilizan y el otro 10% manifiesta que casi nunca emplean de herramientas.

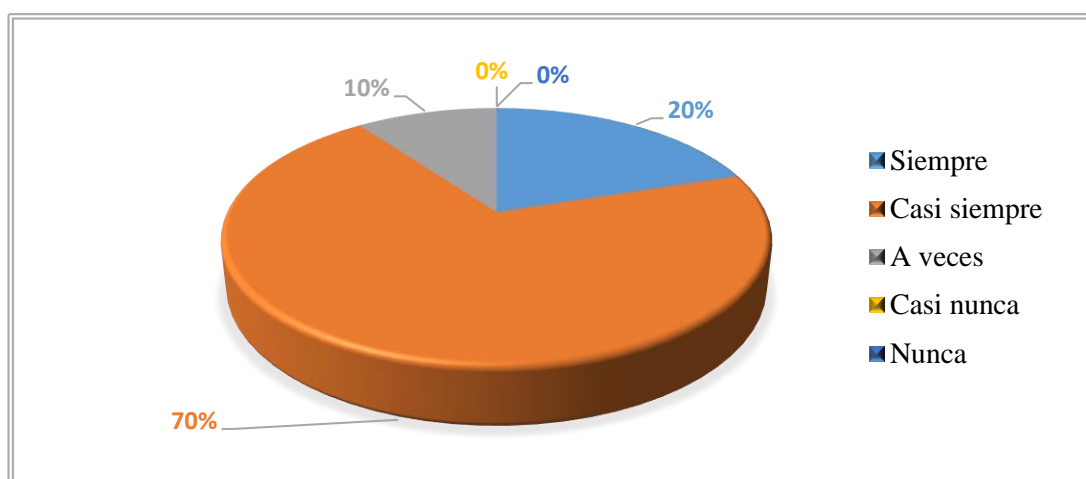


**Tabla 15. Ejecuta los cambios necesarios para lograr mejorar las diversas actividades en el establecimiento que dirige.**

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
Siempre	2	20%
Casi siempre	7	70%
A veces	1	10%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – junio 2020.

**Elaboración:** Propia.



**Figura 13. Ejecuta los cambios necesarios para lograr mejorar las diversas actividades en el establecimiento que dirige.**

**Fuente:** Tabla 15.

### **Interpretación.**

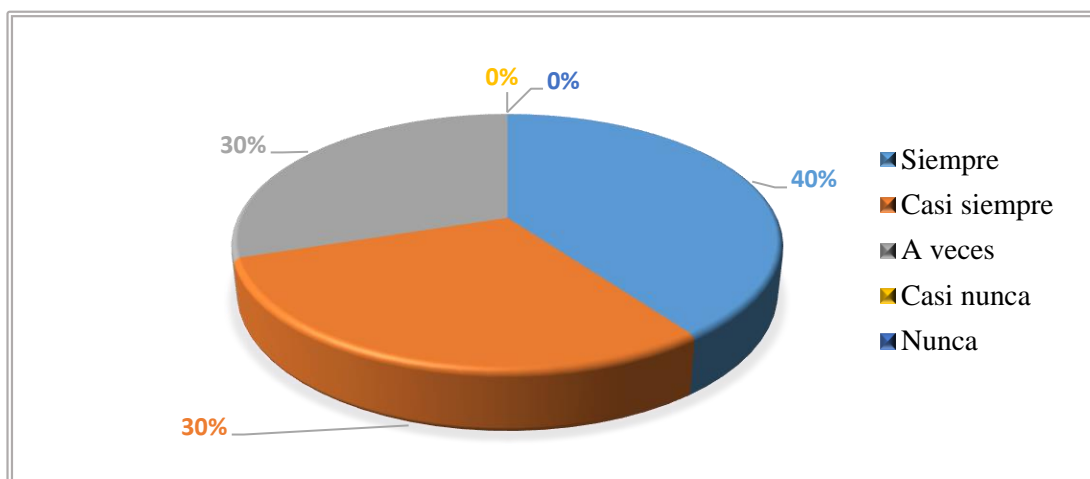
De acuerdo a la encuesta realizada, en la figura anterior se observa que, el 70% de los representantes señala que casi siempre ejecutan los cambios necesarios para lograr mejorar las diversas actividades del establecimiento; mientras que, el 20% indica que siempre los ejecutan; asimismo, el 10% establece que a veces ejecutan los cambios para mejora de éstas.

**Tabla 16.** *Capacita a los colaboradores, con la finalidad de que realicen de manera óptima las actividades que se les han designado.*

<b>INSTRUCCIONES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	4	40%
Casi siempre	3	30%
A veces	3	30%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – junio 2020.

**Elaboración:** Propia.



**Figura 14.** *Capacita a los colaboradores, con la finalidad de que realicen de manera óptima las actividades que se les han designado.*

**Fuente:** Tabla 16.

### **Interpretación.**

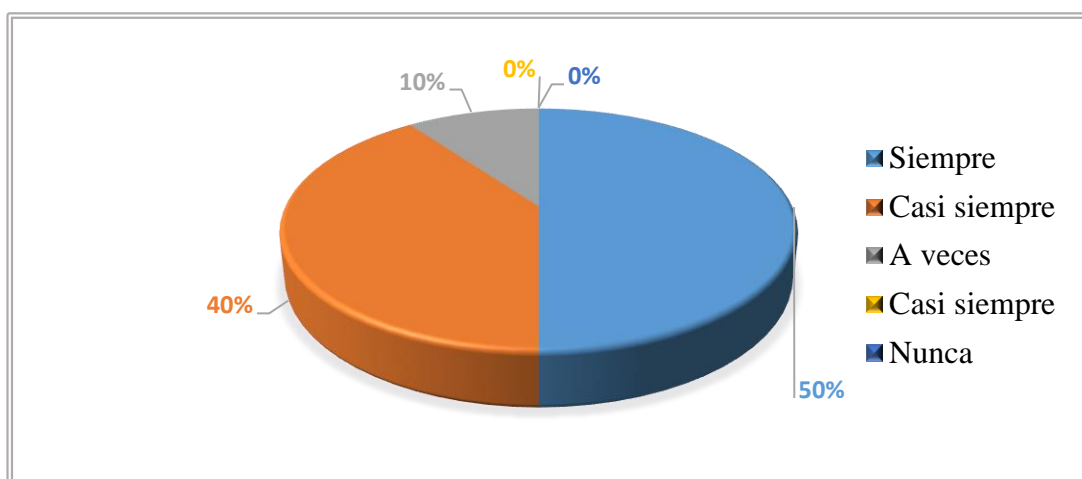
De acuerdo a la encuesta realizada, en el gráfico anterior se observa que, el 40% de los representantes señala que siempre capacitan a los colaboradores a fin de que realicen de manera óptima las actividades encomendadas; mientras que, el 30% indica que casi siempre los capacitan; asimismo, el otro 30% manifiesta que a veces se capacitan a los colaboradores.

**Tabla 17. Permite intervenir a sus colaboradores en la toma de decisiones relacionadas al mejoramiento del establecimiento que dirige.**

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
Siempre	5	50%
Casi siempre	4	40%
A veces	1	10%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – junio 2020.

**Elaboración:** Propia.



**Figura 15. Permite intervenir a sus colaboradores en la toma de decisiones relacionadas al mejoramiento del establecimiento que dirige.**

**Fuente:** Tabla 17.

### **Interpretación.**

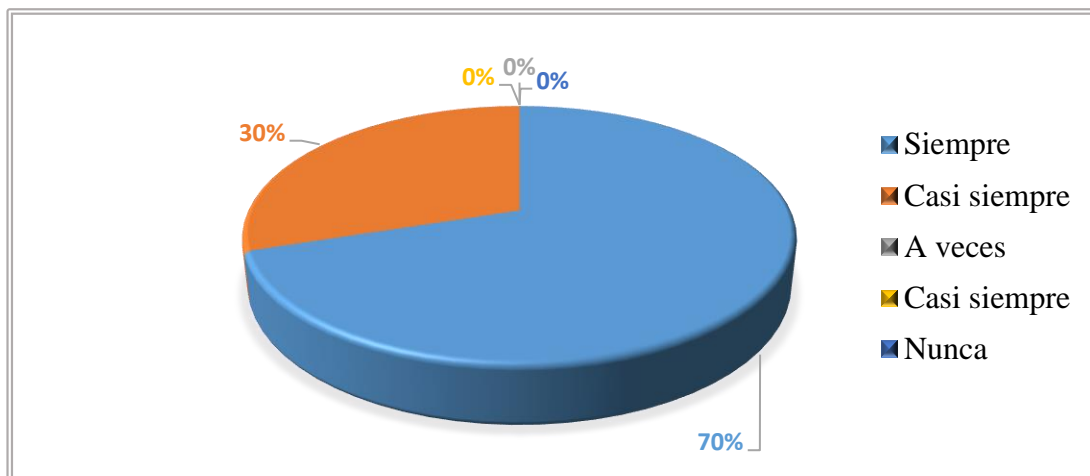
De acuerdo a la encuesta realizada, en el gráfico anterior se observa que, el 50% de los representantes señala que siempre les permite a sus colaboradores intervenir en la toma de decisiones para la mejora del establecimiento; mientras que, el 40% indica que casi siempre les permite intervenir; asimismo, el 10% establece que a veces les permiten ello.

**Tabla 18. Tiene accionares que contribuyen en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.**

<b>INSTRUCCIONES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	7	70%
Casi siempre	3	30%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – junio 2020.

**Elaboración:** Propia.



**Figura 16. Tiene accionares que contribuyen en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.**

**Fuente:** Tabla 18.

### **Interpretación.**

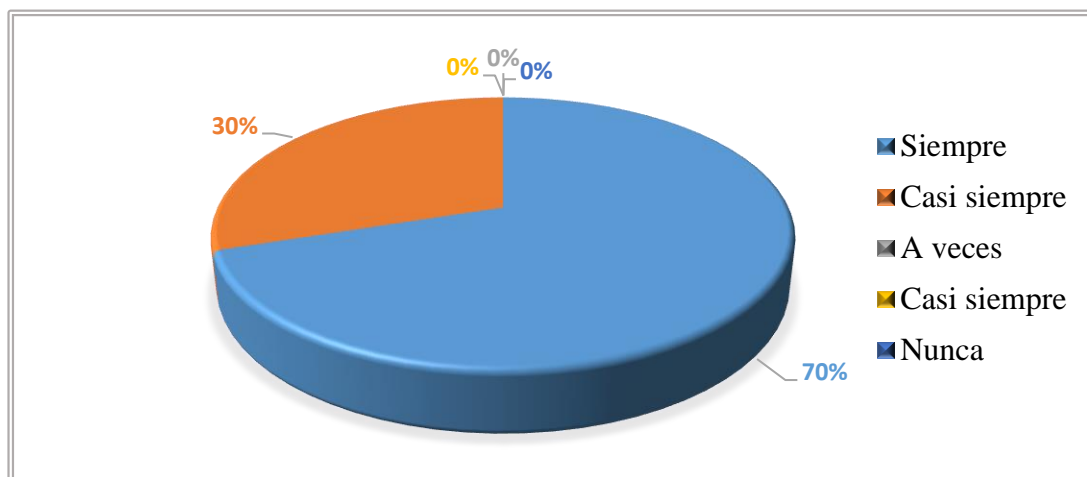
De acuerdo a la encuesta realizada, en la figura anterior se observa que, el 70% de los representantes señala que en conjunto con los colaboradores siempre tienen accionares que contribuyen en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes; mientras que, el 30% indica que casi siempre tienen este tipo de accionares.

**Tabla 19. Fomenta en la mype la mejora continua de los productos, servicios y procesos para beneficio de la misma.**

<b>INSTRUCCIONES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	7	70%
Casi siempre	3	30%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – junio 2020.

**Elaboración:** Propia.



**Figura 17. Fomenta en la mype la mejora continua de los productos, servicios y procesos para beneficio de la misma.**

**Fuente:** Tabla 19.

### **Interpretación.**

De acuerdo a la encuesta realizada, en la figura anterior se observa que, el 70% de los representantes señala que fomentan siempre continua de los productos, servicios y procesos para beneficio de la Mype; mientras que, el 30% indica que casi siempre fomentan dicha mejora continua.

### Objetivo específico 3.

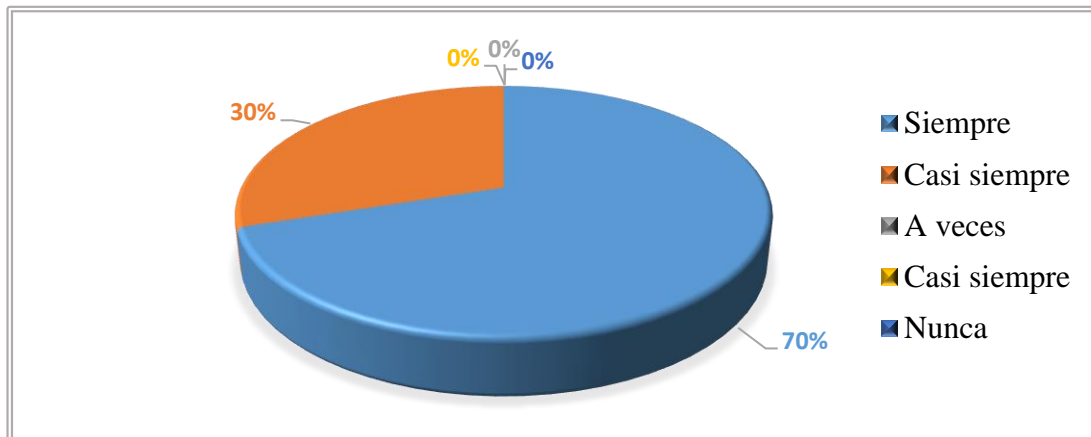
Evaluar la eficacia del liderazgo transaccional como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana - 2019.

**Tabla 20.** *Realiza el seguimiento adecuado de los resultados obtenidos para saber si el liderazgo transaccional como factor relevante para la gestión de calidad si contribuye en la mejora del establecimiento.*

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
Siempre	7	70%
Casi siempre	3	30%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – junio 2020.

**Elaboración:** Propia.



**Figura 18.** *Realiza el seguimiento adecuado de los resultados obtenidos para saber si el liderazgo transaccional como factor relevante para la gestión de calidad si contribuye en la mejora del establecimiento.*

**Fuente:** Tabla 20.

### Interpretación.

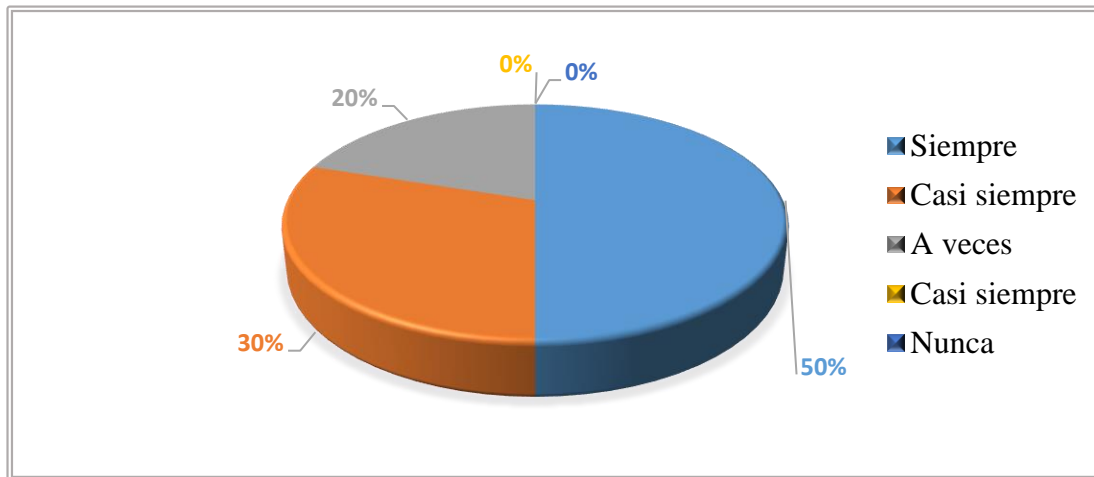
De acuerdo a la encuesta realizada, en la figura anterior se observa que, el 70% de los representantes señala que siempre realizan el seguimiento adecuado de los resultados obtenidos para saber si el liderazgo transaccional y la gestión de calidad son un factor relevante en las Mypes; mientras que, el 30% indica que casi siempre realizan dicho seguimiento.

**Tabla 21. Evalúa el desempeño que tienen sus colaboradores dentro de la Mype.**

<b>INSTRUCCIONES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	5	50%
Casi siempre	3	30%
A veces	2	20%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – junio 2020.

**Elaboración:** Propia.



**Figura 19. Evalúa el desempeño que tienen sus colaboradores dentro de la Mype.**

**Fuente:** Tabla 21.

### **Interpretación.**

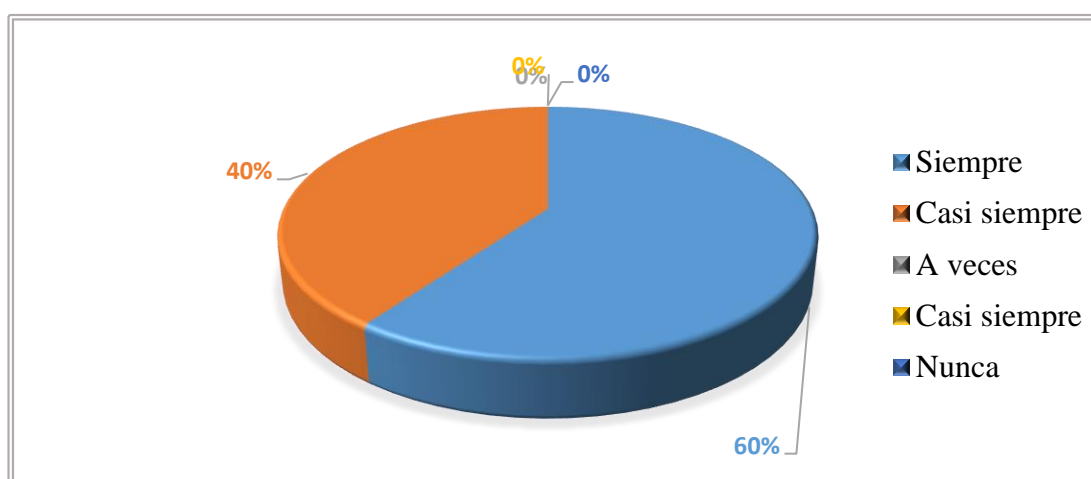
De acuerdo a la encuesta realizada, en la figura anterior se observa que, el 50% de los representantes señala que siempre evalúan el desempeño que tienen sus colaboradores dentro de la Mype que dirigen; mientras que, el 30% indica que casi siempre evalúan este desempeño; asimismo, el 20% manifiesta que a veces realizan dicha evaluación.

**Tabla 22. Evalúa los resultados de las actividades designadas a sus colaboradores con el fin de mejorarlas.**

<b>INSTRUCCIONES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	6	60%
Casi siempre	4	40%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – junio 2020.

**Elaboración:** Propia.



**Figura 20. Evalúa los resultados de las actividades designadas a sus colaboradores con el fin de mejorarlas.**

**Fuente:** Tabla 22.

### **Interpretación.**

De acuerdo a la encuesta realizada, en la figura anterior se observa que, el 60% de los representantes señala que siempre evalúan los resultados de las actividades que les designan a los colaboradores con el fin de mejorarlas; mientras que, el 40% indica que casi siempre evalúan estos resultados.



## **5.2. Análisis de Resultados**

**Con respecto al objetivo específico 1. Establecer las principales características del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana – 2019.**

El 50% de los propietarios y/o representantes aseguran que siempre les indican a los colaboradores las recompensas que recibirán si realizan lo que se les indica de manera adecuada (Tabla3). Se difiere de los resultados encontrados por Ccarhuaypiña (2017), quien establece que el 71% de la muestra indica que nunca se les motiva indicándoles que recibirán algún tipo de incentivo que no sea su salario. Estos resultados establecen que los representantes de las Mypes optan por indicar a los colaboradores las recompensas que recibirán, si realizan adecuadamente lo que se les ha encomendado, con la finalidad de que las actividades se realicen de manera óptima, siendo de beneficio para la Mype.

El 50% de los propietarios y/o representantes aseguran que casi siempre establecen las recompensas de acuerdo con el alcance de los objetivos planteados para el bienestar de la Mype (Tabla4). Estos datos se asemejan con los presentados por Collantes (2017), quien establece que el 48% de los encuestados indica que, se establecen de manera ocasional las recompensas en relación con el alcance de los objetivos de las Mypes, manifestándose así, un nivel regular de recompensa contingente. Estos resultados establecen que los líderes de las Mypes casi siempre establecen las recompensas que recibirán los colaboradores en relación con el alcance de los objetivos, mostrando de esta manera poco enfoque en cuanto a la motivación

que se les puede retribuir a los colaboradores por el logro de los objetivos positivos para la Mype.

El 60% de los encuestados manifiestan que casi siempre reconocen las actividades cumplidas por parte de su personal durante un periodo determinado, con aumentos de sueldo (Tabla5). Se difiere con los resultados encontrados por Ccarhuaypiña (2017), quien indica que el 73,6% de la muestra, indican que casi nunca se les reconoce a los colaboradores por el exitoso cumplimiento de sus labores mediante algún tipo de incentivo monetario. Estos resultados establecen que los representantes de las diversas Mypes optan por no remunerar económicamente de manera continua a sus colaboradores, impartiendo una relación negativa entre estos, ya que no sienten reconocimiento en el esfuerzo que ponen en el establecimiento en el que laboran.

El 70% de los encuestados indican que casi siempre recompensan a los colaboradores por el logro de los objetivos planteados favorables para la Mype (Tabla6). Estos datos se asemejan a los resultados encontrados por Collantes (2017), quien establece que el 48% de los encuestados indican que, el nivel de recompensa contingente de este estilo de liderazgo, es regular. Estos resultados establecen que los propietarios y/o representantes de las Mypes, casi siempre recompensan a los colaboradores por el alcance de sus objetivos, mostrando así, que son muchas las ocasiones en las que muestran intereses por el beneficio del colaborador.

El 40% de los encuestados señalan que siempre se reconocen ante los demás los méritos positivos logrados por alguno de sus colaboradores dentro del establecimiento (Tabla7). Se difiere de los resultados encontrados por Ccarhuaypiña

(2017), quien indica que el 73% de los encuestados asegura que casi nunca se reconocen el compromiso y los logros de los colaboradores dentro de la Mype. Estos resultados establecen que son muchas las veces en las que los representantes reconocen los méritos positivos alcanzados por los colaboradores, implantando en ellos la motivación necesaria para seguir logrando metas trazadas por las Mypes.

El 80% de los encuestados manifiestan que siempre supervisan las actividades de los colaboradores para saber si las están realizando de la manera más adecuada (Tabla8). Se difiere de los resultados encontrados por Collantes (2017) quien establece que, el 24% de las Mypes reflejan un grado deficiente de la dirección por excepción pasiva. Asimismo, no se coincide con los resultados encontrados por Surita (2019), quien indica que, el 60% de los gerentes no supervisan las actividades que realizan sus colaboradores. Estos resultados establecen que los líderes de las micro y pequeñas empresas supervisan con frecuencia las actividades que son encomendadas a los colaboradores, dándole pie a que estas sean realizadas de manera incorrecta, retrasando el logro de las metas implantadas por las Mypes.

El 40% de los encuestados aseguran que siempre sancionan a los colaboradores que no cumplen con las actividades encomendadas durante el tiempo establecido (Tabla9). Estos resultados establecen que los líderes de las Mypes optan por sancionar a sus colaboradores, buscando el bienestar de ambas partes, ya que, al retroalimentarles de esta manera, podrán mejorar las actividades mal realizadas, pero ayudarán a los colaboradores a ser mejores en lo que hacen.

El 70% de los encuestados aseguran que siempre corrigen los errores cometidos por los colaboradores en la realización de las actividades encomendadas (Tabla10). Se coincide con los resultados obtenidos por Sánchez (2019), quien indica que el 100% de los representantes si le ayuda a resolver los errores cometidos para bienestar de la Mype. Por otro lado, se difiere de los resultados encontrados por Ccarhuaypiña (2017), quien establece que el 63,16% de la muestra indica que es difícil encontrar al representante cuando surgen problemas con las actividades designadas. Estos resultados establecen que los representantes de las Mypes optan por brindar ayuda a sus colaboradores en la corrección de actividades mal realizadas, ya que con esto garantizaría el camino correcto en el cual estas actividades dejarían beneficios para ambas partes.

El 50% de los propietarios y/o representantes aseguran que siempre se da respuesta de manera oportuna a los momentos de crisis dentro de la Mype (Tabla11). Estos datos se asemejan con los de Collantes (2017), quien indica que el 64% de los encuestados manifiestan que, ocasionalmente responden en los momentos de crisis dentro de la Mype, mostrándose así un nivel regular de dirección por excepción pasiva. Estos resultados establecen que los líderes de las Mypes, siempre responden de manera oportuna ante momentos de crisis dentro de estas, reflejando de esta manera, el interés que se tiene por el bienestar y surgimiento de los establecimientos y de los que los conforman.

**Asimismo, en cuanto al objetivo específico 2. Definir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana – 2019.**

El 40% de los representantes y/o propietarios aseguran que casi siempre existen dificultades que impiden a los colaboradores cumplir con la gestión de calidad en la Mype que dirigen (Tabla12). Se difiere de los resultados encontrados por Sánchez (2019), quien establece que el 58% de los colaboradores de las Mypes tienen como dificultad para implementar la gestión de calidad al aprendizaje lento. Estos resultados nos demuestran que la mayoría de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas presentan dificultades para implementar la gestión de calidad, lo cual podría afectar tanto a ellos como al establecimiento en el cual laboran.

El 90% de los representantes y/o propietarios aseguran que la gestión de calidad siempre contribuye en el alcance de los objetivos y metas trazados por la Mype (Tabla13). Se coincide con los resultados encontrados por Sánchez (2019) quien establece que el 100% de los representantes indican que la gestión de calidad les ayuda a alcanzar las metas y objetivos. Estos resultados señalan que, debido a la contribución de la gestión de calidad, se han alcanzado los objetivos y metas planteados por las micro y pequeñas empresas, lo cual ha conllevado al rendimiento óptimo y favorable de las mismas, mejorando e implementando acciones que arrojaban resultados negativos para estas.

El 60% de los representantes y/o propietarios aseguran que siempre utilizan herramientas en la Mype para brindar una atención y servicio de calidad (Tabla14). Se difiere de los resultados encontrados por Cupuerán (2017), quien establece que el

100% de los encuestados manifiestan que no tienen conocimiento del establecimiento de alguna herramienta de calidad que aplique la Mype. Asimismo, no coincide con los resultados encontrados por Torres (2018), quien indica que el 66,67% de las Mypes no utiliza herramientas de control para el beneficio de estas. Estos resultados señalan que la mayoría de los representantes y/o propietarios aplican herramientas, con la finalidad de medir la satisfacción en cuanto a las expectativas y necesidades de sus clientes.

El 70% de los representantes y/o propietarios aseguran que casi siempre se ejecutan los cambios necesarios para lograr mejorar las diversas actividades del establecimiento (Tabla15). Estos resultados establecen que los representantes de las micro y pequeñas empresas, casi siempre ejecutan los cambios necesarios para poder contribuir en la mejora del establecimiento, lo cual muchas de las veces retrasan el logro de los objetivos y metas de estas.

El 40% de los propietarios y/o representantes aseguran que siempre capacitan a los colaboradores a fin de que realicen de manera óptima las actividades encomendadas (Tabla16). Se coincide con Carrasco (2018), quien establece que el 57% de los encuestados manifiestan que si se les capacita para poder brindar un mejor servicio. Por otro lado, se difiere con Bobbio (2019) quien indica que el 34% de los encuestados manifiestan que nunca realizan capacitaciones dentro del establecimiento. Estos resultados establecen que los representantes de las Mypes optan por capacitar a los colaboradores, con la finalidad de que realicen las actividades que se les asigna de manera óptima, siendo favorable tanto para la Mype, como para ellos mismos.

El 50% de los representantes y/o propietarios aseguran que siempre les permiten intervenir a los colaboradores en la toma de decisiones relacionadas al

mejoramiento de las Mypes (Tabla17). Se difiere con los resultados encontrados por Ccahuaypiña (2017), quien establece que, el 67% de los encuestados indica que no se les permite a los colaboradores intervenir en la formulación de objetivos para el beneficio de la organización. Los resultados establecen que los representantes de las micro y pequeñas empresas si le permiten a su personal intervenir colaborativamente en la toma de decisiones de las ideas planteadas para mejorar el desarrollo del establecimiento, contribuyendo así en la comunicación y buena relación que puede existir entre propietario y trabajador, lo cual será satisfactorio para el establecimiento y ambas partes.

El 70% de los representantes y/o propietarios aseguran que siempre tienen accionares que contribuyen en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes (Tabla18). Se coincide con los resultados encontrados por Torres (2018), quien indica que el 55,6% de los propietarios si lideran y propician una experiencia agradable para el cliente, además, se presenta otra similitud con los resultados encontrados por Garrido (2018), quien establece que el 42% de los encuestados, indica que en ocasiones se cumple con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes en su Mype. Los resultados establecen que los representantes de las micro y pequeñas empresas, si contribuyen colaborativamente con sus colaboradores en la satisfacción de las expectativas y necesidades que cada cliente presenta, conllevando de esta manera al negocio, al reconocimiento y posicionamiento por el buen trato que busca darle al cliente.

El 70% de los propietarios y/o representantes aseguran que siempre fomentan la mejora continua de los productos, servicios y procesos para el beneficio de la Mype

(Tabla19). Estos resultados establecen que los líderes de las Mypes siempre fomentan la mejora de los productos, servicios y procesos, a fin hacer surgir sus Mypes dentro del mercado en el que se desenvuelven, siendo positivo tanto para propietarios como para colaboradores.

**Por último, en el objetivo específico 3. Evaluar la eficacia del liderazgo transaccional como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana - 2019.**

El 70% de los representantes y/o propietarios aseguran que siempre realizan el seguimiento adecuado de los resultados obtenidos para saber si el liderazgo transaccional como factor relevante para la gestión de calidad si contribuye en la mejora del establecimiento (Tabla20). Se asemejan a los resultados encontrados por Torres (2018) quien asegura que los lideres contribuyen en los procesos de mejora de la gestión de calidad en el establecimiento, pero que esto no es una fortaleza. Estos resultados establecen que el liderazgo transaccional siendo un factor relevante para la gestión de calidad es importante, ya que contribuye en el rendimiento de las micro y pequeñas empresas mediante la relación que se fomentará entre los colaboradores y propietarios al aplicar intercambios por la realización óptima de las actividades.

El 50% de los propietarios y/o representantes aseguran que siempre evalúan el desempeño que tienen sus colaboradores dentro de la Mype (Tabla21). Se coincide con los resultados obtenidos por Sánchez (2019), quien indica que el 92% de los representantes aplican la técnica de observación para poder medir el rendimiento que tiene su personal dentro del establecimiento. Los resultados establecen que los representantes y/o propietarios siempre evalúan el desempeño que tienen sus



colaboradores, a fin de buscar estabilidad dentro del negocio, siendo positivo para ambas partes.

El 60% de los propietarios y/o representantes aseguran que siempre evalúan los resultados de las actividades designadas a sus colaboradores con el fin de mejorarlas (Tabla22). Estos resultados establecen que los representantes y/o propietarios de las Mypes, evalúan a los resultados de las actividades que se les han encomendado a los colaboradores, con la finalidad de que estas se realicen de manera óptima, puesto que, si presentan algún tipo de error, se buscará mejorarlas de la manera más eficiente posible.

## **VI. CONCLUSIONES**

La mayoría de los representantes y/o propietarios supervisan con frecuencia las actividades de los colaboradores para saber si están siendo realizadas correctamente, ayudándoles a corregir aquellos errores que no les han permitido cumplir con lo encomendado, recompensando, además, a aquellos colaboradores que contribuyen en el logro de los objetivos planteados favorables para las Mypes, e incluso reconociendo casi siempre las actividades cumplidas por parte de su personal mediante aumentos de sueldo; asimismo, siempre les indican a los colaboradores las recompensas que recibirán si realizan lo que se les indica de manera adecuada, estableciendo las recompensas en relación con el alcance de los objetivos que se han planteado para beneficio de la Mype.

La mayoría de los representantes y/o propietarios dan respuesta de manera oportuna a los momentos de crisis en la Mype, sancionando a los colaboradores que no cumplan las actividades encomendadas durante el tiempo establecido, pero reconociendo a las personas que han logrado méritos positivos dentro de la Mype.

La mayoría de los representantes y/o propietarios indican que la gestión de calidad ayuda a contribuir en el alcance de los objetivos y metas que han sido trazadas para el bienestar de las micro y pequeñas empresas, señalando que en conjunto con los colaboradores tienen accionares que contribuyen en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, fomentando de esta manera, la mejora continua de los productos, servicios y procesos que serán de beneficio para las mypes, ejecutando los cambios necesarios para poder lograr mejorar las diversas actividades de los

establecimientos; de igual modo, utilizan herramientas para brindar un buen servicio y atención al cliente.

La mayoría de estos permiten que sus colaboradores intervengan en la toma de decisiones para el mejoramiento del establecimiento; de la misma manera, la mayoría de los representantes y/o propietarios capacitan a los colaboradores a fin de que realicen de manera óptima las actividades encomendadas. La mayoría simple de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas presentan dificultades que impiden poder cumplir con la gestión de calidad.

La mayoría de los representantes y/o propietarios establecen que realizan un seguimiento adecuado para saber si el liderazgo transaccional y la gestión de calidad contribuyen en la mejora del establecimiento; además, evalúa los resultados de las actividades a fin mejorarlas, y el desempeño que tienen los colaboradores dentro de la Mype, siendo esto beneficioso para el cumplimiento de las metas que esta se ha trazado.

## **Aspectos complementarios**

### **Recomendaciones**

Tener la iniciativa de seguir mejorando el liderazgo transaccional dentro de las micro y pequeñas empresas, ya que mediante este se logrará que los colaboradores tengan mayor motivación en cuanto a la realización óptima de las actividades que se les encomiende, puesto que, a cambio de brindar creces para la Mype, estos recibirán recompensas e incentivos que les serán favorables. Es entonces así que, ambas partes saldrían beneficiadas.

Conocer de manera precisa lo que es la gestión de calidad, para poder aplicarla dentro de las Mypes, mejorando así las características de los procesos y productos que estas brinden, cumpliendo con los gustos, requerimientos, necesidades y preferencias de los clientes, para que de esta manera se pueda lograr la satisfacción, aceptación, pero sobre todo el posicionamiento de las Mypes, resaltando además el buen servicio y atención que debe de recibir el cliente.

Crear un ambiente ideal en donde prevalezca la comunicación oportuna y con respeto entre líder y colaboradores, haciendo participe al personal en las distintas actividades, evitando que surjan barreras que impidan la implementación de los principios y factores positivos de la gestión de calidad y el liderazgo transaccional. De la misma manera sería prudente que el líder impulse a sus colaboradores a afrontar los cambios que conllevaría la implementación de la gestión de calidad y el liderazgo transaccional para evitar así que, el temor a los cambios de los mismos, los retrasen en los objetivos y metas que ya se tienen planteados.

## Referencias bibliográficas

- Arciniegas, J., & González, C. Ó. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. In ECOE Ediciones. <https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=sistemas+de+gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjDr5XTp9v1AhU-LLkGHTEvDbAQ6AEIRjAE#v=onepage&q&f=false>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria. [https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiQ\\_cWxs9\\_sAhUmLLkGHVfHBKMQ6AEwAAnoECAIQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiQ_cWxs9_sAhUmLLkGHVfHBKMQ6AEwAAnoECAIQAg#v=onepage&q&f=false)
- Bobbio, J. (2019). *Caracterización de la Gestión de Calidad y Capacitación de las mype rubro hamburgueserías en Urb. Piura - Piura, Año 2018*. Tesis de Pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14364/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_CAPACITACION\\_BOBBIO\\_CHUYES\\_JOHAN\\_PAOLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14364/GESTION_DE_CALIDAD_CAPACITACION_BOBBIO_CHUYES_JOHAN_PAOLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. PEARSON EDUCACIÓN, S. A.,. <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Carrasco, E. (2018). *Caracterización de la Gestión de Calidad y la Competitividad de las mypes del sector comercio - rubro ópticas de la ciudad de Sullana, Año 2018*. Tesis de Pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10562/COMPETITIVIDAD\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_CARRASCO\\_DEYRA\\_ELVA\\_LIZETH.H.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10562/COMPETITIVIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_CARRASCO_DEYRA_ELVA_LIZETH.H.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrón, A. (2019). *Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurant. UF0059. TUTOR FORMACIÓN*. [https://elibro.net/es/ereader/uladech/121812?as\\_all=restaurant&as\\_all\\_op=unacent\\_\\_icontains&prev=as](https://elibro.net/es/ereader/uladech/121812?as_all=restaurant&as_all_op=unacent__icontains&prev=as)
- Ccarhuaypiña, G. (2017). *El Liderazgo y la Motivacion de los Colaboradores de la Institucion Educativa Particular Editum Huancayo*. Tesis de Pregrado. Universidad Peruana Los Andes. [http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/207/T037\\_47748879\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/207/T037_47748879_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chagerben, L., Yagual, A., & Hidalgo, J. (2017). La importancia del financiamiento en el sector microempresario. *Dominio de Las Ciencias*, 3(2), 783–798. <https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.783-798>

- Chávez, G., & García, Y. (2003). *Manual para el diseño de sistemas de calidad basados en competencias laborales: aplicación del análisis crítico de competencias laborales* (ACCL). Panorama Editorial. [https://books.google.com.pe/books?id=SNKODwErV8cC&pg=PA41&dq=gestion+de+la+calidad+participacion+del+personal&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjYjs2G9-jlAhUhZlkKHf8oCJsQ6AEIQTAD#v=onepage&q=gestion de la calidad participacion del personal&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=SNKODwErV8cC&pg=PA41&dq=gestion+de+la+calidad+participacion+del+personal&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjYjs2G9-jlAhUhZlkKHf8oCJsQ6AEIQTAD#v=onepage&q=gestion+de+la+calidad+participacion+del+personal&f=false)
- Collantes, M. (2017). *Liderazgo transaccional y el clima organizacional según los trabajadores de la Dirección de Estudios Económicos e Información Agraria Lima. 2015*. Tesis de Posgrado. Universidad César Vallejo. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5662/Collantes\\_CML.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5662/Collantes_CML.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- COMEX Perú. (2020). *Las mype peruanas en 2019 y su realidad ante la crisis*. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-mype-peruanas-en-2019-y-su-realidad-ante-la-crisis>
- Comité Institucional de Ética en Investigación. (2019). *Código de Ética para la Investigación*. Versión 002. <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
- Contreras, F., & Barbosa, D. (2013, May). Del liderazgo transaccional al liderazgo transformacional: implicaciones para el cambio organizacional. 152–164. <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/viewFile/433/886>
- Contreras, F., Barbosa, D., & Piñeros, R. (2016). *Liderazgo: antecedentes, tendencias y perspectivas de desarrollo, implicaciones para la organización actual*. Editorial Universidad del Rosario. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5045497&query=estilos%2Bde%2Bliderazgo>
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*. ICB Editores. <https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=sistemas+de+gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjDr5XTp9vIAhULLkGHTEvDbAQ6AEIMDAB#v=onepage&q&f=false>
- Cruz, C., Olivares, S., & González, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Primera edición. Grupo Editorial Patria. [https://books.google.com.pe/books?id=8uLhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiQ\\_cWxs9\\_sAhUmLLkGHVfHBKMQ6AEwCXoECAAQAQ#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=8uLhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiQ_cWxs9_sAhUmLLkGHVfHBKMQ6AEwCXoECAAQAQ#v=onepage&q&f=false)
- Cupuerán, B. (2017). *La gestión de calidad en la mejora de los procesos del área Administrativa de la COOP de Ahorro y Crédito “Bola Amarilla”*. Tesis de

- Posgrado. Universidad Técnica del Norte.  
[http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7697/1/PG\\_572\\_TESIS.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7697/1/PG_572_TESIS.pdf)
- Del Río, D. (2013). *Diccionario-glosario de metodología de la investigación social*. UNED cuadernos.  
[https://books.google.com.pe/books?id=XtIEAgAAQBAJ&pg=PT177&dq=hipótesis+de+investigación&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwispfPey9\\_sAhXfE7kGHUf7AJUQ6AEwBXoECAYQAg#v=onepage&q=hipótesis de investigación&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=XtIEAgAAQBAJ&pg=PT177&dq=hipótesis+de+investigación&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwispfPey9_sAhXfE7kGHUf7AJUQ6AEwBXoECAYQAg#v=onepage&q=hipótesis de investigación&f=false)
- García, I. E. (2012). *Importancia de Implementar un Sistema de Gestión de Calidad en una Entidad Pública*. Universidad Militar Nueva Granada.  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6817/GarciaForeroIrrmaEsperanza2012.pdf;jsessionid=7D39E7A1F13659BB368398147F778880?sequence=2>
- Garrido, L. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y el planeamiento estratégico en las MYPES hoteleras del Centro de Piura en el año 2018*. Tesis de Pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/7838>
- González, P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo: UF0049. TUTOR FORMACIÓN*. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/44245?page=2>
- Heredia, J. A. (2001). *Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos*. Universitat Jaume I.  
[https://books.google.com.pe/books?id=uLIt7WeQ7N4C&pg=PA28&dq=gesti3n+de+la+calidad+mejora+continua&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiu8\\_Ws\\_uzlAhUTILkGHZOpDpA4HhDoAQhiMAC#v=onepage&q=gesti3n de la calidad mejora continua&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=uLIt7WeQ7N4C&pg=PA28&dq=gesti3n+de+la+calidad+mejora+continua&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiu8_Ws_uzlAhUTILkGHZOpDpA4HhDoAQhiMAC#v=onepage&q=gesti3n de la calidad mejora continua&f=false)
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. Primera edición. Editorial Área de Innovación y Desarrollo S.L.  
[https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiQ\\_cWxs9\\_sAhUmLLkGHVfHBKMQ6AEwB3oECAUQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiQ_cWxs9_sAhUmLLkGHVfHBKMQ6AEwB3oECAUQAg#v=onepage&q&f=false)
- León, C., Menéndez, A., Rodríguez, I., López, B., García, M., & Fernández, S. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22(6), 843–857.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552018000600843](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000600843)
- López, M., Novillo, E., Parra, E., & Ramón, D. (2017). *Gestión de la Calidad: Un enfoque práctico*. Primera Ed. Compas.  
[http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/93/1/LIBRO\\_GESTION\\_libro.pdf](http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/93/1/LIBRO_GESTION_libro.pdf)

- López, S. (2005). *Implantación de un sistema de calidad: los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización*.  
<https://books.google.com.pe/books?id=qdv2lr9yr3wC&pg=PA43&dq=Relaciones+mutuamente+beneficiosas+con+el+proveedor&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwizk-r0gqbqAhVTILkGHXCJAwwQQ6AEwAXoECAMQA#v=onepage&q=Relaciones+mutuamente+beneficiosas+con+el+proveedor&f=false>
- Lorca, E., Flores, A., & Chacón, A. (2016). *MF0257\_1 Servicio básico de restaurante-bar*. CANO PINA S.L.  
[https://elibro.net/es/ereader/uladech/44028?as\\_all=restaurant&as\\_all\\_op=unaccent\\_\\_icontains&prev=as](https://elibro.net/es/ereader/uladech/44028?as_all=restaurant&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as)
- Mackinnon, C., & Wright, S. (2015). *Alquimia de liderazgo: la magia del líder coach*. UPC.  
[https://elibro.net/es/ereader/uladech/41316?as\\_title\\_name=liderazgo&as\\_title\\_name\\_op=unaccent\\_\\_icontains&fs\\_page=4&prev=as](https://elibro.net/es/ereader/uladech/41316?as_title_name=liderazgo&as_title_name_op=unaccent__icontains&fs_page=4&prev=as)
- Martínez, R., Vera, M., Vera, J., & Martínez, R. (2018). Estilos de Liderazgo en las Pequeñas Empresas Manufactureras. *Revista Global de Negocios*, 6, 39–50.  
<http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v6n4-2018/RGN-V6N4-2018-4.pdf>
- Miranda, F. J., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de Calidad*. DELTA PUBLICACIONES.  
<https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA1&dq=significado+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwizgby69nlAhVExVkkHW2ABIMQ6AEIXjAH#v=onepage&q=significado+de+calidad&f=false>
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Editorial Progreso S.A.  
[https://books.google.com.pe/books?id=DflcDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiQ\\_cWxs9\\_sAhUmLLkGHVfHBKMQ6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=DflcDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiQ_cWxs9_sAhUmLLkGHVfHBKMQ6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q&f=false)
- Nachtigall, P. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa: Cómo desarrollar un liderazgo óptimo*. Ediciones Granica.  
<https://books.google.com.pe/books?id=FcSgDwAAQBAJ&pg=PT168&dq=liderazgo+transaccional+libros&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiGgv77sublAhXEjVkkHWPvDfkQ6AEIOzAC#v=onepage&q=liderazgo+transaccional+libros&f=false>
- Palomo, M. T. (2007). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. ESIC EDITORIAL.  
<https://books.google.com.pe/books?id=bs6p4cKICo0C&pg=PA37&dq=liderazgo+transaccional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjvmP6TgeTIAhXHslkKHcCLCecQ6AEIODAC#v=onepage&q=liderazgo+transaccional&f=false>



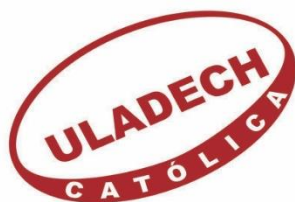
- Pedraja, L., Rodríguez, E., & Rodríguez, P. (2016). Estilos de liderazgo de dirección escolar y el logro académico de los estudiantes: Un estudio exploratorio. *Interciencia*, 41(11), 748–756. [www.oecd.org/centrodemexico/medios/](http://www.oecd.org/centrodemexico/medios/)
- Peña, N., Aguilar, Ó., & Posada, R. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. Primera edición. Pearson. [https://elibro.net/es/ereader/uladech/108432?as\\_title\\_name=micro\\_\\_y\\_\\_pequeña\\_a\\_\\_empresa&as\\_title\\_name\\_op=unaccent\\_\\_icontains&prev=as](https://elibro.net/es/ereader/uladech/108432?as_title_name=micro__y__pequeña_a__empresa&as_title_name_op=unaccent__icontains&prev=as)
- Pérez, J. (2005). *Gestión de calidad en la organización y dirección en centros escolares*. Ministerio de Educación y Ciencia. [https://books.google.com.pe/books?id=TCgopizMwuEC&pg=PA45&dq=Gestión+de+calidad+en+la+organización+y+dirección+de+centros+escolares.+Madrid&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiYm6\\_R36XqAhVjH7kGHVGkAa4Q6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=Gestión de calidad en la organización](https://books.google.com.pe/books?id=TCgopizMwuEC&pg=PA45&dq=Gestión+de+calidad+en+la+organización+y+dirección+de+centros+escolares.+Madrid&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiYm6_R36XqAhVjH7kGHVGkAa4Q6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=Gestión+de+calidad+en+la+organización)
- Pérez, J. A. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente*. *Calidad Total*. ESIC EDITORIAL. [https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE\\_EgC&printsec=frontcover&dq=participación+del+personal+gestión+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwinleKss9vIAhVcEbkGHQtJD-MQ6AEIWjAH#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE_EgC&printsec=frontcover&dq=participación+del+personal+gestión+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwinleKss9vIAhVcEbkGHQtJD-MQ6AEIWjAH#v=onepage&q&f=false)
- Peterson, J., Pumarejo, H., & Cortés, F. (2018). Liderazgo Empresarial: ¿Transaccional o Transformacional? Resumen. *Cultura de Innovación como Plataforma de Desarrollo*, November 2014, 68–75. <https://www.researchgate.net/publication/298764355>
- Ramos, C. (2020). La Gestión de Calidad, la Competitividad, el Financiamiento y la Formalización en las Mype de la Provincia de Sullana, Perú. *Revista Tecnológica Espol*, 32, 79–83. <http://www.rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/view/699/413>
- Rodríguez, E., Pedraja, L., & Ganga, F. (2017). La relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño de los equipos de dirección intermedia: un estudio exploratorio desde Chile. *Contabilidad y Negocios*, 12(23), 129–144. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.201701.009>
- Román, D. (2016). *Estilos de Liderazgo y su relación con el Clima Organizacional en el Área de Procesos Operativos del Banco de Crédito del Perú-Sucursal Piura*. 2016. Tesis de Pregrado. Universidad Nacional de Piura. <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1199/ADM-ROM-MEN-16.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, Saida. (2019). *Gestión de Calidad bajo el enfoque del Liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el Mercado Modelo de Tingo Maria, del Distrito de Rupa-Rupa, Provincia de Leoncio Prado*, 20. Tesis de Pregrado. Universidad

- Católica Los Ángeles de Chimbote.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15638/LIDERAZGO\\_COMERCIO\\_SANCHEZ\\_SACRAMENTO\\_SAIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15638/LIDERAZGO_COMERCIO_SANCHEZ_SACRAMENTO_SAIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, Sergio. (2015). *Gestión de la calidad ISO 9001/2015 en comercio*. Equipo Elearning.  
<https://books.google.com.pe/books?id=izZWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=principios+de+la+gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj6oq23opHqAhWUGLkGHfK1DH4Q6AEwBHoECAEQAg#v=onepage&q&f=false>
- Shahinian, C. T., & Selman, J. (2018). *Liderazgo en acción: para gente joven*. Pearson Education.  
[https://elibro.net/es/ereader/uladech/78350?as\\_title\\_name=estilos\\_\\_de\\_\\_liderazgo&as\\_title\\_name\\_op=unaccent\\_\\_icontains&fs\\_page=5&prev=as](https://elibro.net/es/ereader/uladech/78350?as_title_name=estilos__de__liderazgo&as_title_name_op=unaccent__icontains&fs_page=5&prev=as)
- Sirvent, S., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). Los 7 Principios De Gestión De La Calidad En Iso 9001. *3C Empresa : Investigación y Pensamiento Crítico*, 6(5), 10–18.  
<https://doi.org/10.17993/3comp.2017.especial.10-18>
- Surita, E. (2019). *Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, Año 2018*. Tesis de Pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10594/CARACTERIZACION\\_COMPETITIVIDAD\\_SURITA\\_HERRERA\\_EMERITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10594/CARACTERIZACION_COMPETITIVIDAD_SURITA_HERRERA_EMERITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torres, M. (2018). *Gestión de Calidad bajo el enfoque de liderazgo en las Mypes del sector servicios, agencias de organización de Eventos, Distrito de Iquitos, Año 2018*. Tesis de Pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6109/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_LIDERAZGO\\_TORRES\\_RAMIREZ\\_MILUSKA\\_TERESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6109/GESTION_DE_CALIDAD_LIDERAZGO_TORRES_RAMIREZ_MILUSKA_TERESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Udaondo, M. (2014). *Tú eres tu coach*. Primera Edición. LID Editorial Empresarial.  
<https://books.google.com.pe/books?id=AlywBgAAQBAJ&pg=PT184&dq=liderazgo+transaccional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiJwvbmh8fqAhVwH7kGHYnGB4Y4FBD0ATAAegQIBhAC#v=onepage&q=liderazgo+transaccional&f=false>
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria*. Ediciones Díaz de Santos.  
[https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ\\_yogLYC&pg=PA417&dq=gestion+de+la+calidad+involucracion+de+empleados&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiypai9wfXlAhUMy1kKHfFfDhwQ6AEISzAF#v=onepage&q=gestion+de+la+calidad+involucracion+de+empleados&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ_yogLYC&pg=PA417&dq=gestion+de+la+calidad+involucracion+de+empleados&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiypai9wfXlAhUMy1kKHfFfDhwQ6AEISzAF#v=onepage&q=gestion+de+la+calidad+involucracion+de+empleados&f=false)

## **Anexos**

### **Anexo 1: Instrumento de Recolección de datos**

El cuestionario que se presenta a continuación, tuvo como finalidad recabar información de las Mypes en estudio, para poder desarrollar el trabajo de investigación, el cual se titula: “Caracterización del liderazgo transaccional como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, Distrito Sullana – 2019.”



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELAS PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

#### **ENCUESTA**

Estimados colaboradores de las Mypes Rubro Restaurantes, reciban ustedes mi cordial saludo. El cuestionario que se presenta a continuación, tiene por finalidad recabar información, para poder desarrollar el trabajo de investigación: “Liderazgo Transaccional como factor relevante para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Rubro Restaurantes, Distrito Sullana – 2019”. Es por ello, que solicito su colaboración para el desarrollo de la siguiente encuesta. Marque con una (x), según crea conveniente. De ante mano le ofrezco mi agradecimiento.


#### **Leyenda de las alternativas**

- 1. Nunca    2. Casi nunca    3. A veces    4. Casi siempre    5. Siempre**

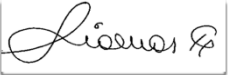
N°	Ítems	Alternativas				
<b>V1: Liderazgo Transaccional</b>						
<b>D1: Dirección por contingencia</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Indica a los colaboradores las recompensas que recibirán si realizan los que se les indica de manera adecuada.					
2	Establece recompensas de acuerdo con el alcance de los objetivos planteados para el bienestar de la Mype.					
3	Reconoce las actividades cumplidas por parte de su personal durante un periodo determinado, con aumentos de sueldo.					
4	Recompensa a los colaboradores por el logro de los objetivos planteados favorables para la Mype.					
5	Reconoce ante los demás los méritos positivos logrados por alguno de sus colaboradores dentro de este establecimiento.					
<b>D2: Dirección por excepción</b>						
6	Supervisa las actividades de los colaboradores para saber si las están realizando de manera adecuada.					
7	Sanciona a los colaboradores que no cumplen con las actividades encomendadas durante el tiempo establecido.					
8	Corrige los errores cometidos por los colaboradores en la realización de las actividades encomendadas.					
9	Da respuesta de manera oportuna en los momentos de crisis dentro de la Mype.					
<b>V2: Gestión de calidad</b>						
<b>D1: Planificar</b>						
10	Dificultades que les impiden a los colaboradores cumplir con la Gestión de Calidad en su empresa.					
11	La Gestión de Calidad contribuye en el alcance de los objetivos y metas trazadas de la Mype.					
12	Utiliza herramientas en la Mype para brindar una atención y servicio de calidad.					
<b>D2: Hacer</b>						
13	Ejecuta los cambios necesarios para lograr mejorar las diversas actividades en el establecimiento que dirige.					
14	Capacita a los colaboradores, con la finalidad de que realicen de manera óptima las actividades que se les han designado.					
15	Permite intervenir a sus colaboradores en la toma de decisiones relacionadas al mejoramiento del establecimiento que dirige.					
<b>D3: Verificar</b>						
16	Realiza el seguimiento adecuado de los resultados obtenidos para saber si el liderazgo transaccional y la gestión de calidad son un factor relevante en su Mype.					
17	Evalúa el desempeño que tienen sus colaboradores dentro de la Mype.					
18	Evalúa los resultados de las actividades designadas a sus colaboradores con el fin de mejorarla.					
<b>D4: Actuar</b>						
19	Tiene accionares que contribuyen en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.					
20	Fomenta en la mype la mejora continua de los productos, servicios y procesos para beneficio de la misma.					

## Anexo 2: Validaciones por expertos

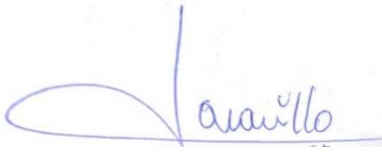
### JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
1	X		X			X	X		X			
2	X		X			X	X		X			
3	X		X			X	X		X			
4	X		X			X	X		X			
5	X		X			X	X		X			
6	X		X			X	X		X			
7	X		X			X	X		X			
8	X		X			X	X		X			
9	X		X			X	X		X			
10	X		X			X	X		X			
1	X		X			X	X		X			
2	X		X			X	X		X			
3	X		X			X	X		X			
4	X		X			X	X		X			
5	X		X			X	X		X			
6	X		X			X	X		X			
7	X		X			X	X		X			
8	X		X			X	X		X			
9	X		X			X	X		X			
10	X		X			X	X		X			
<b>Aspectos Generales</b>										<b>Si</b>	<b>No</b>	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial										X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										X		
<b>Validez</b>												
<b>Aplicable</b>				<b>X</b>		<b>No aplicable</b>						
<b>Aplicable atendiendo a las observaciones</b>												
<b>Validado por:</b> Mgr. Elizabeth Zapata Castro				<b>C.I.:</b> 06563				<b>Fecha:</b> 25/05/2020				
<b>Firma y sello:</b> 				<b>Teléfono:</b> 944661797				<b>e-mail:</b> ezapatac@uladech.edu.pe				

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
1	X		X			X	X		X			
2	X		X			X	X		X			
3	X		X			X	X		X			
4	X		X			X	X		X			
5	X		X			X	X		X			
6	X		X			X	X		X			
7	X		X			X	X		X			
8	X		X			X	X		X			
9	X		X			X	X		X			
10	X		X			X	X		X			
1	X		X			X	X		X			
2	X		X			X	X		X			
3	X		X			X	X		X			
4	X		X			X	X		X			
5	X		X			X	X		X			
6	X		X			X	X		X			
7	X		X			X	X		X			
8	X		X			X	X		X			
9	X		X			X	X		X			
10	X		X			X	X		X			
<b>Aspectos Generales</b>										<b>Si</b>	<b>No</b>	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial										X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										X		
<b>Validez</b>												
<b>Aplicable</b>				<b>X</b>	<b>No aplicable</b>							
<b>Aplicable atendiendo a las observaciones</b>												
<b>Validado por:</b> Mgtr. Darwin Alejandro Siancas Escobar					<b>C.I.:</b> Colegiatura N° 867					<b>Fecha:</b> 25/05/2020		
<b>Firma y sello:</b> 					<b>Teléfono:</b> 969633022					<b>e-mail:</b> dsiancas@unf.edu.pe		

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
1	X		X			X	X		X			
2	X		X			X	X		X			
3	X		X			X	X		X			
4	X		X			X	X		X			
5	X		X			X	X		X			
6	X		X			X	X		X			
7	X		X			X	X		X			
8	X		X			X	X		X			
9	X		X			X	X		X			
10	X		X			X	X		X			
1	X		X			X	X		X			
2	X		X			X	X		X			
3	X		X			X	X		X			
4	X		X			X	X		X			
5	X		X			X	X		X			
6	X		X			X	X		X			
7	X		X			X	X		X			
8	X		X			X	X		X			
9	X		X			X	X		X			
10	X		X			X	X		X			
<b>Aspectos Generales</b>										<b>Si</b>	<b>No</b>	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial										X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										X		
<b>Validez</b>												
<b>Aplicable</b>				<b>X</b>	<b>No aplicable</b>							
<b>Aplicable atendiendo a las observaciones</b>												
<b>Validado por:</b> Bach. Helen Geraldine Jaramillo Morán					<b>C.I.:</b> Cód. de Bach.: A00692398					<b>Fecha:</b> 25/05/2020		
<b>Firma y sello:</b> 					<b>Teléfono:</b> 969348875					<b>e-mail:</b> geral2428@hotmail.com		

### Anexo 3: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Requena Herrera Diana Yackeline, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Filial Sullana.

La investigación denominada: CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO TRANSACCIONAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO SULLANA – 2019

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico [requenaherreradianayackeline@gmail.com](mailto:requenaherreradianayackeline@gmail.com) y al N° de celular: 970854838. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Diego Alonso Rojas Chinchay
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	16-06-2020

CIEI VERSIÓN 001

Aprobado

Restaurante El Algarrobo S.A.C.





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estimado participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Requena Herrera Diana Yackeline, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Filial Sullana.

La investigación denominada: **CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO TRANSACCIONAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO SULLANA – 2019**

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico [requenaherreradianuyackeline@gmail.com](mailto:requenaherreradianuyackeline@gmail.com) y al N° de celular: 970854838. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad.

**Complete la siguiente información en caso desee participar:**

<b>Nombre completo:</b>	Máximo Castro Leigh.
<b>Firma del participante:</b>	
<b>Firma del investigador:</b>	
<b>Fecha:</b>	16-06-2020

CIEI VERSIÓN 001

Aprobado

Na' Choppe Restobar.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estimado participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Requena Herrera Diana Yackeline, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Filial Sullana.

La investigación denominada: **CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO TRANSACCIONAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO SULLANA – 2019**

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico [requenaherreradianayackeline@gmail.com](mailto:requenaherreradianayackeline@gmail.com) y al N° de celular: 970854838. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad.

**Complete la siguiente información en caso desee participar:**

<b>Nombre completo:</b>	Adm. Milagros José Elvira Terrones Lama
<b>Firma del participante:</b>	
<b>Firma del investigador:</b>	
<b>Fecha:</b>	16-06-2020

CIEI VERSIÓN 001

Aprobado

Restaurant - Cevichería "Arriba Alianza"





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estimado participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Requena Herrera Diana Yackeline, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Filial Sullana.

La investigación denominada: **CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO TRANSACCIONAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO SULLANA – 2019**

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico [requenaherreradianyackeline@gmail.com](mailto:requenaherreradianyackeline@gmail.com) y al N° de celular: 970854838. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad.

**Complete la siguiente información en caso desee participar:**

Nombre completo:	García Córdova Carmen
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	17-06-2020.

CIEI VERSIÓN 001

Aprobado

Restaurant - Pollería "Nuestro Amanecer E.G.E.I.R.L"



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA  
ENTREVISTAS  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

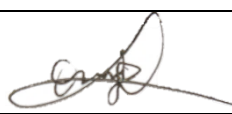

Estimado participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Requena Herrera Diana Yackeline, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Filial Sullana.

La investigación denominada: **CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO TRANSACCIONAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO SULLANA – 2019**

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico [requenaherreradianayackeline@gmail.com](mailto:requenaherreradianayackeline@gmail.com) y al N° de celular: 970854838. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad.

**Complete la siguiente información en caso desee participar:**

<b>Nombre completo:</b>	Castro Sullón Jaquely Maribel
<b>Firma del participante:</b>	
<b>Firma del investigador:</b>	
<b>Fecha:</b>	17 – 06 – 2020

CIEI VERSIÓN 001

Restaurant – Pollería “Don Javier E.I.R.L”



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA  
ENTREVISTAS  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



Estimado participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Requena Herrera Diana Yackeline, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Filial Sullana.

La investigación denominada: CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO TRANSACCIONAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO SULLANA – 2019

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico [requenaherreradianayackeline@gmail.com](mailto:requenaherreradianayackeline@gmail.com) y al N° de celular: 970854838. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad.

**Complete la siguiente información en caso desee participar:**

<b>Nombre completo:</b>	Paz Torres Jony
<b>Firma del participante:</b>	
<b>Firma del investigador:</b>	
<b>Fecha:</b>	17 – 06 – 2020

CIEI VERSIÓN 001

Restaurant – Pollería “El Tío Jhony E.I.R.L”



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA  
ENTREVISTAS  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

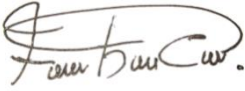

Estimado participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Requena Herrera Diana Yackeline, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Filial Sullana.

La investigación denominada: CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO TRANSACCIONAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO SULLANA – 2019

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico [requenaherreradianayackeline@gmail.com](mailto:requenaherreradianayackeline@gmail.com) y al N° de celular: 970854838. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad.

**Complete la siguiente información en caso desee participar:**

<b>Nombre completo:</b>	Bellido de Castro Fidelia
<b>Firma del participante:</b>	
<b>Firma del investigador:</b>	
<b>Fecha:</b>	17 – 06 – 2020

CIEI VERSIÓN 001

Restaurant – Pollos a la brasa “La Cabaña”



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA  
ENTREVISTAS  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

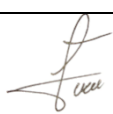
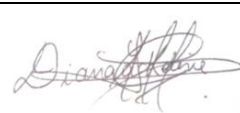
Estimado participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Requena Herrera Diana Yackeline, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Filial Sullana.

La investigación denominada: CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO TRANSACCIONAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO SULLANA – 2019

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico [requenaherreradianayackeline@gmail.com](mailto:requenaherreradianayackeline@gmail.com) y al N° de celular: 970854838. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad.

**Complete la siguiente información en caso desee participar:**

<b>Nombre completo:</b>	Claudia Crisanto Abramonte
<b>Firma del participante:</b>	
<b>Firma del investigador:</b>	
<b>Fecha:</b>	17 – 06 – 2020

CIEI VERSIÓN 001

**Restaurant “Rico Rico”**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA  
ENTREVISTAS  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



Estimado participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Requena Herrera Diana Yackeline, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Filial Sullana.

La investigación denominada: **CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO TRANSACCIONAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO SULLANA – 2019**

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico [requenaherreradianayackeline@gmail.com](mailto:requenaherreradianayackeline@gmail.com) y al N° de celular: 970854838. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad.

**Complete la siguiente información en caso desee participar:**

<b>Nombre completo:</b>	Ingrid Susana Lama Terrones
<b>Firma del participante:</b>	
<b>Firma del investigador:</b>	
<b>Fecha:</b>	17 – 06 – 2020

CIEI VERSIÓN 001

**Restaurant – Bar – Cevichería “Ingrid”**



**Anexo 4: Base de datos**

Sujetos	Preguntas																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
2	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	5
3	4	5	5	4	4	5	4	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	2	3	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	5
5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4
6	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	5	3	4	4	5	4	3	5
7	5	5	4	4	3	5	3	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	2	5	4	4	5	4	5	4	4
9	5	4	2	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
10	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4

## Captura de Turnitin

Empastado

https://campus.uladech.edu.pe/mod/turnitintooltwo/view.php?id=1577191

Mis Cursos Calendario ULADECH Servicios al Estudiante Erp University

Área personal > Mis cursos > 18NP202101111783A > Semana 11 > Empastado

### NP-202101-ADMINISTRACIÓN-PUCALLPA-TALLER DE INVESTIGACIÓN IV-A

Tablero del curso

Mis entregas

Sección 1 Sección 2

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Empastado - Sección 1	13 jun 2021 - 11:15	20 jun 2021 - 11:15	20 jun 2021 - 11:15

Actualizar entregas

Ver recibo digital	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud		
	<a href="#">EMPASTADO</a>	1607340776	16/06/2021 01:14	0%		--

Navegación

- Área personal
  - Inicio del sitio
- Páginas del sitio
- Mis cursos
  - 18NP202101111788A
  - 18NP202101111787A
  - 18NP202101111786A
  - 18NP202101111785A
  - 18NP202101111784A
  - 18NP202101111783A
    - Participantes
    - Insignias
    - Competencias
    - Calificaciones