

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO EL ENFOQUE DEL LIDERAZGO
TRANSACCIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO
ACTIVIDADES DE RESTAURANTES - POLLERÍAS
DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2013**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

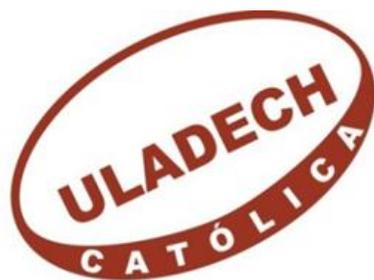
LADY CAROLINA MORENO ROCA

ASESOR:

MGTR. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ – PERÚ

2017



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO EL ENFOQUE DEL LIDERAZGO
TRANSACCIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO
ACTIVIDADES DE RESTAURANTES - POLLERÍAS DEL
DISTRITO DE HUARAZ, 2013**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:
LADY CAROLINA MORENO ROCA**

**HUARAZ – PERÚ
2017**

Título de la tesis: Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz, 2013.

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. Cesar Hernan Norabuena Mendoza

Secretario

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

Miembro

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón

Asesor

AGRADECIMIENTO

A aquellas personas que confiaron en mí y me apoyaron en todo instante en el desarrollo de esta tesis, aconsejándome y ayudándome a poder superar las diferentes dificultades y problemas surgidos a lo extenso de esta labor.

A mis docentes, compañeros y futuros colegas con quienes hemos compartido momentos agradables de estudio y recreación.

DEDICATORIA

A mi madre y a mi padre, quienes, con su sacrificio, apoyo y amor, me inculcaron la persistencia y motivación, para así lograr culminar mi carrera profesional.

A aquellas personas que de diferentes maneras me apoyaron y creyeron en mí hasta el final.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes pollerías, del distrito de Huaraz, 2013. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva – cuantitativa y un diseño transeccional. Para el recojo de la información se identificó una muestra de 10 empresarios y / o gerentes a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas por medio de la encuesta; del cual se obtuvo los siguientes resultados: del total de MYPE encuestadas se observa que el 80 % mencionaron que frecuentemente el liderazgo transaccional le aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno, para lograr los objetivos de desempeño; del total de MYPE encuestadas se observa que el 40% mencionaron que normalmente al aplicar el liderazgo transaccional se le trata como individuo y no solo como miembro de un grupo; del total de MYPE encuestados se observa que el 60% mencionaron que frecuentemente el liderazgo transaccional le ayuda a informar constantemente sobre sus fortalezas. Finalmente se concluye que hay una deficiente aplicación del liderazgo transaccional por parte del empresario de las MYPE restaurantes pollerías, ya que la mayoría de éstas no aplican estrategias para mejorar su servicio (calidad de atención).

Palabras clave: Gestión de calidad, liderazgo transaccional, micro y pequeñas empresas, sector comercio, restaurantes pollerías.

ABSTRACT

The objective of this research work was to describe the main characteristics of quality management under the transactional leadership approach, in the micro and small companies of the service sector - poultry restaurants, from the district of Huaraz, 2013. For the development of work a type and level of descriptive - quantitative research and a transactional design were used. For the collection of information, a sample of 10 businessmen and / or managers was identified to whom a questionnaire of 17 questions was applied by means of the survey; from which the following results were obtained: of the total number of MYPE surveyed, it can be seen that 80% mentioned that transactional leadership frequently clarifies and specifies the responsibility that corresponds to each one, in order to achieve performance objectives; of the total of MYPE surveyed, it is observed that 40% mentions that normally when applying transactional leadership they are treated as an individual and not only as a member of a group; of the total number of MYPE surveyed, 60% mentioned that frequently transactional leadership helps them to constantly inform about their strengths. Finally, it is concluded that there is a deficient application of transactional leadership on the part of the entrepreneur of the MYPE chicken restaurants, since most of these do not apply strategies to improve their service (quality of service).

Key words: Quality management, transactional leadership, micro and small businesses, commerce sector, chicken restaurants.

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Hoja de firma del jurado y asesor	ii
3. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iii
4. Resumen y abstract	v
5. Contenido	vii
6. Índice de tablas y figuras	viii
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	8
III. Metodología	19
3.1. Tipo de investigación	19
3.2. Nivel de investigación.....	19
3.3. Diseño de la investigación	19
3.4. Población y muestra	19
3.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores	20
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.7. Plan de análisis.....	21
3.8. Matriz de consistencia.....	22
3.9. Principios éticos	23
IV. Resultados	24
4.1. Resultados	24
4.2. Análisis de resultados	41
V. Conclusiones	45
Referencias bibliográficas	46
Anexos	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución según edad.....	24
Tabla 2: Distribución según género	25
Tabla 3: Distribución según el tiempo que desempeña en el cargo	26
Tabla 4: Distribución según el apoyo que me brinda cada vez que lo requiero....	27
Tabla 5: Distribución según le aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno, para lograr los objetivos de desempeño	28
Tabla 6: Distribución según le dedica tiempo a enseñar y orienta.....	29
Tabla 7: Distribución según le deja en claro lo que cada uno podría recibir, si lograra las metas	30
Tabla 8: Distribución según me trata como individuo y no solo como miembro de un grupo	31
Tabla 9: Distribución según me considera que tengo necesidades, habilidades y aspiraciones que son únicas	32
Tabla 10: Distribución según me ayuda a desarrollar mis fortalezas.....	33
Tabla 11: Distribución según expresa satisfacción cuando cumplo con lo esperado	34
Tabla 12: Distribución según busca la manera de desarrollar mis capacidades ...	35
Tabla 13: Distribución según aclara lo que recibir a cambio de mi trabajo.....	36
Tabla 14: Distribución según se relaciona conmigo personalmente.....	37
Tabla 15: Distribución según el logro de los objetivos propuestos, me informa que lo he hecho bien	38
Tabla 16: Distribución según el interés que me da cuando lo que necesito.....	39
Tabla 17: Distribución según me informa constantemente sobre mis fortalezas..	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Distribución según edad	24
Figura 2: Distribución según género	25
Figura 3: Distribución según el tiempo que desempeña en el cargo.....	26
Figura 4: Distribución según el apoyo que me brinda cada vez que lo requiero ..	27
Figura 5: Distribución según le aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno, para lograr los objetivos de desempeño	28
Figura 6: Distribución según le dedica tiempo a enseñar y orienta	29
Figura 7: Distribución según le deja en claro lo que cada uno podría recibir, sí lograra las metas	30
Figura 8: Distribución según me trata como individuo y no solo como miembro de un grupo	31
Figura 9: Distribución según me considera que tengo necesidades, habilidades y aspiraciones que son únicas.....	32
Figura 10: Distribución según me ayuda a desarrollar mis fortalezas	33
Figura 11: Distribución según expresa satisfacción cuando cumplo con lo esperado.....	34
Figura 12: Distribución según busca la manera de desarrollar mis capacidades ..	35
Figura 13: Distribución según aclara lo que recibir a cambio de mi trabajo	36
Figura 14: Distribución según se relaciona conmigo personalmente.....	37
Figura 15: Distribución según el logro de los objetivos propuestos, me informa que lo he hecho bien.....	38
Figura 16: Distribución según el interés que me da cuando lo que necesito	39
Figura 17: Distribución según me informa constantemente sobre mis fortalezas	40

I. INTRODUCCIÓN

En estos tiempos donde existe la competitividad empresarial, se ha considerado a la calidad como un pilar fundamental en las micro y pequeñas empresas, en el cual se busca el desarrollo del entorno donde se interactúa, en este trabajo de investigación se da a conocer las características más relevantes de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz, 2013.

El motivo que conlleva a desarrollar el tema de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz, se debe a que existe cierta insatisfacción en los trabajadores a causa del reconocimiento dentro de las MYPE del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías, lo cual influye en el desempeño de los trabajadores.

Por lo tanto, en el distrito de Huaraz, donde se desarrolló el estudio, se puede notar la cantidad de negocios que son conocidos como MYPE, que se dedican a las actividades de restaurantes - pollerías, donde se desconoce si las MYPE están cumpliendo con el marco de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional de tal modo que se muestra el siguiente problema de investigación:

¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz, 2013?

Para dar una solución al problema, se dio a conocer el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz, 2013.

Para poder obtener el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz.
- Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz.

El presente trabajo de investigación se justifica, por su importancia dentro de las MYPE para saber si se llevó a cabo el desarrollo de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz; mediante sus características para poder definir el trabajo, el análisis de la situación actual de los trabajadores, plantear soluciones, medir los resultados. Todo ello permitió concientizar a los dueños y / o gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías, del distrito de Huaraz sobre la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional, para reconocer las características en la cual poder dar un mejor servicio y/o producto de calidad.

La presente investigación servirá como una referencia para los futuros investigadores que quieran tocar el tema de liderazgo transaccional, además los antecedentes obtenidos se muestran en un contexto en el cual las MYPE son las responsables de la economía actual del país y es por ello que es importante una rigurosa aplicación de la gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo transaccional.

La teoría del trabajo de investigación estuvo basada en las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y

pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías, debido a que es importante implementar un sistema de calidad donde tanto el producto como el servicio sean cumplidos obteniendo un aumento en el porcentaje de ventas planificadas por la organización.

En cuanto a la metodología fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo; donde se caracterizó la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz. El diseño de la investigación fue no experimental, ya que se observó los fenómenos como son en su estado natural, a su vez fue transeccional o transversal, debido a que se recolectaron los datos en un tiempo dado.

En las técnicas de investigación se consideraron la observación y las encuestas, así como los instrumentos de recolección de datos, los cuestionarios estructurados. Los datos encontrados mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados donde se recurrió a los informantes o fuentes también explicados, los cuales fueron incorporados o ingresados al software estadístico SPSS 20 y al software Microsoft Office (Word, Excel y PowerPoint), para el procesamiento de datos, la presentación en tablas y gráficas y el análisis estadístico.

1. Planeamiento de la investigación

1.1. Planteamiento del problema

a. Caracterización del Problema

Actualmente, la labor que llevan a cabo las micro y pequeñas empresas (MYPE) es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican. Okpara y Wynn (2007) afirman que los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo. En términos económicos, cuando un empresario de la micro

o pequeña empresa crece, genera más empleo, porque demanda mayor mano de obra. Además, sus ventas se incrementan, y logra con esto mayores beneficios, lo cual contribuye, en mayor medida, a la formación del producto bruto interno (Okpara y Wynn, 2007).

Sin embargo, las MYPE enfrentan una serie de obstáculos que limitan su supervivencia a largo plazo y desarrollo. Estudios previos indican que la tasa de mortalidad de los pequeños negocios es mayor en los países en desarrollo que en los países desarrollados (Arinaitwe, 2006). Además, las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo para salvaguardarse de la mortalidad, dado que iniciar una pequeña empresa involucra un nivel de riesgo, y sus probabilidades de perdurar más de cinco años son bajas (Sausser, 2005).

En el Perú, las estadísticas de la dirección nacional del ministerio de trabajo y promoción del empleo (MTPE), referidas a las micro y pequeñas empresas, muestran que la participación de las MYPE en el PBI ha sido del 42% y han representado el 98% del total de empresas en el Perú (MTPE, 2007) y el 80.96% de la población económicamente activa (MTPE, 2005).

Sí bien las MYPE representan un papel muy importante en la economía, el terreno donde se desarrollan todavía es muy frágil, pues se observan bajos índices de supervivencia y consolidación empresarial de estas empresas (Barba-Sánchez, Jiménez-Sarzo, y Martínez-Ruiz, 2007). De acuerdo con el estudio global entrepreneurship monitor, realizado en el Perú, se estima que 9.2 millones de peruanos están involucrados en una actividad emprendedora, de los cuales el 75% tiene un periodo de operaciones de entre 0 y 42 meses, y el restante 25% sobrepasó este periodo, considerándose como empresas consolidadas.

Asimismo, de este 25%, solamente el 3% ha llevado a cabo proyectos emprendedores, como el desarrollo de nuevos productos o el ingreso a nuevos mercados (Serida, Borda, Nakamatsu, Morales y Yamakawa, 2005).

Estas cifras evidencian la necesidad de identificar los factores que limitan el crecimiento y desarrollo de las empresas, de forma que se pueda lograr una mayor proporción de empresas consolidadas en el Perú. Sin embargo, a pesar de la importancia y contribución que realizan las MYPE, la literatura actual revela que no se han realizado estudios en el Perú que identifiquen los factores que limitan su crecimiento y desarrollo. En este sentido, el presente estudio analiza tales factores, con el objetivo de incrementar sus probabilidades de éxito, disminuir las tasas de mortalidad de estas empresas y aumentar sus posibilidades de supervivencia en el largo plazo (Avolio, Mesones y Roca, 2011).

El presente estudio pretende demostrar que a través de la identificación de los factores que inciden en el liderazgo transaccional, así como su relación, en los trabajadores de las organizaciones de los restaurantes pollerías, beneficiará en cuanto a la mejora de las condiciones en que se desenvuelve cada miembro de la organización habitualmente en el desarrollo de sus actividades y de esta manera satisfacer sus necesidades y de los clientes, al brindarles un buen servicio, que se adecue a su perspectiva, durante todos los días del año.

El propósito de esta investigación es determinar en qué medida el liderazgo transaccional se asocia a la satisfacción laboral de los integrantes de las organizaciones de este sector, y así tomar medidas para tener trabajadores más satisfechos con sus labores y con niveles altos de rendimiento en el trabajo, mejorando la percepción de los clientes de las micro y pequeñas empresas del medio local donde se desenvuelven.

Este trabajo de investigación servirá de apoyo para futuras investigaciones relacionadas con el tema que se realicen en nuestra casa de estudios y en otras instituciones.

b. Enunciado del problema

¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz, 2013?

1.2. Objetivos de la investigación

a. General

Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz, 2013.

b. Específicos

- Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz.
- Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz.

1.3. Justificación de la investigación

Este trabajo de investigación permitió referir sí la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz; se despliega de forma apropiada en las MYPE de nuestra localidad,

ya que al lograr los objetivos planteados en este trabajo de investigación se lograra que funcionen y conlleven a que todos los clientes se sientan satisfechos por el servicio que se les brinda, tal es el hecho que los clientes no tengan reclamos ni quejas acerca de la atención que se le dedica, es por ello que todo trabajador debe de estar motivado, entrenado para que con sus tácticas y el método que manejen sean los apropiados; deben de estar muy bien dispuestos para conquistar y cubrir las expectativas de los clientes.

Esta investigación también servirá como referencia para futuros estudios que quieran tocar el tema de liderazgo transaccional, los antecedentes obtenidos se presentan en un contexto en el que las MYPE son las responsables de la actual economía del país y es por ello que es importante una rigurosa diligencia de la gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo transaccional.

La restricción más significativa fue la fidelidad y autenticidad de los antecedentes, por ser un trabajo de investigación muy importante. Es por ello que se considera que el estudio es viable debido a que se cuenta con los recursos financieros, humanos y materiales para llevar a cabo el estudio propuesto.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Herrera M. (2008) en su tesis “Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa”. Tuvo como objetivo mejorar el funcionamiento interno e incrementar las ventas de la empresa refaccionaria mastermotor, a través de la implantación de un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2000. El tipo de investigación fue exploratorio y descriptivo. En su resultado más resaltante menciona que las debilidades de la organización se centran en el tipo de gestión, ya que, se tienen eficiencias en el proceso administrativo que es utilizado actualmente, estas se observan específicamente en las etapas de planeación, organización, dirección, control y personal. En este sentido la empresa no planifica, ni cuenta con una organización definida; además de caracterizarse por la falta de aplicación de teorías de motivación y un tipo de liderazgo autocrático de acuerdo con Vromm y Yago (1988). Y concluye que el descenso de ventas que presenta la microempresa comercial Refaccionaria Mastermotor, así como las deficiencias en el funcionamiento, se encuentran ligados a factores internos y externos que la impactan negativamente, tales como: utilización de una administración empírica, aumento de la competencia y falta de adaptación al cambio.

Barroeta y Méndez (2003) en su tesis “Diagnóstico organizacional de la gasolinera “la recta” para realizar la propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2000”. Tuvo como objetivo una propuesta para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 edición 2000 aplicado para una gasolinera del grupo angelópolis. El tipo de investigación fue exploratoria y descriptiva, con una muestra enfocada en las áreas administrativas y operativas de la empresa antes mencionada el cual se encuentra ubicado en la ciudad de Cholula – Puebla – México. En su resultado más resaltante menciona que la organización cuenta con un sistema de gestión de la calidad a nivel administrativo, pero no se maneja como un sistema sino como una manera de hacer las cosas, como algo intrínseco al servicio que se debe prestar. No están

bien definidos los puntos, existen claro está, pero como un todo. Sería necesario detallarlos para su mejor comprensión y así evitar falta de congruencia dentro de la empresa. A nivel operativo, los procesos, criterios, métodos y medición de procesos están bien identificados y claros. Donde se concluye que la empresa no cuenta con un presupuesto para llevar a cabo sus objetivos y políticas de calidad, pero este no se maneja bajo un esquema definido, no hay un rubro que trate por separado los recursos económicos destinados a las tareas de calidad, sino que estos se tratan como un gasto corriente. Y recomienda que se identifiquen los recursos para poder ser comparado el desempeño de la calidad con relación a su presupuesto. Esto ayudará a la dirección a diferenciar entre lo que son gastos y lo que se puede ver como una inversión.

Quesada T. (2014) en su tesis “El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas Ramón Castilla y Túpac Amaru del distrito de Comas, de la unidad de gestión educativa local N° 04, provincia y departamento de Lima, año 2012”. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas Ramón Castilla y Túpac Amaru del distrito de Comas, UGEL N° 04, año 2012. El tipo de investigación fue cuantitativa y correlacional, con una muestra conformada por un total de 106 entre docentes y directivos de las instituciones educativas Ramón Castilla y Túpac Amaru del distrito de Comas, jurisdicción de la unidad de gestión educativa local N° 04. En su resultado más resaltante menciona que de la investigación efectuada en las instituciones educativas Ramón Castilla y Túpac Amaru del distrito de Comas, jurisdicción de la unidad de gestión educativa local N° 04, reportan que el 81,5% de los docentes y directivos encuestados precisa que sus directivos desarrollan casi siempre en cuanto a dirección por excepción pasiva del liderazgo transaccional. Un 12,7% lo ubica en el nivel bajo y solo el 5,8% en el nivel alto. El 56,6% considera que la dirección por excepción activa lo realiza en un nivel medio, el 22,2% en un nivel eficiente y el 21,2% en deficiente. En lo que respecta a la dirección por contingencia del liderazgo transaccional, un 78,8% señala que lo realizan en un nivel medio,

seguido del 13,1% que lo ubica en un nivel bajo y el 8,1% en el nivel alto. Y recomienda a las autoridades de la unidad de gestión educativa local N° 04 del distrito de Comas a tener presente que en las instituciones educativas no se viene desarrollando de manera óptima el comportamiento organizacional y el liderazgo transaccional, por lo que deben adoptar medidas a fin de mejorar estas dos variables para que puedan beneficiar directa o indirectamente al servicio educativo que se brinda a los estudiantes en el nivel de educación secundaria.

Solís y Almonacid (2013) en su tesis “Estudio de pre factibilidad para la implementación de una cadena de restaurantes de pollo a la brasa en tres zonas geográficas de lima metropolitana y callao enfocada en los niveles socioeconómicos c y d”. Concluye que los factores del macro entorno y micro entorno demuestran que existe una notable oportunidad de negocio en el sector de restaurantes de pollos a la brasa en Lima Metropolitana y Callao. El crecimiento en el número de restaurantes en los últimos años (2005 a 2009) ha sido de 45%; además, cabe resaltar que la facturación en el sector de pollos a la brasa asciende a US\$ 570 millones anuales. Asimismo, se corrobora que el crecimiento demográfico, el incremento del poder adquisitivo de la población y factores socio culturales han hecho que la preferencia por el pollo a la brasa se incremente. De acuerdo a lo descrito anteriormente se puede concluir que el escenario para desarrollar este proyecto en Lima Metropolitana y Callao es óptimo; y se adoptará la estrategia genérica de diferenciación basada en dar un excelente servicio al cliente.

Barrionuevo, Loechle, Palomino y Zavaleta (2016) en su tesis “Desarrollo de un modelo innovador y disruptivo de venta de “pollos a la brasa” delivery en el distrito de Pueblo Libre”. Tuvieron como objetivo identificar sí la oferta de valor relacionada a la comercialización de pollos a la brasa en 30 minutos o “gratis” y con completos diversos a través de un servicio sólo delivery logrará ser una experiencia diferente y valorada en el distrito de Pueblo Libre. El tipo de investigación fue no experimental, con una muestra que comprende a padres

de familia residentes en el distrito de Pueblo Libre. Concluyen que el pollo a la brasa está posicionado en la mente del consumidor del distrito de Pueblo Libre como la primera opción cuando desea comer algo y no hay comida preparada en casa. Y financieramente mencionan que la oportunidad de negocio es rentable, puesto que nos permite obtener una utilidad neta después de impuestos de S/. 76541.79 en el primer año lo que nos permitirá cubrir el 88% de nuestra inversión. Así también se visualiza una tendencia de crecimiento positiva en la proyección de 5 años realizada.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

La gestión de la calidad es tanto una estrategia como un proceso. La concepción de la gestión de la calidad como una filosofía de dirección deja claro que no puede confundirse con un programa de calidad, que necesariamente ha de tener un principio y un fin (Camisón, Cruz y González, 2006, p.54).

Sin embargo, la introducción plena de la gestión de la calidad no puede sujetarse a planes en equipo ad hoc, dado que por su propia naturaleza de filosofía directiva va más allá de estas decisiones temporales. El cambio organizativo y cultural concerniente a la gestión de la calidad actual nada más es pleno cuando los orígenes penetran en el trabajo diario de los individuos en todos los entes organizativos y cuando la táctica, la estructura, los métodos y los recursos se alinean para llenar las insuficiencias de los clientes interiores y externos. La gestión de la calidad destaca así tanto la contribución, el gozo y el talento, como la tolerancia de la variante y la calidad de la medición (Camisón, Cruz y González, 2006, p.54).

Camisón, Cruz y González (2006) afirman que, en definitiva, la gestión de la calidad se ha fundado históricamente como una confusa combinación de creencias y razonamientos, que se han atribuido en la

experiencia para modelizar métodos con que tratar desasosiegos difíciles que se presentan en la dirección de empresas. Su apariencia en el conjunto de conceptos obligatorios para el gerente en el futuro dependerá de la habilidad de todos los actores que conciertan el argumento por la calidad para crear orientaciones, prototipos y métodos de gestión de la calidad que asocien:

- Flexibilidad, proporcionando la unificación de técnicas, sin pérdida de un fundamento de formalización y documentación.
- Innovación, compatibilizándola con la estandarización.
- Fusión de conceptos y metodologías, pero conservando la relación interna.
- Cohesión de todos los grupos de interés, pero privilegiando la satisfacción de los clientes.
- Cooperación, pero sin dañar el compromiso particular de cada uno (p.55-56).

2.2.2. Liderazgo transaccional

Mendoza, I. (2005) hace referencia sobre la teoría de Bass, (1985). El liderazgo transaccional es reforzamiento contingente. Aquí el líder y seguidores aceptan roles y responsabilidades interconectados para alcanzar las metas designadas, y acuerdan que es lo que el subordinado debe hacer para obtener la recompensa (material o no material), o evitar la sanción estipulada en el contrato. En el liderazgo transaccional se utiliza dos formas de reforzamiento para motivar al empleado:

- **Reforzamiento contingente positivo (recompensas contingentes)**
En el cual el líder recompensa al seguidor sí este ha alcanzado el desempeño acordado. La recompensa contingente puede aparecer en forma de felicitaciones por un trabajo bien hecho, recomendaciones bonos, aumentos de sueldo, promociones, incluyendo reconocimientos públicos por desempeño sobresaliente.

- **Reforzamiento contingente aversivo (castigo contingente)**

En el cual el líder reacciona ante el fracaso de un empleado en alcanzar el desempeño acordado por ambos.

Este tipo de reforzamiento, señala la necesidad de detener el descenso en la rapidez o la precisión en el desempeño del subordinado, para modificar o cambiar la conducta de este último.

Vega y Zabala, (2004) hacen referencia sobre la teoría de Hollander, (1978). Donde el enfoque tradicional del liderazgo transaccional de está basado en el modelo de "unión bivalente vertical". La filosofía básica detrás de este modelo es que el liderazgo está basado en un intercambio de relaciones entre el líder y los subordinados y viceversa. El líder y cada subordinado determinan lo que cada uno espera del otro; este conjunto de expectativas resulta en comportamientos de ambos, los cuales están regulados por expectativas, negociaciones, y así sucesivamente. Esta transacción o intercambio, esta premiación contingente por buen desempeño, es lo que ha sido a menudo enfatizado como liderazgo efectivo.

Vega y Zabala, (2004) también mencionan que el líder transaccional afecta la motivación del seguidor por el intercambio de premios y por el establecimiento de una atmósfera en la cual hay una percepción de uniones más cercanas entre esfuerzos y resultados deseados.

El liderazgo transaccional, incluso conocido como el liderazgo institucional, se centraliza en la inspección, estructuración y todo el trabajo que realiza un equipo. El liderazgo transaccional es un modo de liderazgo en el cual el líder y/o guía propicia el cumplimiento de sus seguidores a través de las recompensas o sanciones (Liderazgo transaccional, 2017).

Los líderes y/o guías que hacen uso del liderazgo transaccional como un prototipo deben tomar atención a sus seguidores para así poder hallar los errores y desviaciones. Este tipo de liderazgo es efectivo en situaciones de dificultad y de sucesos de emergencia, así como para planes que necesitan ser llevados a cabo de una manera concreta (Liderazgo transaccional, 2017).

a. Cualidades del liderazgo transaccional

Los Líderes y/o guías Institucionales hacen uso de retribuciones y correctivos y/o castigos para obtener la obediencia de sus seguidores. Son motivadores circunstanciales que ofrecen un ofrecimiento mínimo a sus seguidores. Admiten los objetivos, la organización y la cultura de la empresa actual. Estos líderes y/o guías institucionales suelen tener disposición y orientación hacia la acción (Liderazgo transaccional, 2017).

Líderes y/o guías institucionales están propicios a laborar intrínsecamente de acuerdo a los métodos actuales y tratar y/o negociar para poder conseguir los objetivos proyectados por la empresa. Estos líderes y/o guías tienden a meditar la decisión que puedan tomar frente a los diferentes conflictos y/o problemas (Liderazgo transaccional, 2017).

El liderazgo institucional o también conocido como transaccional es especialmente indiferente. Las conductas más ligadas con este modelo de liderazgo se fundan mediante los juicios y/o criterios de premio para los seguidores y el sostenimiento del estatus quo (Hackman y Johnson, 2009).

Intrínsecamente en el liderazgo institucional o transaccional, hay dos componentes, la distinción eventual y la gestión por desigualdad.

Distinción eventual ofrece premios por el esfuerzo y reconoce o admite el buen trabajo. Gestión por desigualdad conserva el estatus quo, actúa cuando los empleados no desempeñan con los parámetros de interés tolerable, e inicia una labor enmendadora para perfeccionar el beneficio (Hackman y Johnson, 2009).

b. Ventajas del modelo del liderazgo transaccional

Kertész, Atalaya y Kertész (2012) indican que:

- Es claro y simple, y representable con diagramas de estados del yo y transacciones.
- Refiere conductas visibles en cada instante, en vez de "cualidades" internas.
- Permite un fácil auto-diagnóstico, tanto de lo que se hace a cada instante como guía y/o líder, como de las tendencias y puntos a cambiar, mediante el test de los estilos de liderazgo.
- Proporciona la afiliación de estilos efectivos que tenemos ausentes o "bajos", con métodos como el modelado (observando al guía) o role playing (practicando el estilo que conviene mejorar): cambios de "fuera a dentro" y de "dentro a fuera".
- Es transaccional: cuando refiere lo que pasa entre el líder y el seguidor, y no sólo lo que piensa o hace el líder personalmente (p.68).

c. Modelo del liderazgo transaccional

Vega y Zabala (2004) hacen referencia sobre la teoría de Burns, (1978). Donde el líder transaccional motiva a sus seguidores para intercambiar con ellos premios para un rendimiento de servicios. Se distingue por que los seguidores están motivados a trabajar por metas trascendentales y despierta altos niveles de necesidades de actualización, más bien que por un auto interés inmediato.

Vega y Zabala, (2004) también mencionan que el liderazgo transaccional puede ser descrito en su relación con los subordinados de la manera siguiente:

- Reconoce lo que los trabajadores recibirán de su trabajo e intenta ver que lo obtengan como garantía de su actuación.
- Intercambia premios y promesas de premio por el trabajo de los empleados.
- Es sensible al interés inmediato de los trabajadores, pudiendo aplicar su esfuerzo.
- Es sensible al interés inmediato de los trabajadores, pudiendo aplicar su esfuerzo en trabajo de grupo.
- El líder clarifica el criterio de actuación, en otras palabras, negocia lo que se espera de los seguidores y el premio contingente que recibirán a cambio.

2.2.3. Micro y pequeñas empresas (MYPE)

La micro y pequeña empresa es la unidad económica compuesta por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la ley actual, que tiene como objeto desarrollar acciones de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Ley N° 28015, 2003).

a. Características de las micro, pequeñas y medianas empresas

Ley N° 30056 (2013) menciona que las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Microempresa:** Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).

- **Pequeña empresa:** Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT).
- **Mediana empresa:** Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT (p.7).

2.2.4. MYPE en el sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías

Es una empresa comercial, en el mayor de los casos públicos, donde se paga o retribuye por la comida y bebida para ser consumidas en el mismo local (Restaurante, 2017).

a. Tipos de establecimientos

Restaurante (2017) mencionan los siguientes tipos:

- **Restaurante buffet o tenedor libre:** Es viable elegir una gran diversidad de platos cocidos y listos para el autoservicio. A veces se paga una cantidad fija y otras veces por cantidad consumida (por peso o tipos de platos). Surgido en los años setenta, es una forma rápida y sencilla de servir a grandes grupos de personas.
- **Restaurante de comida rápida:** Restaurantes informales donde se consume alimentos simples y de rápida preparación, como hamburguesas, patatas fritas, pizzas y pollo, entre otros.
- **Restaurantes de alta cocina (gourmet):** Los alimentos son de gran calidad y se sirven a la mesa. El pedido es "a la carta" o se elige de un "menú", por lo que los alimentos se cocinan al momento. El costo depende del servicio y de la calidad de los platos que se consumen. Existen mozos o camareros, dirigidos por un

Maitre. El servicio, la decoración, la ambientación, la comida y las bebidas se escogen cuidadosamente.

- **Restaurantes temáticos:** Se clasifican por el tipo de comida ofrecida. Los más comunes dependen del origen de la cocina, y los más populares en todo el mundo son: la cocina italiana y china, pero también la cocina mexicana, japonesa, española, francesa, peruana, colombiana, tailandesa y los restaurantes de espectáculos, entre otros.
- **Restaurantes bares:** Se sirve comida y bebida, y generalmente no se requiere consumir alimentos para poder pedir bebidas alcohólicas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

Es descriptiva, porque se pretende obtener las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías, del distrito de Huaraz.

3.2. Nivel de investigación

Es cuantitativo debido a que se utilizaron técnicas de medición para las variables en las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías, del distrito de Huaraz.

3.3. Diseño de la investigación

Es no experimental (transeccional o transversal), porque los datos fueron obtenidos en un solo momento, en un tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio.

3.4. Población y muestra

La población para este estudio fueron los dueños, gerentes o representantes legales de todas las MYPE del sector servicio – rubro restaurantes pollerías de la ciudad de Huaraz, los cuales son un total de: 10 empresas.

No se aplicó ninguna muestra porque el tamaño de la población es pequeña.

3.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable		Definición operacional			Escala de medición
		Dimensión			
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	Escala ordinal.
Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional	Los colaboradores cumplen con roles y responsabilidades establecidas para alcanzar las metas designadas, y tengan en cuenta que es lo que el subordinado debe hacer para obtener la recompensa (material o no material), o evitar la sanción estipulada en dicho contrato. Los colaboradores esperan que el líder los habilite para lograr un resultado exitoso, y sienten que el intercambio es transparente y justo sí las recompensas son distribuidas equitativamente.	Dirección por contingencia: Se pueden obtener recompensas y la utilización de incentivos y recompensas contingentes para poder incidir en la motivación de los colaboradores.	Numero de recompensas que percibe el seguidor.	Aumento de sueldo.	
			Veces de sanciones.	Recompensas.	
				Reconocimiento público.	
		Reconocimiento monetario.	Dirección por excepción: Se fundamenta en la supervisión de la actuación de los subordinados, en la intervención solo cuando es realmente necesario.	Activa: El líder está al tanto en el desempeño de sus seguidores y toma acciones correctivas cuando el desempeño no ha sido el esperado.	Sanción
					Corrección de tareas.
					Supervisión continua.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Respecto a las técnicas de investigación se consideraron a la observación y las encuestas, así como a sus respectivos instrumentos de recolección de datos como los cuestionarios previamente estructurados.

3.7. Plan de análisis

La información que se requirió se obtuvo a través de los siguientes instrumentos:

- **Encuesta:** La aplicación de una encuesta a todos los elementos de la población de investigación, para lo cual se utilizará cuestionarios impresos.
- **Observación:** A través de la visita inopinada al lugar donde se encuentran los trabajadores de estas organizaciones, desarrollando sus actividades diarias.

Los datos encontrados mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados donde se recurrió a los informantes o fuentes también explicados, los cuales fueron incorporados o ingresados al software estadístico SPSS 20 y al software Microsoft Office (Word, Excel y PowerPoint), para el procesamiento de datos, la presentación en tablas y gráficas y el análisis estadístico.

3.8. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Metodología y Diseño de la investigación	Instrumento y Procedimiento
<p>General: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz, 2013?</p>	<p>General: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz, 2013.</p> <p>Específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz. • Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz. 	<p>Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional.</p>	<p>Tipo y Nivel: La presente investigación fue descriptiva, porque se obtuvo las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes pollerías, del distrito de Huaraz.</p> <p>El nivel de investigación fue de tipo cuantitativo debido a que se utilizaron técnicas de medición para las variables en las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes pollerías, del distrito de Huaraz.</p> <p>Diseño: El diseño de la investigación fue no experimental (transeccional o transversal), porque los datos fueron obtenidos en un solo momento, en un tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio.</p>	<p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas. <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario.

3.9. Principios éticos

El presente trabajo hizo ahínco a los principios moralistas de reserva, acatamiento a la modestia del individuo y respeto a la pertenencia del investigador, así mismo se buscó que toda investigación utilizada en el presente trabajo sea para fines académicos exclusivamente.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Respecto a los datos generales del encuestado

Tabla 1. Distribución según edad.

	Frecuencia	Porcentaje válido
27-31	4	40,0
32-36	2	20,0
41-44	1	10,0
45-50	3	30,0
Total	10	100,0

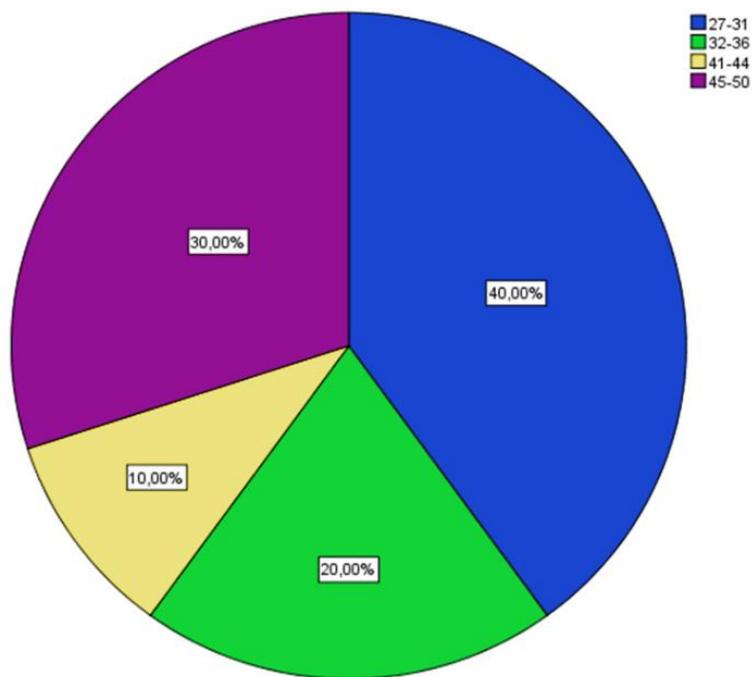


Figura 1. Distribución según edad.

Interpretación: Del total de empresarios se observa que el 40% manifiestan tener entre 27-31 años de edad, el otro 30% manifiesta tener entre 45-50 y otro 20% de 32-36 años, seguido por el 10% de 41-44 años de edad.

Tabla 2. Distribución según género.

	Frecuencia	Porcentaje válido
M	10	100,0
Total	10	100,0

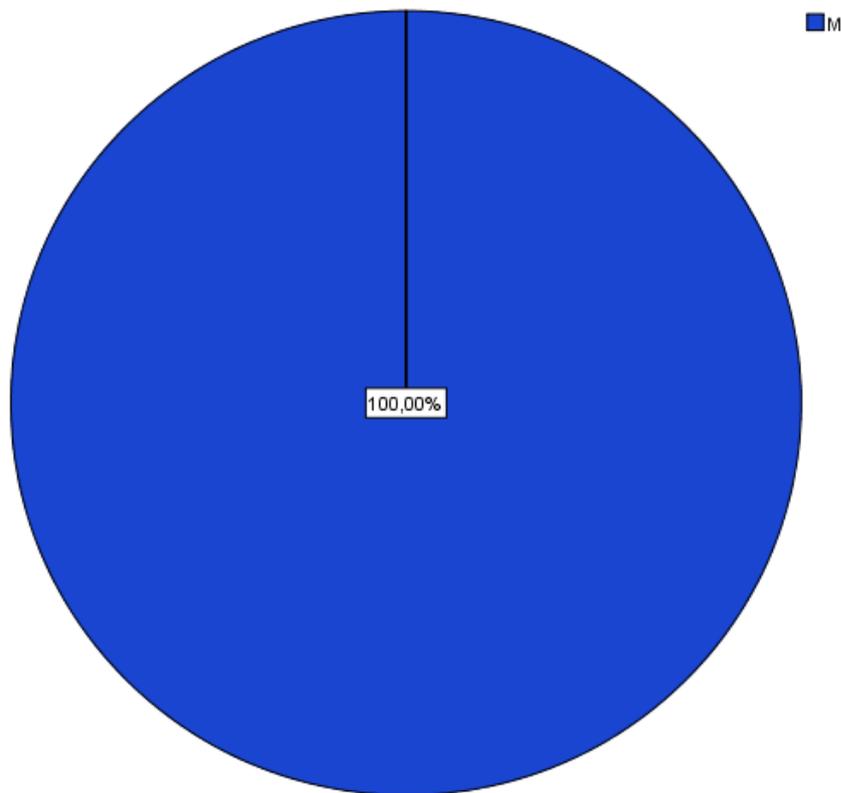


Figura 2. Distribución según género.

Interpretación: Del total de empresarios encuestados se observa que el 100% son varones.

Datos de la empresa

Tabla 3. Distribución según el tiempo que desempeña en el cargo.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Menos de 1 años	2	20,0
De 1 a 5 años	3	30,0
De 6 a 10 años	4	40,0
De 11 a más años	1	10,0
Total	10	100,0

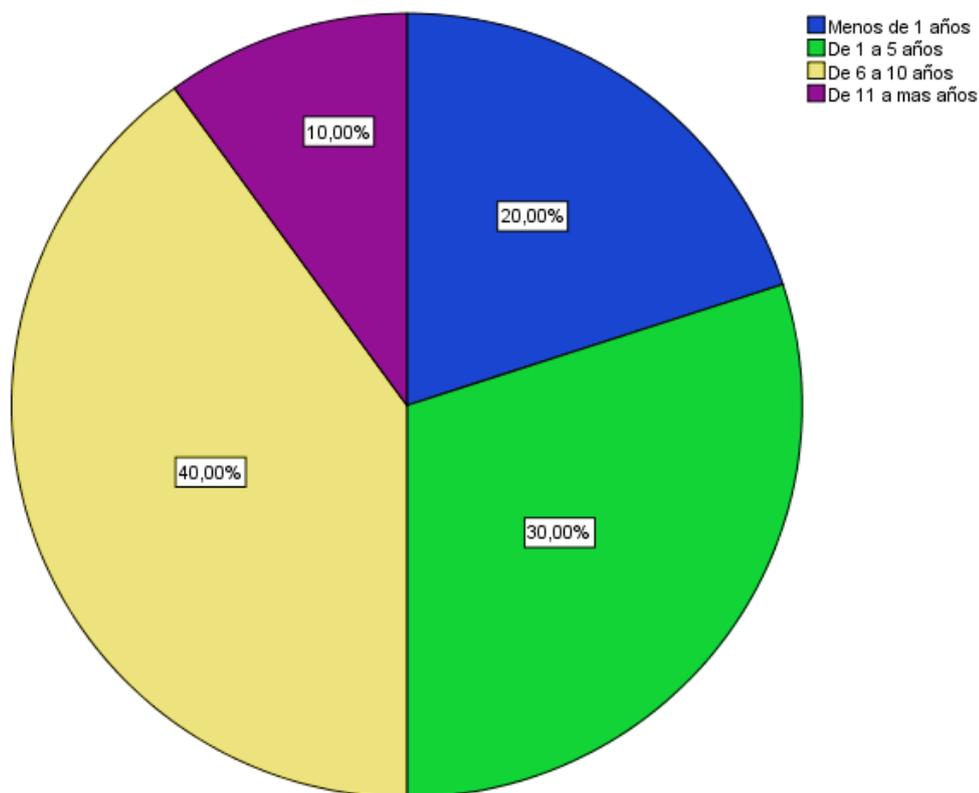


Figura 3. Distribución según el tiempo que desempeña el cargo.

Interpretación: Del total de empresarios encuestados se observa que el 40% desempeñan el cargo de 6 a 10 años, al contrario, el 30% de 1 a 5 años, mientras un 20% menos de 1 año y el 10% de 11 a más años desempeñan el cargo.

Respecto al triangulo del servicio

Tabla 4. Distribución según el apoyo que me brinda cada vez que lo requiero.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Ocasionalmente	2	20,0
Frecuentemente	8	80,0
Total	10	100,0

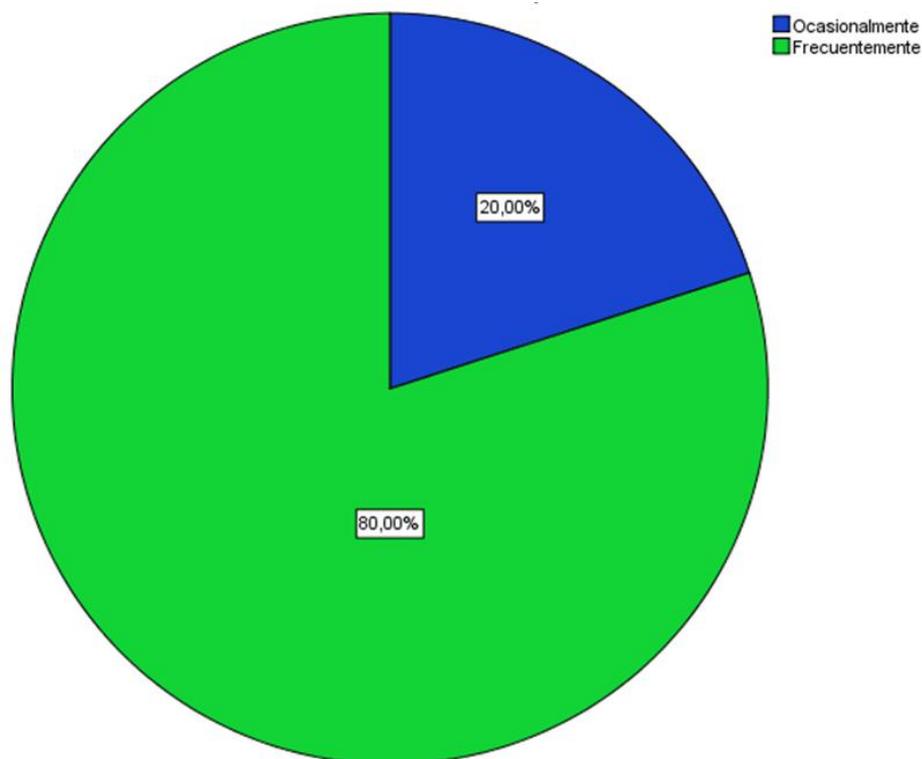


Figura 4. Distribución según el apoyo que me brinda cada vez que lo requiero.

Interpretación: Del total de MYPE encuestados se observa que el 80% señalan que ocasionalmente le apoya siempre que se esfuerza y el 20% señala que frecuentemente le apoya siempre que se esfuerza.

Tabla 5. Distribución según le aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno, para lograr los objetivos de desempeño.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Frecuentemente	8	80,0
Siempre	2	20,0
Total	10	100,0

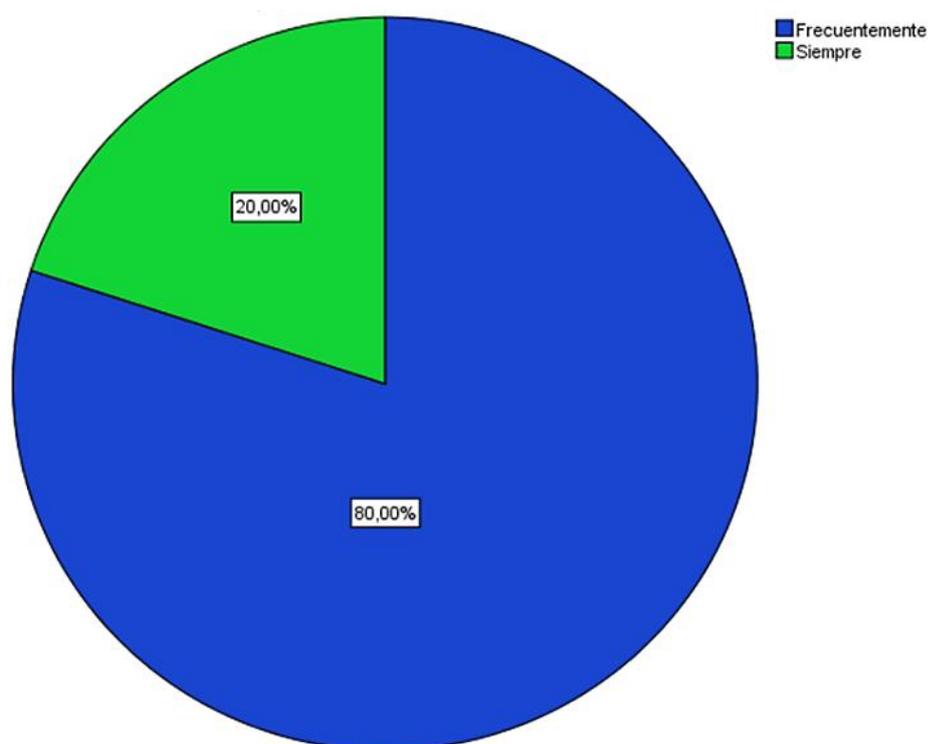


Figura 5. Distribución según le aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde cada uno para lograr los objetivos de desempeño.

Interpretación: Del total de MYPE encuestados se observa que el 80 % menciona que frecuentemente le aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno, para lograr los objetivos de desempeño y otro el 20 % menciona que siempre le aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno, para lograr los objetivos de desempeño.

Tabla 6. Distribución según le dedica tiempo a enseñar y orienta.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Ocasionalmente	4	40,0
Frecuentemente	6	60,0
Total	10	100,0

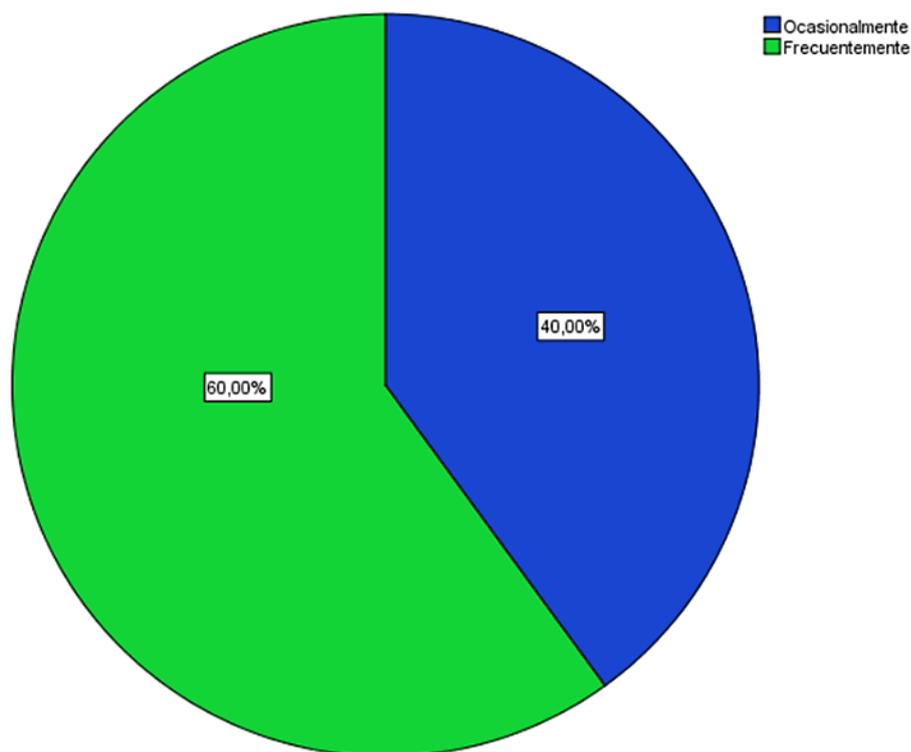


Figura 6. Distribución según le dedica tiempo a enseñar y orienta.

Interpretación: Del total de MYPE encuestados se observa que el 60% menciona que frecuentemente le dedica tiempo a enseñarle y orientarle y el 40 % menciona que ocasionalmente le dedica tiempo a enseñarle y orientarle.

Tabla 7. Distribución según le deja en claro lo que cada uno podría recibir, si lograra las metas.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	2	20,0
Ocasionalmente	6	60,0
Normalmente	2	20,0
Total	10	100,0

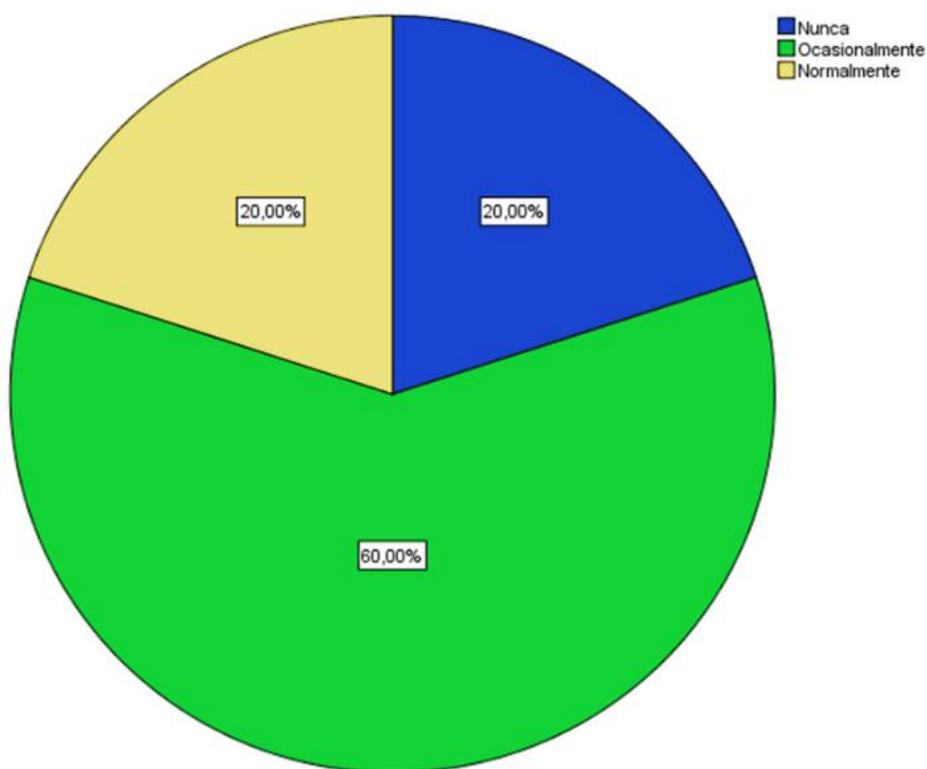


Figura 7. Distribución según me deja en claro lo que cada uno podría recibir, si lograra las metas.

Interpretación: Del total de MYPE encuestados se observa que el 60% menciona que ocasionalmente le deja en claro lo que cada uno podría recibir, si lograra las metas al contrario el 20% menciona que nunca le deja en claro lo que cada uno podría recibir, si lograra las metas y el 20% menciona que normalmente le deja en claro lo que cada uno podría recibir, si lograra las metas.

Tabla 8. Distribución según me trata como individuo y no solo como miembro de un grupo.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Ocasionalmente	3	30,0
Normalmente	4	40,0
Siempre	3	30,0
Total	10	100,0

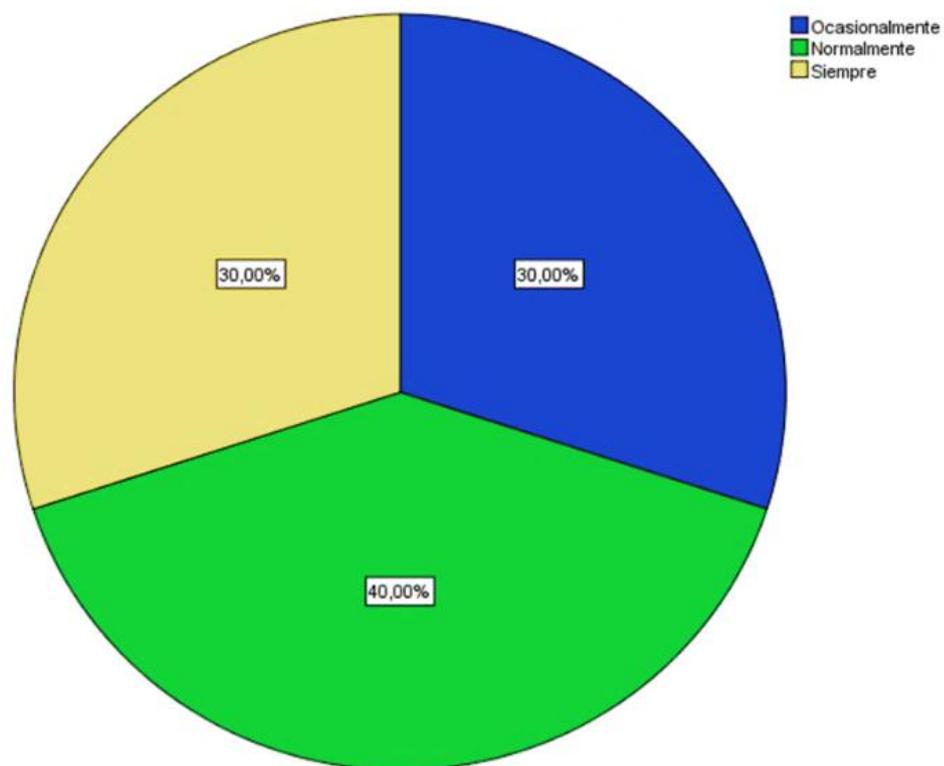


Figura 8. Distribución según me trata como individuo y no solo como miembro de un grupo.

Interpretación: Del total de MYPE encuestados se observa que el 40% menciona que normalmente le trata como individuo y no solo como miembro de un grupo al contrario el 30% menciona que ocasionalmente le trata como individuo y no solo como miembro de un grupo y el 30% menciona que siempre le trata como individuo y no solo como miembro de un grupo.

Tabla 9. Distribución según me considera que tengo necesidades, habilidades y aspiraciones que son únicas.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Ocasionalmente	3	30,0
Frecuentemente	4	40,0
Siempre	3	30,0
Total	10	100,0

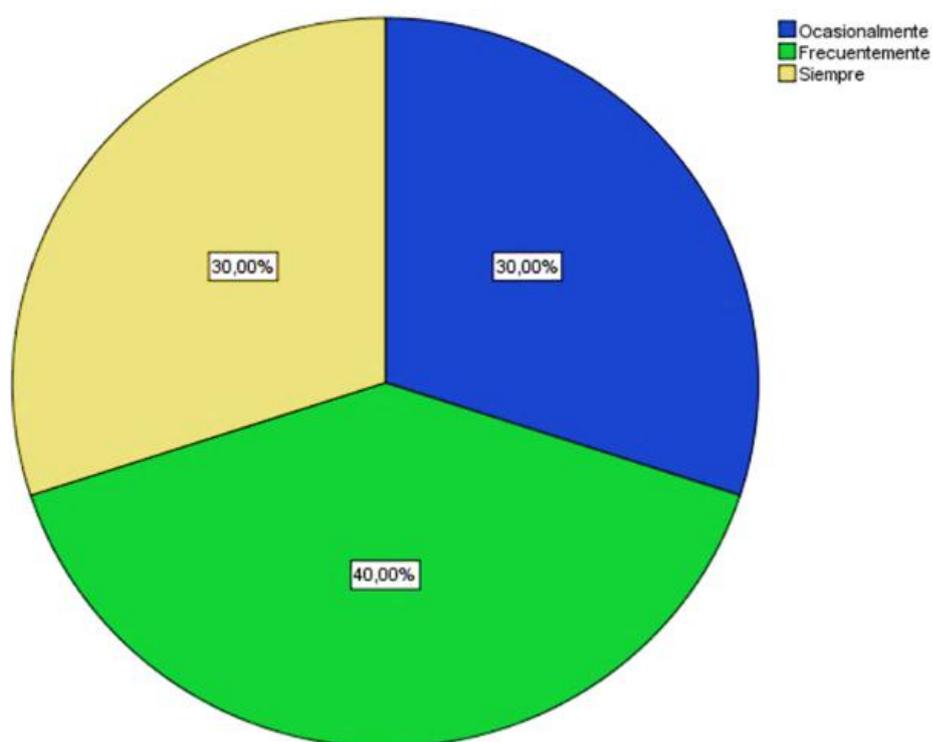


Figura 9. Distribución según considera que tengo necesidades, habilidades y aspiraciones que son únicas.

Interpretación: Del total de MYPE encuestados se observa que el 40% menciona que frecuentemente considera que tiene necesidades, habilidades y aspiraciones que son únicas, el 30% menciona que ocasionalmente considera que tiene necesidades, habilidades y aspiraciones que son únicas y el 30% menciona que ocasionalmente considera que tiene necesidades, habilidades y aspiraciones que son únicas.

Tabla 10. Distribución según me ayuda a desarrollar mis fortalezas.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Ocasionalmente	2	20,0
Normalmente	1	10,0
Frecuentemente	7	70,0
Total	10	100,0

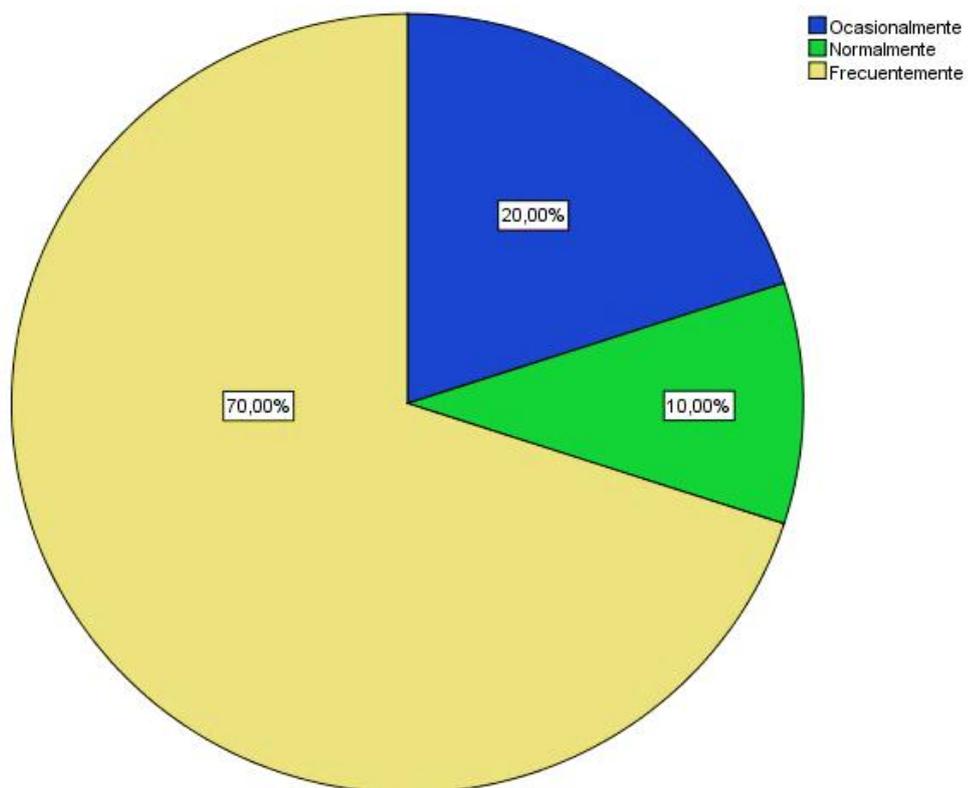


Figura 10. Distribución según me ayuda a desarrollar mis fortalezas.

Interpretación: Del total de MYPE encuestados se observa que el 70% menciona que frecuentemente le ayuda a desarrollar sus fortalezas, el 20% menciona que ocasionalmente le ayuda a desarrollar sus fortalezas y el 10% menciona que normalmente le ayuda a desarrollar sus fortalezas.

Tabla 11. Distribución según expresa satisfacción cuando cumple con lo esperado.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	2	20,0
Frecuentemente	6	60,0
Siempre	2	20,0
Total	10	100,0

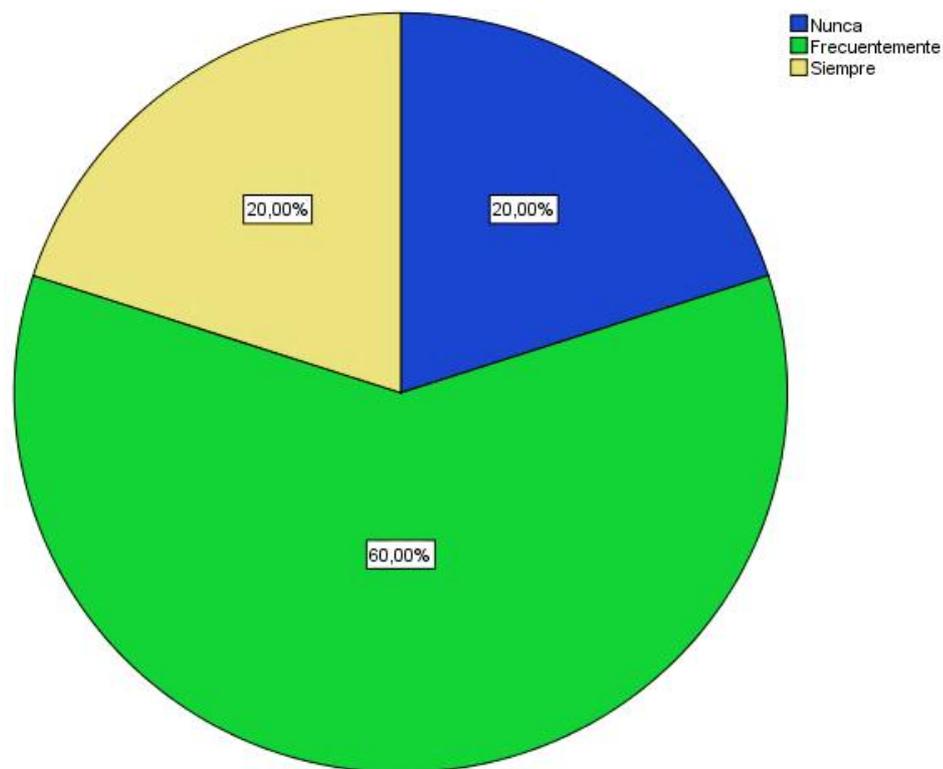


Figura 11. Distribución según expresa satisfacción cuando cumple con lo esperado.

Interpretación: Del total de MYPE encuestados se observa que el 60% menciona que frecuentemente expresa satisfacción cuando cumple con lo esperado, el 20% menciona que siempre expresa satisfacción cuando cumple con lo esperado y el otro 20% menciona que nunca expresa satisfacción cuando cumple con lo esperado.

Tabla 12. Distribución según busca la manera de desarrollar mis capacidades.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Ocasionalmente	4	40,0
Frecuentemente	3	30,0
Siempre	3	30,0
Total	10	100,0

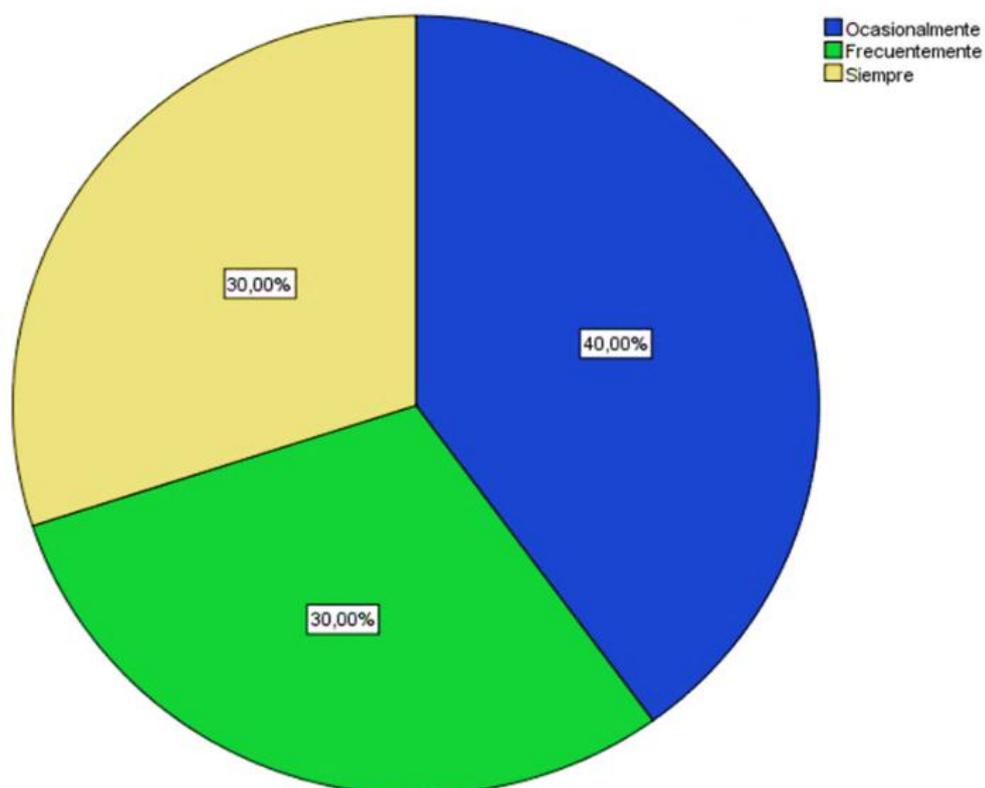


Figura 12. Distribución según busca la manera de desarrollar mis capacidades.

Interpretación: Del total de MYPE encuestados se observa que el 40% menciona que ocasionalmente busca la manera de desarrollar sus capacidades, el 30% menciona que frecuentemente busca la manera de desarrollar sus capacidades y el otro 30% menciona que siempre busca la manera de desarrollar sus capacidades.

Tabla 13. Distribución según aclara lo que recibirá a cambio de mi trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	2	20,0
Ocasionalmente	6	60,0
Normalmente	2	20,0
Total	10	100,0

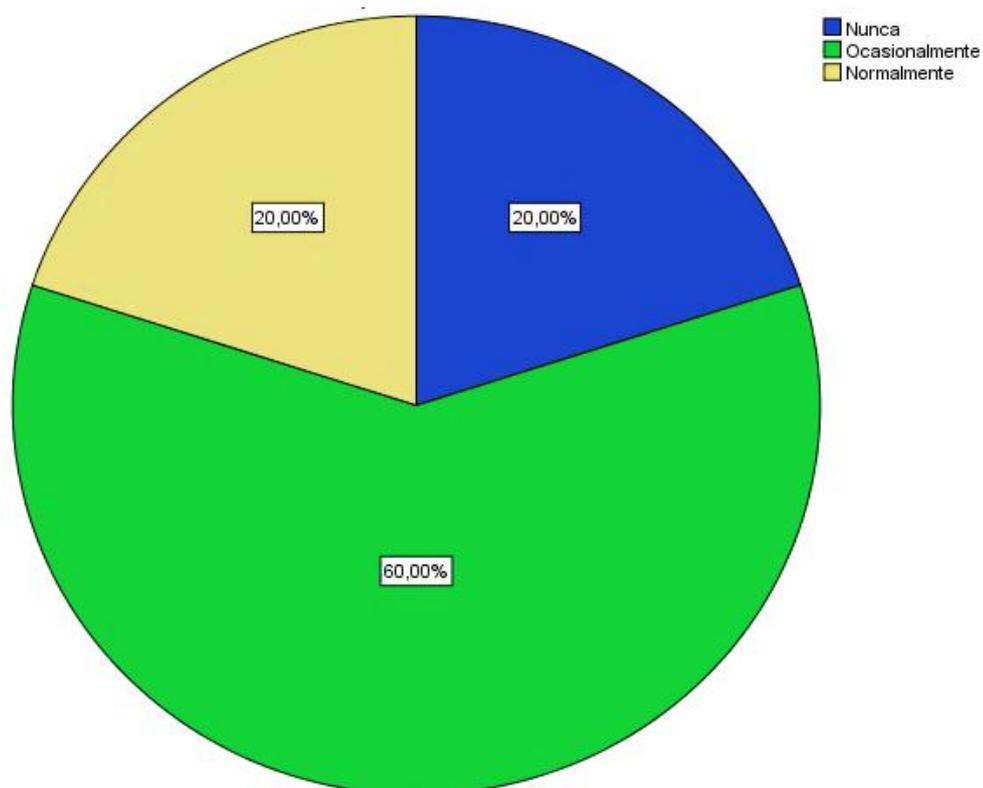


Figura 13. Distribución según aclara lo que recibiría a cambio de mi trabajo.

Interpretación: Del total de MYPE encuestados se observa que el 60% menciona que ocasionalmente le aclara lo que recibirá a cambio de su trabajo, el 20% menciona que normalmente le aclara lo que recibirá a cambio de su trabajo y el otro 20% menciona que nunca le aclara lo que recibirá a cambio de su trabajo.

Tabla 14. Distribución según se relaciona conmigo personalmente.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Normalmente	4	40,0
Frecuentemente	6	60,0
Total	10	100,0

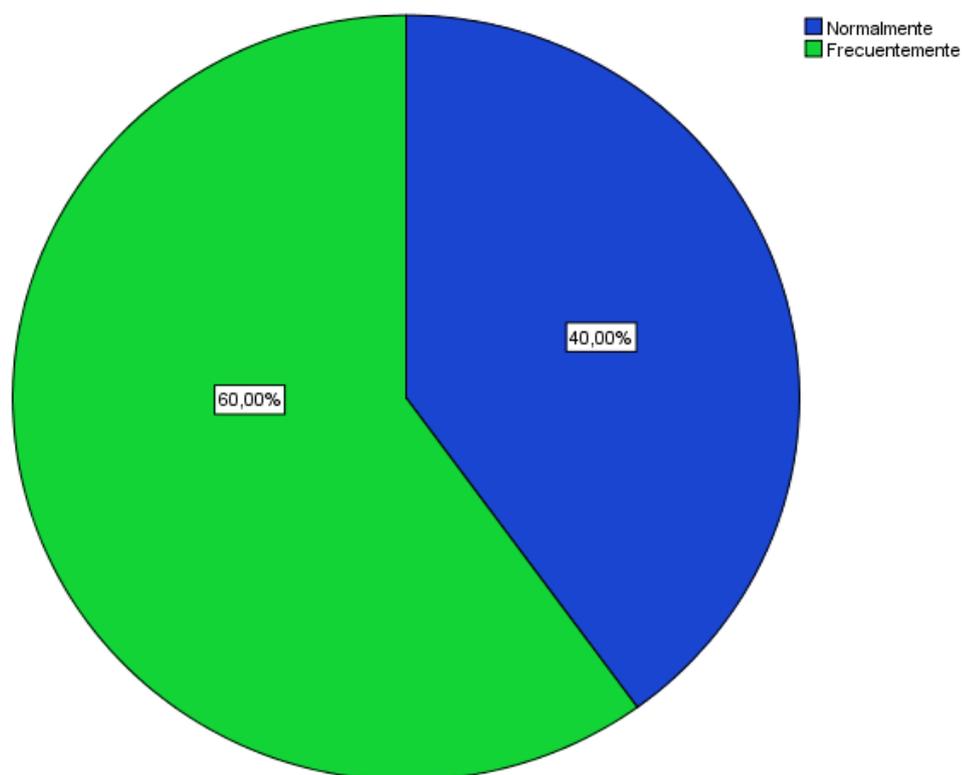


Figura 14. Distribución según se relaciona conmigo personalmente.

Interpretación: Del total de MYPE encuestados se observa que el 60% menciona que frecuentemente se relaciona personalmente y el otro 40% menciona que normalmente se relaciona personalmente.

Tabla 15. Distribución según el logro de los objetivos propuestos, me informa que lo he hecho bien.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	1	10,0
Frecuentemente	5	50,0
Siempre	4	40,0
Total	10	100,0

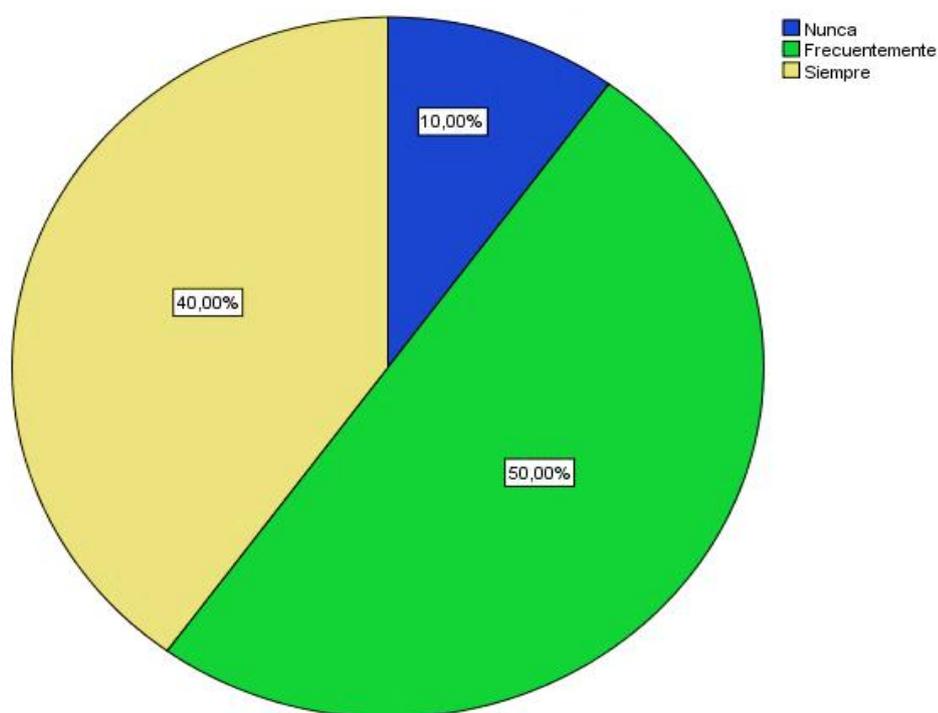


Figura 15. Distribución según el logro de los objetivos propuestos, me informa que lo he hecho bien.

Interpretación: Del total de MYPE encuestados se observa que el 50% menciona que frecuentemente cuando logra los objetivos propuestos le informa que lo ha hecho bien y el 40% menciona que siempre cuando logra los objetivos propuestos, le informa que lo ha hecho bien y el otro 10% menciona que nunca le dice nada cuando logra los objetivos propuestos.

Tabla 16. Distribución según el interés que me da cuando lo que necesito.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	4	40,0
Ocasionalmente	3	30,0
Frecuentemente	3	30,0
Total	10	100,0

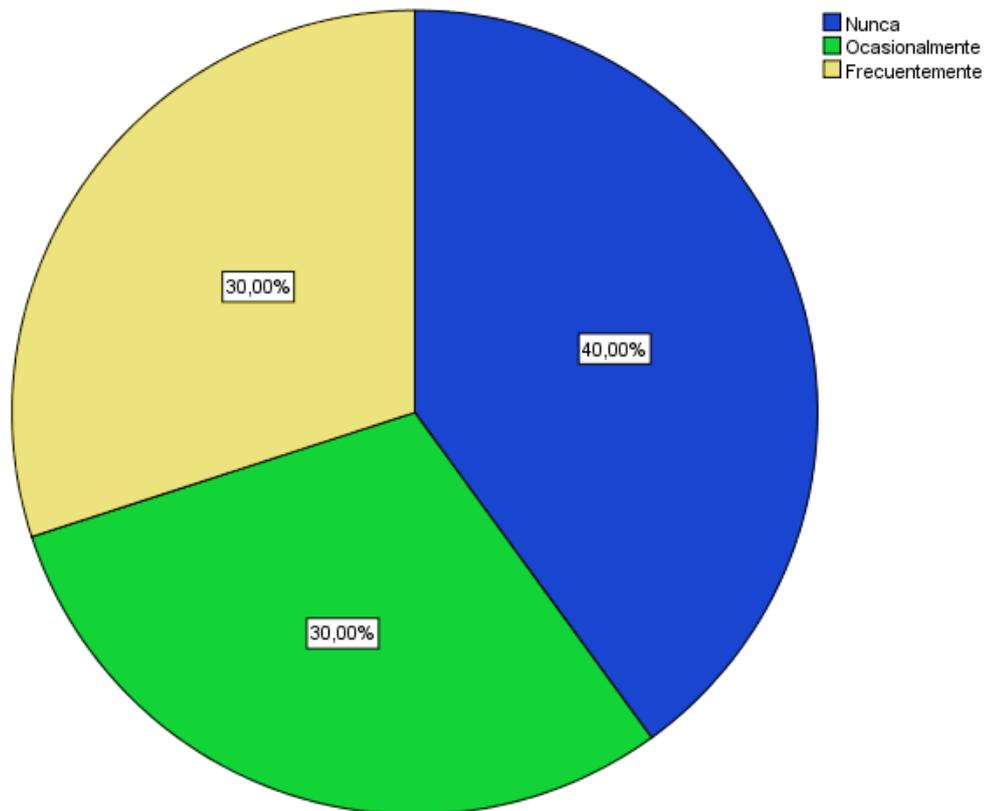


Figura 16. Distribución según el interés que me da cuando lo necesito.

Interpretación: Del total de MYPE encuestados se observa que el 40% menciona que nunca se da cuenta de lo que necesita y el 30% menciona que ocasionalmente se da cuenta de lo que necesita y el otro 30% menciona que frecuentemente se da cuenta de lo que necesita.

Tabla 17. Distribución según me informa constantemente sobre mis fortalezas.

	Frecuencia	Porcentaje Válido
Frecuentemente	6	60,0
Siempre	4	40,0
Total	10	100,0

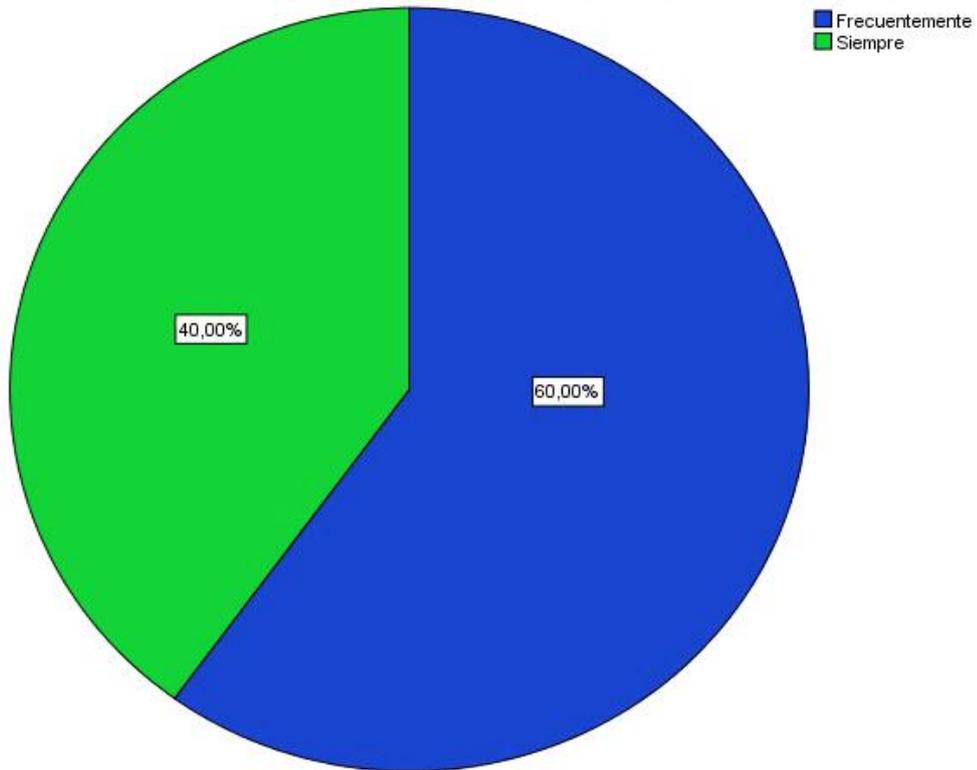


Figura 17. Distribución según me informa constantemente sobre mis fortalezas.

Interpretación: Del total de MYPE encuestados se observa que el 60% menciona que frecuentemente le informa constantemente sobre sus fortalezas y el otro 40% menciona que siempre le informa constantemente sobre sus fortalezas.

4.2. Análisis de resultados

Respecto a los datos generales del encuestado:

- Del total de empresarios se observa que el 40% manifiestan tener entre 27-31 años de edad, el otro 30% manifiesta tener entre 45-50 y otro 20% de 32-36 años, seguido por el 10% de 41-44 años de edad (ver figura 1).
- Del total de empresarios encuestados se observa que el 100% son varones (ver figura 2).

Respecto a los datos generales de la empresa:

- Del total de empresarios encuestados se observa que el 40% desempeñan el cargo de 6 a 10 años, al contrario, el 30% de 1 a 5 años, mientras un 20% menos de 1 año y el 10% de 11 a más años desempeñan el cargo (ver figura 3).

Respecto al liderazgo transaccional

- Del total de MYPE encuestados se observa que el 80% señalan que ocasionalmente le ayuda siempre que se esfuerza y el 20% señala que frecuentemente le ayuda siempre que se esfuerza (ver figura 4). En relación a lo que menciona Mendoza, I. (2005) sobre el liderazgo transaccional y que esta misma hace referencia sobre la teoría de Bass, (1985). El liderazgo transaccional es reforzamiento contingente. Aquí el líder y seguidores aceptan roles y responsabilidades interconectados para alcanzar las metas designadas, y acuerdan que es lo que el subordinado debe hacer para obtener la recompensa (material o no material), o evitar la sanción estipulada en el contrato.
- Del total de MYPE encuestados se observa que el 80 % menciona que frecuentemente le aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno, para lograr los objetivos de desempeño y otro el 20 % menciona que siempre le aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno, para lograr los objetivos de desempeño (ver figura 5). De acuerdo a las bases teóricas y el resultado obtenido se ve que el liderazgo Transaccional, incluso conocido como el liderazgo institucional, se centraliza en la inspección, estructuración y todo el trabajo que realiza un equipo. El liderazgo transaccional es un modo de liderazgo en el cual el líder y/o guía propicia el

cumplimiento de sus seguidores a través de las recompensas o sanciones (Liderazgo transaccional, 2017).

- Del total de MYPE encuestados se observa que el 60% menciona que frecuentemente le dedica tiempo a enseñarle y orientarle y el 40 % menciona que ocasionalmente le dedica tiempo a enseñarle y orientarle (ver figura 6). De acuerdo al resultado obtenido se observa que hay una gran relación con las bases teóricas ya que los líderes y/o guías que hacen uso del liderazgo transaccional como un prototipo deben tomar atención a sus seguidores para así poder hallar los errores y desviaciones. Este tipo de liderazgo es efectivo en situaciones de dificultad y de sucesos de emergencia, así como para planes que necesitan ser llevados a cabo de una manera concreta (Liderazgo transaccional, 2017).
- Del total de MYPE encuestados se observa que el 60% menciona que ocasionalmente le deja en claro lo que cada uno podría recibir, sí lograra las metas al contrario el 20% menciona que nunca le deja en claro lo que cada uno podría recibir, sí lograra las metas y el 20% menciona que normalmente le deja en claro lo que cada uno podría recibir, sí lograra las metas (ver figura 7). En este punto se observa que hay una relación significativa con relación a lo que menciona Vega y Zabala, (2004) sobre el líder transaccional que afecta la motivación del seguidor por el intercambio de premios y por el establecimiento de una atmósfera en la cual hay una percepción de uniones más cercanas entre esfuerzos y resultados deseados.
- Del total de MYPE encuestados se observa que el 40% menciona que normalmente le trata como individuo y no solo como miembro de un grupo al contrario el 30% menciona que ocasionalmente le trata como individuo y no solo como miembro de un grupo y el 30% menciona que siempre le trata como individuo y no solo como miembro de un grupo (ver figura 8).
- Del total de MYPE encuestados se observa que el 40% menciona que frecuentemente considera que tiene necesidades, habilidades y aspiraciones que son únicas, el 30% menciona que ocasionalmente considera que tiene necesidades, habilidades y aspiraciones que son únicas y el 30% menciona que ocasionalmente considera que tiene necesidades, habilidades y aspiraciones

que son únicas (ver figura 9). De acuerdo al resultado obtenido y relacionando con lo que menciona Vega y Zabala, (2004) cuando hace referencia sobre la teoría de Hollander, (1978). Donde el enfoque tradicional del liderazgo transaccional de está basado en el modelo de "unión bivalente vertical". La filosofía básica detrás de este modelo es que el Liderazgo está basado en un intercambio de relaciones entre el líder y los subordinados y viceversa. El líder y cada subordinado determinan lo que cada uno espera del otro; este conjunto de expectativas resulta en comportamientos de ambos, los cuales están regulados por expectativas, negociaciones, y así sucesivamente. Esta transacción o intercambio, esta premiación contingente por buen desempeño, es lo que ha sido a menudo enfatizado como Liderazgo efectivo.

- Del total de MYPE encuestados se observa que el 70% menciona que frecuentemente le ayuda a desarrollar sus fortalezas, el 20% menciona que ocasionalmente le ayuda a desarrollar sus fortalezas y el 10% menciona que normalmente le ayuda a desarrollar sus fortalezas (ver figura 10). Se observa que este resultado tiene una relación significativa con las bases teóricas sobre liderazgo transaccional ya que menciona que los líderes y/o guías que hacen uso del liderazgo transaccional como un prototipo deben tomar atención a sus seguidores para así poder hallar los errores y desviaciones. Este tipo de liderazgo es efectivo en situaciones de dificultad y de sucesos de emergencia, así como para planes que necesitan ser llevados a cabo de una manera concreta (Liderazgo transaccional, 2017).
- Del total de MYPE encuestados se observa que el 60% menciona que frecuentemente expresa satisfacción cuando cumple con lo esperado, el 20% menciona que siempre expresa satisfacción cuando cumple con lo esperado y el otro 20% menciona que nunca expresa satisfacción cuando cumple con lo esperado (ver figura 11).
- Del total de MYPE encuestados se observa que el 40% menciona que ocasionalmente busca la manera de desarrollar sus capacidades, el 30% menciona que frecuentemente busca la manera de desarrollar sus capacidades y el otro 30% menciona que siempre busca la manera de desarrollar sus capacidades (ver figura 12).

- Del total de MYPE encuestados se observa que el 60% menciona que ocasionalmente le aclara lo que recibirá a cambio de su trabajo, el 20% menciona que normalmente le aclara lo que recibirá a cambio de su trabajo y el otro 20% menciona que nunca le aclara lo que recibirá a cambio de su trabajo (ver figura 13).
- Del total de MYPE encuestados se observa que el 60% menciona que frecuentemente se relaciona personalmente y el otro 40% menciona que normalmente se relaciona personalmente (ver figura 14).
- Del total de MYPE encuestados se observa que el 50% menciona que frecuentemente cuando logra los objetivos propuestos le informa que lo ha hecho bien y el 40% menciona que siempre cuando logra los objetivos propuestos, le informa que lo ha hecho bien y el otro 10% menciona que nunca le dice nada cuando logra los objetivos propuestos (ver figura 15).
- Del total de MYPE encuestados se observa que el 40% menciona que nunca se da cuenta de lo que necesita y el 30% menciona que ocasionalmente se da cuenta de lo que necesita y el otro 30% menciona que frecuentemente se da cuenta de lo que necesita (ver figura 16).
- Del total de MYPE encuestados se observa que el 60% menciona que frecuentemente le informa constantemente sobre sus fortalezas y el otro 40% menciona que siempre le informa constantemente sobre sus fortalezas (ver figura 17).

V. CONCLUSIONES

- Las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz, son las siguientes: el liderazgo transaccional le ayuda al gerente de una empresa a que ocasionalmente siempre que se esfuerce dentro de la empresa el cual dirige, como también el liderazgo transaccional frecuentemente le ayuda a desarrollar sus fortalezas, así mismo que este tipo de liderazgo frecuentemente le aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno de los integrantes de la empresa, para lograr así los objetivos de desempeño.
- Las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz son: la mayoría de empresarios y / o gerentes tienen de 27 a 31 años de edad y son de género masculino, los mismos que opinaron que la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional es importante ya que ayudaría a desarrollar sus capacidades para lograr sus objetivos propuestos.
- Las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes – pollerías, se basan en que los empresarios y / o gerentes reconozcan los diferentes procesos para lograr sus objetivos como líderes; la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional, busca integrar todos esos procesos de forma intrínseca de acuerdo a los métodos actuales y tratar y/o negociar para poder conseguir los objetivos proyectados por la empresa, para que con el tiempo mejore en su desarrollo dentro de un mercado tan competitivo como es el sector servicio, rubro actividades de restaurantes – pollerías.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arinaitwe, J. K. (2006).** Factors Constraining the Growth and Survival of Small Scale Businesses. A Developing Countries Analysis. *Journal of American Academy of Business*, 8(2), 167-178.
- Avolio, B., Mesones, A. y Roca, E. (2011).** Factores que Limitan el Crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPE). CENTRUM Católica.
- Barba-Sánchez, V., Jiménez-Sarzo, A., y Martínez-Ruiz, M. (2007).** Efectos de la motivación y de la experiencia del empresario emprendedor en el crecimiento de la empresa de reciente creación. Recuperado el 15 de junio de 2009, de http://www.escp-eap.net/conferences/marketing/2007_cp/Material/Paper/Fr/BarbaSanchez_JimenezZarco_MartinezRuiz.pdf
- Barrionuevo, O. Loechle, M. Palomino, I. y Zavaleta, W. (2016).** Desarrollo de un modelo innovador y disruptivo de venta de “pollos a la brasa” delivery en el distrito de pueblo libre. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Lima, Perú.
- Barroeta, C. y Méndez O. (2003).** Diagnóstico organizacional de la gasolinera La Recta para realizar la propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2000. Universidad de las Américas Puebla, Escuela de Negocios, Departamento de Administración de Empresas. Cholula, Puebla, México.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006).** Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson Educación, S. A., Madrid, España.
- Hackman, M., Johnson, C. (2009).** Leadership: A Communication Perspective. Long Grove, IL: Waveland Press. pp. 102-104. ISBN 1-57766-579-1.
- Herrera M. (2008).** Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa. Universidad Veracruzana. Xalapa, Enríquez, Veracruz.
- Kertész, R. Atalaya, C. y Kertész V. (2012).** Liderazgo transaccional - Como hacer que la gente haga. Editorial IPPEM. Publicación del Instituto Privado de Psicología Médica (IPPEM) y de su Editorial conexas IPPEM. Camacuá, Buenos Aires, Argentina.
- Ley N° 28015 (2003).** Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Fecha de publicación: 03/07/2003.

- Ley N° 30056 (2013).** Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Fecha de publicación: 02/07/2013.
- Liderazgo transaccional. (2017, 6 de noviembre).** Wikipedia, La enciclopedia libre. Fecha de consulta: 21:06, diciembre 1, 2017 desde https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Liderazgo_transaccional&oldid=103183757.
- Mendoza, I. (2005).** Estudio diagnóstico del perfil de liderazgo transformacional y transaccional de gerentes de ventas de una empresa farmacéutica a nivel nacional. México: Universidad de Tlaxcala, Tesis doctoral Ciencias Administrativas.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2005).** Plan sectorial 2006-2011. Empleo y derechos laborales para todos los peruanos. Recuperado el 15 de junio de 2009, http://www.mintra.gob.pe/contenidos/porta_l_de_transparencia/transparencia_2007/PLAN_SECTORIAL_MTPE_2006_2011.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2007).** Programa de estadísticas y estudios laborales (PEEL). Lima, Perú: Dirección de la Micro y Pequeña Empresa.
- Okpara, J. y Wynn, P. (2007).** SAM Advanced Management Journal, 72(2), 24–34. Recuperado el 15 de mayo de 2009, de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=25810284&lang=es&site=ehost-live>
- Quesada, T. (2014).** El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas Ramón Castilla y Túpac Amaru del distrito de comas, de la unidad de gestión educativa local N° 04, provincia y departamento de Lima, año 2012. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Restaurante. (2017, 3 de septiembre).** Wikipedia, La enciclopedia libre. Fecha de consulta: 21:48, diciembre 1, 2017 desde <https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Restaurante&oldid=101602670>.
- Sauser, W. I., Jr. (2005).** Starting Your Own Business? Prepare for Success. SAM Management in Practice, 3(1), 1-4.
- Serida, J., Borda, A., Nakamatsu, K., Morales, O., y Yamakawa, P. (2005).** Global Entrepreneurship Monitor Perú 2004-2005. Lima, Perú: ESAN.

- Solís, G. y Almonacid, O. (2013).** Estudio de pre factibilidad para la implementación de una cadena de restaurantes de pollo a la brasa en tres zonas geográficas de lima metropolitana y callao enfocada en los niveles socioeconómicos c y d. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Vega, C. y Zavala, G. (2004).** Adaptación del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo - MLQ Forma 5X Corta- de B. Bass y B. Avolio al Contexto Organizacional Chileno. (Trabajo no publicado para optar por título en Psicología). Universidad de Chile, Santiago de Chile.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO ACADÉMICO METODOLOGÍA DE LA
INVESTIGACIÓN – CADI

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPE del sector y rubro anteriormente indicado, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado:

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL
ENFOQUE DEL LIDERAZGO TRANSACCIONAL EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO
ACTIVIDADES DE RESTAURANTES - POLLERÍAS

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos 17 proposiciones, juzgue cuán frecuentemente cada afirmación se ajusta con la persona que usted está describiendo. Use la siguiente escala de clasificación para sus respuestas, marcando la categoría correspondiente a su preferencia con un aspa (x) en la hoja.

I. DATOS GENERALES:

Edad	Sexo		Tiempo que desempeña el cargo			
	Mujer	Varón	Años		Meses	

Nunca	Ocasionalmente	Normalmente	Frecuentemente	Siempre
0	1	2	3	4

Marque solo una alternativa:

DEL LIDERAZGO TRANSACCIONAL		-				+
1	Me apoya siempre que me esfuerce.	0	1	2	3	4
2	Aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno, para lograr los objetivos de desempeño.	0	1	2	3	4
3	Dedica tiempo a enseñar y orientar.	0	1	2	3	4
4	Deja en claro lo que cada uno podría recibir, si lograra las metas.	0	1	2	3	4
5	Me trata como individuo y no sólo como miembro de un grupo.	0	1	2	3	4
6	Considera que tengo necesidades, habilidades y aspiraciones que son únicas.	0	1	2	3	4
7	Me ayuda a desarrollar mis fortalezas.	0	1	2	3	4
8	Expresa satisfacción cuando cumpla con lo esperado.	0	1	2	3	4
9	Busca la manera de desarrollar mis capacidades.	0	1	2	3	4
10	Aclara lo que recibiré a cambio de mi trabajo.	0	1	2	3	4
11	Se relaciona conmigo personalmente.	0	1	2	3	4
12	Cuando logro los objetivos propuestos, me informa que lo he hecho bien.	0	1	2	3	4
13	Se da cuenta de lo que necesito.	0	1	2	3	4
14	Me informa constantemente sobre mis fortalezas.	0	1	2	3	4

Anexo 2. Presupuesto

Concepto	Unidad	Precio Unitario	Total
Remuneraciones			
Responsable	1	250.00	250.00
Colaboradores	1	250.00	250.00
Bienes			
Materiales de Escritorio	1	15.00	15.00
Materiales de Impresión	1	50.00	50.00

Materiales Fotográficos	1	15.00	15.00
Servicios			
Pasajes, viáticos, asignaciones	1	50.00	50.00
Impresiones	2	120.00	240.00
Encuadernación	1	80.00	80.00
		Total	950.00

Anexo 3. Directorio

RESTAURANTES POLLERÍAS	UBICACIÓN
Restaurant Pollería Andrea	Av. Pedro Villon N° 948 - 2do Piso.
Las Canastitas Restaurant	Av. Luzuriaga N° 1044.
Restaurant Pollería Isidro	Jr. Juan De La Cruz Romero N° 419 - Cono Aluvionico.
Restaurant Pollería Milagros	Av. Agustín Gamarra N° 743 - Soledad Baja
Restaurant Pollería	Prol. Antonio Raymondi N° 506 - Cono Aluvionico.
Restaurant Pollería	Jr. Mariscal Andrés Avelino Cáceres N° 326 - Mz.19Lt.1 – Huarupampa.
Pollería Restaurant Diana E.I.R.L.	Jr. Juan De La Cruz Romero Arnao N° 582 – Huarupampa.
Restaurant Pollería Chipis	Jr. Celso Bambaren N° 109 – Belén.
Restaurant Pollería	Jr. Eduardo Lucar Y Torre N° 548-B - Zona Comercial.
Restaurant Pollería	Av. Fitzcarrald N° 368 Interior - Cono Aluvionico.