



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACION
CON LA GESTIÓN DE CALIDAD EN UN SUPERMERCADO
DE LA CIUDAD DE AREQUIPA - 2021.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:
Bach. CHAVEZ MARQUES, MARIO JOEL

LIMA – PERU

2021

ASESOR DE TESIS

Mg. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR

JURADO EXAMINADOR

Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

A mi familia por su apoyo constante ante las adversidades, su apoyo incondicional y por darme las fuerzas y motivarme para seguir adelante en cada cosa que me propongo.

AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento a todos los catedráticos que compartieron sus conocimientos durante estos cinco años, a mi asesor el Mg. Michell Méndez Escobar por su asesoría y apoyo para realizar esta investigación.

RESUMEN

La presente investigación titulada Liderazgo transformacional y su relación con la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021, cuyo objetivo general es determinar la relación entre la relación entre el liderazgo transformacional y su relación con la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es aplicada, de nivel descriptivo correlacional, se utilizó un diseño no experimental con una población de 76 trabajadores en un supermercado de la ciudad de Arequipa, el tipo de muestreo fue censal debido a que el conjunto que representa la población esta conforma por las mismas personas a quienes se les aplicó un cuestionario de acuerdo a las variables de estudio, obteniendo una fiabilidad de 0,959 y 0,965, nivel aceptable.

Entre los resultados más importantes obtenidos según la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables control administrativo y gestión de procesos con un coeficiente de correlación de $r=749^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre la relación entre el liderazgo transformacional y su relación con la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

Palabras clave: Liderazgo transformacional, gestión de calidad y estimulación intelectual.

ABSTRACT

This research entitled Transformational leadership and its relationship with quality management in a supermarket in the city of Arequipa - 2021, whose general objective is to determine the relationship between Transformational leadership and its relationship with quality management in a supermarket in the city of Arequipa - 2021.

The research was quantitative in focus, the type of research is applied, descriptive correlational level, a non-experimental design was used with a population of 76 workers in the Arequipa city, the type of sampling was census because the set that represents the population is made up of the same people to whom a questionnaire was applied according to the study variables, obtaining a reliability of 0.959 and 0.965, an acceptable level.

Among the most important results obtained according to the Spearman Rho statistical test applied to the variables administrative control and process management with a correlation coefficient of $r = 0.749^{**}$, with a significance level of 0.000 less than the expected level ($p < 0.05$) with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Therefore, it can be affirmed that there is a significant between Transformational leadership and its relationship with quality management in a supermarket in the city of Arequipa - 2021.

Keywords: Transformational leadership, quality management and intellectual stimulation.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Justificación del estudio	17
1.3.1. Justificación teórica:	17
1.3.2. Justificación metodológica:	18
1.3.3. Justificación práctica	18
1.3.4. Justificación social	18
1.4. Objetivos de la investigación	19
1.4.1. Objetivo general	19
1.4.2. Objetivos específicos	19
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes nacionales	20
2.1.2. Antecedentes internacionales	22
2.2. Bases teóricas de las variables	25
2.2.1. Variable 01: Liderazgo transformacional	25
2.2.2. Variable 02: Gestión de calidad	35

2.3.	Definición de términos básicos	45
III.	MÉTODOS Y MATERIALES	48
3.1.	Hipótesis de la investigación	48
3.1.1.	Hipótesis general	48
3.1.2.	Hipótesis específicas	48
3.2.	Variables de estudio	48
3.2.1.	Definición conceptual.....	48
3.2.2.	Definición operacional	49
3.3.	Tipo y nivel de la investigación	49
3.3.1.	Tipo de investigación	49
3.3.2.	Nivel de investigación	50
3.3.3.	Método de Investigación	51
3.4.	Diseño de la investigación	51
3.4.1.	Diseño no experimental	51
3.4.2.	Enfoque de la investigación	51
3.4.3.	Corte transversal	52
3.5.	Población y muestra de estudio.....	52
3.5.1.	Población	52
3.5.2.	Muestra censal	53
3.5.3.	Muestreo.....	53
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos.....	53
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos	54
3.6.3.	Escala de Likert	54
3.6.4.	Validez del instrumento	54
3.6.5.	Análisis de confiabilidad	55
3.7.	Métodos de análisis de datos	56
3.8.	Aspectos éticos	57
IV.	RESULTADOS	58
4.1.	Análisis descriptivo	58
4.2.	Prueba de Hipótesis.	63
4.2.1.	Prueba de Hipótesis general.....	63
4.2.2.	Prueba de hipótesis específicas	64

V. DISCUSIÓN	67
VI. CONCLUSIONES	69
VII. RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS	75
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	76
Anexo 2. Matriz de Operacionalización.....	77
Anexo 3. Instrumentos	79
Anexo 4. Validación de instrumentos.....	83
Anexo 5. Matriz de datos	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman	50
Tabla 2.	Calificación y evaluación del cuestionario de liderazgo transformacional	54
Tabla 3.	Validación de juicio de expertos	55
Tabla 4.	Nivel de confiabilidad de la variable Liderazgo transformacional	56
Tabla 5.	Nivel de confiabilidad de la variable Gestión de calidad	56
Tabla 6.	Escala de interpretación de la confiabilidad	56
Tabla 7.	Niveles de variable de liderazgo transformacional	58
Tabla 8.	Niveles de la variable de gestión de calidad.....	59
Tabla 9.	Niveles de la variable de influencia idealizada	60
Tabla 10.	Niveles de la variable de motivación inspiradora.....	61
Tabla 11.	Niveles de la variable de estimulación intelectual.....	62
Tabla 12.	Nivel de correlación y significancia de liderazgo transformacional y la gestión de calidad.....	63
Tabla 13.	Nivel de correlación y significancia de influencia idealizada y la gestión de calidad.....	64
Tabla 14.	Nivel de correlación y significancia de la motivación inspiradora y la gestión de calidad.....	65
Tabla 15.	Nivel de correlación y significancia de la estimulación intelectual y la gestión de calidad.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de liderazgo transformacional.....	58
Figura 2. Niveles de gestión de calidad.....	59
Figura 3. Niveles de influencia idealizada	60
Figura 4. Niveles de motivación inspiradora.....	61
Figura 5. Niveles de estimulación intelectual.....	62

INTRODUCCIÓN

Esta investigación es de amplia consideración en el ámbito de la especialidad, cuyo título es: Liderazgo transformacional y su relación con la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa – 2021.

Los líderes transformacionales se caracterizan por ser idealizados en el sentido que son un ejemplo moral del significado del trabajo orientado al beneficio del equipo, la organización o la comunidad. Burns teoriza que los liderazgos transformacionales y transaccionales son estilos mutuamente excluyentes. Los líderes transaccionales por lo general no buscan cambios a nivel cultural dentro de la organización, sino que trabajan sobre la cultura existente, mientras que los líderes transformacionales intentan cambiar la cultura organizacional.

Servicio al cliente es la atención que se le proporciona a los consumidores de una empresa. Se considera una herramienta de mercado para la atracción de clientes. Además, es la oportunidad para tener contacto directo con cada uno de los usuarios. El mismo, vuelve competitivo tanto a la empresa como al personal, lo cual genera la atracción de compradores que frecuentan la organización y además aumenta la clientela.

La naturaleza de la presente tesis está dividida en siete capítulos coherentemente relacionados.

Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática, se formulan las interrogantes de la investigación, justificación del estudio y los objetivos de la investigación que permitirán determinar la relación entre las variables de estudio.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico, el análisis de los antecedentes de las investigaciones nacionales e internacionales, las bases teóricas de las variables de estudio y las definiciones conceptuales.

En el capítulo III, se presenta los métodos y materiales de la investigación: hipótesis de la investigación, variables de estudio que han permitido organizar el cuadro de operacionalización de la investigación de acuerdo a las variables de estudio, asimismo se detalla el nivel de investigación, diseño de investigación,

población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, método de análisis de datos y aspectos éticos de la investigación.

En el capítulo IV, se presenta los principales resultados de la investigación, primero se describe los resultados en forma unitaria para luego contrastar cada una de las hipótesis formuladas.

En el capítulo V, se discute los principales resultados de investigación; luego se analiza los resultados obtenidos de la teoría y de la experiencia directa, determinando los alcances de su validez.

En el Capítulo VI, se abordan las conclusiones de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos relacionados con los objetivos de la investigación.

En el capítulo VII, se plantean las recomendaciones o sugerencias que pueden aportar a las variables de estudio de acuerdo con los objetivos planteados.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial tenemos que el reto de impulsar los cambios que permitan transformar a la organización va más allá de la digitalización. Hemos enfrentado varias encrucijadas especialmente en el liderazgo empresarial que no tiene antecedente histórico. La crisis derivada por la pandemia por Covid-19 nos ha tomado a todos por sorpresa. Sin duda, este factor externo, de alcance mundial, ha empujado a las organizaciones a adaptarse al nuevo entorno económico y social. Es importante que, ante todo esto, tengamos que reconocer que el rol del líder es fundamental en la construcción futuro y búsqueda de oportunidades de cada organización. Resaltar que un líder transformacional se distingue no solo por ser una persona con altas capacidades para la gestión empresarial, sino sobre todo por ser alguien con la suficiente convicción e influencia para generar cambios profundos en la manera de entender el rol de cada negocio.

En el mundo empresarial, según el reporte financiero determinó, que en México el 75% de las empresas quiebran en el segundo año de su creación, por falta de motivo de dirección y liderazgo, puesto que la mayoría de las empresas poseen escasez de líderes, toda vez que al elegir a los líderes estos lo realizan por medio de sufragio para administrar las organizaciones, cuyo resultado determinaron que casi nunca pueden salir como elegidos los grandes líderes, por otro lado, las otras empresas, simplemente lo eligen como los futuros gerentes generales considerados como líderes, por parentesco familiar, que pueden ser los hijos, nietos o un familiar más cercano del fundador de la empresa, sin considerar que una cosa es administrar la organización, otra es tener en cuenta ser liderar la empresa, para comprometer el talento humano a fin de lograr los objetivos organizacionales.

Según Lussier y Achua (2016) manifiestan que:

El líder transformacional busca transformar una organización influyendo en los integrantes, para ello primero conquistan la confianza, apoyo, compromiso y respeto de sus seguidores. Estos líderes siempre están comprometidos con hacer el cambio de la empresa de manera eficiente,

buscando el compromiso y satisfacción de los integrantes de la organización para lograr el éxito organización, y la vez sea sostenible. (p.328)

Según el ámbito empresarial peruano, las empresas del país muchas no cuentan con un líder apropiado dentro de sus empresas, esto se debe a que muchas empresas no cuentan con personal adecuada que pueda tener un buen liderazgo; en el año dos mil diecisiete un empresario peruano fue mencionado entre los cincuenta mejores líderes del mundo en la revista fortune, hablamos de Carlos Rodríguez Pastor que es el actual líder del Grupo Intercorp conocido como un hombre de gran audacia y visión, que ha sido capaz de impulsar a su empresa a tener ingresos mayores a tres mil millones de dólares; este hombre fue un ejemplo de líder transformador que había lidiado con grandes conflictos económicos y empresariales logrando posicionarse como una de las mejores en el Perú, ha tenido una visión heredada de su padre y abuelo llegando a extender su visión más allá.

Según Evans y Lindsay (2017), manifiestan que:

La gestión de calidad es un marco estratégico que une a la rentabilidad, los objetivos empresariales y la competitividad con los esfuerzos para la mejora de la calidad que tienen como propósito utilizar los recursos humanos, materiales y de información a lo largo de la organización en mejorar continuamente los productos que permiten la satisfacción de los clientes. (pp. 13 - 14)

Los supermercados en la ciudad de Arequipa conforman una gran cantidad empresarial, asimismo se ha observado un progresivo crecimiento en el desarrollo las empresas especialmente en las zonas urbanas pero así como se ha dado un crecimiento vertiginoso de estos supermercados, se debe resaltar la ausencia de un liderazgo transformacional, debido a que los líderes de dichas organizaciones no orientan y no toman en cuenta la opiniones de sus colaboradores, asimismo muchas veces genera niveles bajos de satisfacción y mediante esta acción negativa los trabajadores no presencian el carisma, la confianza hacia los jefes, siendo la confianza, lo más primordial por parte del Líder, el cual genera que el servicio sea deficiente y no se logre satisfacer las necesidades del cliente

En la actualidad se observa que el liderazgo se encuentra ligado

directamente al servicio de calidad que se les brinda a los clientes en los distintos sectores y esto propicia mejores oportunidades y crecimiento a las empresas que practican entre las cabezas el liderazgo para así poder lograr competitividad en el mundo empresarial. Se ha podido observar que en la empresa brinda muchos servicios dentro de sus ambientes. En ciertas oportunidades, se observan inconvenientes con el personal que labora, ya que lo clientes presentan un reclamo y este sigue todo un proceso, en el cual se debe enviar una respuesta y un sustento al cliente, además genera negatividad en los indicadores de calidad del servicio.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre liderazgo transformacional y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cuál es la relación entre la influencia idealizada y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021?

PE 2. ¿Cuál es la relación entre la motivación inspiradora y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021?

PE 3. ¿Cuál es la relación entre la estimulación intelectual y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica:

Este trabajo de investigación está enmarcado en el estudio de liderazgo transformacional y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa; mediante las bases teóricas que se tomaron en cuenta de diversos investigadores con la finalidad de lograr un adecuado manejo del liderazgo y con la cual se podrá mejorar la calidad dentro de las empresas. Asimismo, se genera un nuevo conocimiento, la cual sirve para aportar a las futuras investigaciones con respecto a las variables mediante elaboración de competencias que permitan que

los gerentes, subgerentes, realicen transformaciones, innovaciones dentro de las organizaciones o instituciones.

1.3.2. Justificación metodológica:

En la presente investigación se hizo el uso de métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos que se sirvieron para la presente investigación contaron con la validez y confiabilidad suficiente para lograr la veracidad del estudio. Asimismo, para obtener los resultados de la investigación se optó por emplear la encuesta como técnica de recolección de datos, cuestionario, la cual fue validado y el procesamiento de dichos datos fue mediante el programa SPSS.25.

1.3.3. Justificación práctica

El desarrollo de competencias de liderazgo transformacional en un supermercado de la ciudad de Arequipa, permiten a los líderes responder a las necesidades que exigen las empresas para ser más eficientes y eficaces, logrando que los trabajadores sean los directos beneficiarios de estos objetivos, por lo que es necesario conocer, cuál es la relación entre el liderazgo transformacional y la gestión de calidad, lo que permitirá a la empresa tomar las acciones pertinentes considerando como referencia los resultados obtenidos en la presente investigación.

1.3.4. Justificación social

La investigación de acerca del liderazgo transformacional vinculada a la gestión de calidad es de relevancia social, puesto que en la actualidad el liderazgo es parte fundamental del desarrollo de una organización, además ayuda a alcanzar los objetivos y metas. Siendo la población de estudio un supermercado, se logra identificar en qué nivel se encuentra la gestión de calidad de los trabajadores, lo que conlleva a detectar aquellas deficiencias o fortalezas con las cuales ya cuenta la organización, para trabajar en mejora de los puntos débiles con el fin de aportar a que no solo los trabajadores tengas un cambio positivo, sino también dichos resultados afectarán a las personas que acuden regularmente por el servicio que brinda la organización.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre liderazgo transformacional y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- OE 1. Establecer la relación entre la influencia idealizada y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa – 2021.
- OE 2. Establecer la relación entre la motivación inspiradora y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa – 2021.
- OE 3. Establecer la relación entre la estimulación intelectual y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Briones (2016), en su tesis titulada “*Relación del liderazgo transformacional del docente con el desempeño de los estudiantes de la especialidad de educación primaria IV ciclo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Arístides Merino de Celendín*”. Tesis postgrado. Universidad Nacional de Cajamarca. Cuyo objetivo fue el de determinar la relación del liderazgo transformacional del docente con el desempeño de los estudiantes de la especialidad de educación primaria IV ciclo en el ESPP “AMM” de Celendín. El estudio fue de tipo transversal, descriptiva correlacional. La población estuvo conformada por 22 docentes y con 23 estudiantes de la especialidad de educación Primaria IV ciclo. se aplicó una encuesta tipo cerrada de fácil comprensión y aplicación, teniendo en cuenta la valoración de Likert. Los resultados evidenciaron que el 69.9% de estudiante observaban a los profesores con respeto, escuchan y prestan atención, el 56.5% afirmaron que demostraban estándares éticos y morales, con modelos de confianza, estimulan la creatividad y la innovación, prestando atención a las necesidades y diferencias de sus estudiantes, interactuando de manera personalizada, el 52.2% dijeron que podían contar con los docentes para solucionar problemas. Concluyéndose de que si existió relación del liderazgo transformacional de los docentes con el desempeño de los estudiantes de la especialidad de educación primaria IV ciclo en el IESPP “AMM” de Celendín.

Calderón, Chávarry y Chanduví (2016), en su investigación titulada “*Programa de liderazgo transformacional para mejorar el desempeño docente en institución educativa del nivel primario*”. Tesis de grado. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Cuyo objetivo fue el de determinar la influencia del programa de liderazgo transformacional para mejorar el desempeño docente en una Institución Educativa del nivel primario del distrito de Pacora ubicado en Lambayeque. El metodo fue una investigación aplicada, se utilizó el diseño pre prueba y post prueba con un solo grupo, se tuvo el estudio o tratamiento experimental, se le aplicó una prueba posterior al estudio. Se trabajó con una población muestral de 17 docentes

los cuales asistieron al programa de liderazgo transformacional, el instrumento fue la encuesta validada por juicio de expertos y su confiabilidad con el coeficiente de 0,856 de alfa de Cronbach. Resultado: El nivel de desempeño docente en la Institución Educativa de Pacora, antes de la aplicación del Programa de Liderazgo Transformacional fue que el 41,2% tienen un desempeño mínimo; el 58,8% de los docentes tienen un desempeño medianamente satisfactorio.

Chambilla (2016), en su tesis titulada “*Estilos de Liderazgo transformacional del equipo directivo y Comportamiento Organizacional en la Institución educativa Rafael Díaz, Moquegua 2017*”. Tesis de postgrado. Universidad Nacional San Agustín. La cual tuvo como objetivo el de determinar la relación que existe entre el estilo de liderazgo transformacional del equipo directivo y el comportamiento organizacional en la Institución Educativa “Rafael Díaz de Moquegua, año 2017. Metodología: este estudio fue de tipo de investigación sustantiva básica no experimental, nivel correlacional descriptivo, diseño transversal o transaccional correlacional. Población: la muestra estuvo conformada por 25 docentes de la Institución educativa Rafael Díaz. Resultados: El coeficiente de correlación de estilos de liderazgo transformacional y comportamiento organizacional alcanzaron un valor de 0.737 altamente significativo ($p = 0.000$), ya que fue mucho menos que el nivel de significancia seleccionado (0.05) distingue una relación positiva moderada. Conclusión: se concluyó que existió relación significativa entre el liderazgo transformacional y el comportamiento organizacional en la Institución educativa Rafael Díaz, Moquegua – 2016.

Rojas (2016), en su tesis titulada: *Liderazgo “transformacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2016*”. Tesis de postgrado. Universidad Cesar Vallejo. Cuyo objetivo fue el determinar el nivel de relación que existe entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2016. Metodología: el tipo de investigación fue de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental transversal. Población: estuvo conformada por 331 trabajadores y la muestra fue de 50 trabajadores y el muestreo fue no pro balístico intencional. Resultados: el liderazgo transformacional no se relacionaba ($Rho = 0.113$. $p = 0.436$ mayor que

0.05) con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Hipólito Unanue sede Lima. Conclusión: se encontraron evidencias para afirmar que el liderazgo transformacional no se relacionaba con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Hipólito Unanue.

Oré (2017), en su tesis titulada Gestión y desempeño en un Hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017, presentó como objetivo de investigación determinar la relación entre la variable prácticas de gestión de calidad y la variable desempeño organizacional en el Hospital Essalud de Cañete. El diseño de la investigación fue no experimental, transversal y de tipo correlacional. La muestra utilizada estuvo conformada por 10 directivos y 33 médicos del hospital a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados hallados indicaron que existía una relación directa y significativa ($r=0,803$ y $p_valor < 0,05$) entre las prácticas de gestión de calidad y el desempeño organizacional. También halló una correlación significativa entre las variables prácticas de liderazgo y el desempeño organizacional en el Hospital Essalud de Cañete ($r= 0,68$ y $p_valor = 0,00$); entre las variables prácticas de planificación estratégica de la calidad y el desempeño organizacional, ($r= 0,63$ y $p_valor = < 0,05$), entre las prácticas de gestión de la calidad de la información y el desempeño organizacional ($r=0,613$ y $p_valor = 0,00$), entre la dimensión prácticas de gestión de calidad de recursos humanos y la variable desempeño organizacional ($r = 0,706$, y $p_valor = 0,00 < 0,05$), entre la dimensión gestión de los procesos y la variable desempeño hospitalario ($r = 0,684$ y $p_valor = 0,000 < 0,05$). Como conclusión mencionó que el desempeño organizacional global del Hospital Essalud Cañete fue calificado como de nivel regular y malo (90%), según percepción de los médicos y directivos al analizar las variables: resultado del desempeño, eficiencia y efectividad, continuidad de los procesos, y empleo de recursos.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Pérez, Guarín y Romo (2015) en su investigación titulada "*Liderazgo transformacional en los docentes universitarios desde la perspectiva estudiantil. Estudio de caso trabajado en la Universidad Nacional de Colombia sede Medellín*". Saber, Ciencia y Libertad: Vol. 1 Núm. 1. Cuyo objetivo fue el de determinar el de caracterizar el liderazgo transformacional percibido por los estudiantes en los docentes de la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín, fue de corte

descriptivo de tipo cualitativo–cuantitativo. La población estuvo conformada por estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional de Colombia, fueron aplicadas 155 entrevistas y cuestionarios de preguntas cerradas a estudiantes con un avance superior al 70% en el programa curricular inscrito. Resultados de acuerdo al uso de los coeficientes de correlación de Spearman permitió plantear una prueba de hipótesis para identificar la correlación de variables y poder así caracterizar al líder. La prueba de hipótesis fue construida con un nivel de confianza de 95% y 153 grados de libertad, y se compararon los estadísticos de prueba arrojando el resultado de la correlación entre las 15 variables que se consideraron para caracterizar al docente líder. Concluyéndose que la aplicación de la metodología permitió concluir que, para los estudiantes, el docente fue percibido como un líder transformacional que es honesto en su actuar, lleva a los seguidores más allá de los objetivos y estimula al cumplimiento de estos.

Garay y Ballestas (2016), en su tesis titulada “*Evaluación de la calidad en el servicio ofrecido por los operadores de telefonía móvil en Cartagena desde la perspectiva del usuario a través de Servperf*”. Tesis de postgrado. Universidad de Cartagena de Indias, Colombia. Cuyo objetivo fue el de evaluar la calidad en el servicio ofrecido por los operadores de telefonía móvil en Cartagena desde la perspectiva del usuario a través de la metodología Servperf, durante el primer semestre de 2016. Metodología: la investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, de corte transversal correlacional. Población: la población fue la totalidad de los habitantes de Cartagena, la cual asciende a 1.001.755 y la muestra representativa fue de 384 personas. Resultado: el resultado total estuvo comprendidas en una escala entre 1 y 5, en donde una calificación cercana 1 indicaba peor calidad, en consecuencia, los encuestados percibían la calidad de los operadores de telefonía móvil como buena debido al que el promedio fue de 3,57 el cual se halló dentro del rango. Conclusión: se concluyó que la calidad percibida con el servicio de telefonía celular fue buena, en especial en Virgin Mobile y Tigo, mientras que en otros operadores fue regular.

Sánchez (2017), en su tesis titulada “*Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualán, Zacapa*”. Tesis de pregrado. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Objetivo: medir la calidad del servicio al

cliente en el restaurante Pizza Burger Diner Gualán. Metodología: esta investigación fue de tipo descriptiva. Población: la muestra estuvo conformada por 70 clientes, 14 colaboradores y 4 directivos. En total, el tamaño de la muestra utilizada fue de 88 personas. El instrumento diseñado fue el cuestionario. Resultados: se determinó que el índice de calidad de servicio en el restaurante Pizza Burger Diner Gualán fue de -0.18 , lo que mostró que hay insatisfacción en la clientela por el servicio recibido. Conclusión: Se determinó que las brechas de insatisfacción fueron negativas. Con la evaluación 360 grados se determinó que existían discrepancias entre las percepciones de los colaboradores y los directivos sobre las expectativas de los clientes, lo cual explica que los directivos no conocen lo que sus clientes necesitan.

Ortiz (2017) en su tesis titulada “*Factores de Liderazgo transformacional que impactan el Clima organizacional de la Corporación Batuta Risaralda*”. Tesis de postgrado. Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia. Objetivo: identificar los factores de liderazgo transformacional que impactan el clima organizacional de la corporación Batuta Risaralda. Metodología: la metodología de la investigación fue analítica – descriptiva. Población: la población estuvo conformada por 40 trabajadores, el instrumento fue el cuestionario. Las variables del Liderazgo Transformacional obtuvieron mayores puntajes de correlación con factores de Clima Organizacional y Variables de Resultado que tuvieron mayor impacto, explicando más del 50 % de la varianza, y para el Alpha de Cronbach superiores a 0,7. en cada una de ellas. Los resultados del diagnóstico sobre el Clima Organizacional, el Liderazgo Transformacional y su correlación con las variables de resultado definieron las estrategias posteriores de intervención organizacional en capacitación y desarrollo.

López (2018), en su tesis titulada “*Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil*”. Tesis de postgrado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Objetivo: establecer la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil, por medio de un estudio de campo para el diseño de estrategias de mejoras del servicio al cliente. Metodología: la investigación fue de enfoque mixto cuantitativo y cualitativo y descriptivo. Población:

la población fue de 7280 clientes del restaurante Rachy's. Resultados: se determinó que existía correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente por que la significancia fue 0.000 y por lo tanto fue menor de 0.05. La correlación de Pearson ($r = 697$) señaló que se trata de una correlación positiva porque el valor está próximo a uno. Conclusión: se evidenció que existía una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's en Guayaquil.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable 01: Liderazgo transformacional

Según Lussier y Achua (2016) manifiestan que:

El líder transformacional busca transformar una organización influyendo en los integrantes, para ello primero conquistan la confianza, apoyo, compromiso y respeto de sus seguidores. Estos líderes siempre están comprometidos con hacer el cambio de la empresa de manera eficiente, buscando el compromiso y satisfacción de los integrantes de la organización para lograr el éxito organización, y la vez sea sostenible. (p.328)

Según Northouse (2016), señala que:

El liderazgo transformacional es una forma de influencia que motiva a los seguidores alcanzar logros que superan los que, normalmente, puede esperarse de ellos. Conforman un proceso mediante el cual "una persona se compromete con los demás y crea una conexión que eleva el nivel de motivación y moralidad tanto en el líder como en el seguido. (p.184)

Según Chiavenato (2017) manifiesta que:

Los líderes transformacionales asumen riesgos, para ello están en constante análisis del entorno para guiar hacia un futuro definido y se sienten tan seguros de sí mismos que aprovechan oportunidades para mantener motivados a sus seguidores. Pueden armonizar una visión definitiva del futuro e influir en los seguidores estimulando fuertemente en la emoción a favor de su visión creado (238)

Según Robbins (2017), señala que:

El líder transformacional es el complemento del liderazgo transaccional, porque en este último estilo de liderazgo se busca beneficiar a ambos tanto al líder y colaborador, así como el seguidor es valorado y considerado, porque apoyo en la obtención del objetivo o meta que también busca el líder. (p.382)

Según Fischman (2015) manifiesta que:

El liderazgo transformador persigue al desarrollo personal y del entorno. El eje principal de este líder es la interrelación con sus trabajadores, direcciona todas las expectativas que se fomentan con un fin en común, tratando de cumplir con todos y con el mismo, y con el bien o fin de la empresa, es el tipo de liderazgo más positivo el beneficio de todos en forma unificada. (p.21)

2.2.1.1. Los efectos del Liderazgo Transformacional

Según Lussier y Achua (2016) manifiestan que:

Mientras las organizaciones continúan enfrentando los desafíos globales, la necesidad de líderes que puedan crear e implementar en forma exitosa estrategias intrépidas que transformen o alineen las fortalezas y debilidades de la organización con oportunidades en surgimiento y amenazas es mayor que nunca. La creciente volatilidad y la incertidumbre en el entorno externo es considerado como uno de los factores que contribuyen al auge de un liderazgo transformacional.⁸⁶ Éste describe un proceso de influencia positiva que cambia y transforma a los individuos, organizaciones y comunidades. Los estudios de investigación en forma consistente revelaron que el liderazgo transformacional está relacionado en forma positiva con el individuo, el grupo y el desempeño organizacional. (p.329)

2.2.1.2. Liderazgo carismático frente a liderazgo transformacional

Según Lussier y Achua (2016) manifiestan que:

En la literatura, tanto el liderazgo transformacional como el carismático se han presentado como un constructo llamado liderazgo carismático – transformacional. Ambos tipos de liderazgo comparten similitudes en

términos de cualidades que los describen, los efectos que tienen sobre los seguidores y la naturaleza de las relaciones (conducta de influencia) que existe entre ellos y sus seguidores. Algunos argumentarían que la elección del presidente Obama ilustra cómo pudo utilizar esas cualidades transformacionales y carismáticas para influir en el electorado y provocar un cambio cultural de esa magnitud en las elecciones presidenciales del 2008. Esta sección examina las cualidades de la efectividad comunes tanto en el tipo de liderazgo transformacional como carismático, las conductas de líder que comparten y las que los diferencian. (p.333)

2.2.1.3. Proceso de liderazgo transformacional

Según Lussier y Achua (2016) manifiestan que:

Por lo general se lleva a líderes transformacionales a una organización que experimenta una crisis o que se aproxima a un colapso total, para instituir estrategias de cambio completo que puedan rescatar a la organización. Esto con frecuencia incluye cambios fundamentales en las acciones, pensamientos y ética laborales de los seguidores para lograr resultados profundos y positivos. Hay cierto acuerdo entre los teóricos y los practicantes de que ciertas actividades de liderazgo transformacional son necesarias para una transformación exitosa. Las preguntas clave utilizadas con frecuencia para resaltar dichas prácticas incluyen la capacidad del líder transformacional para desafiar el estado de las cosas y presentar un caso convincente para el cambio, inspirar una visión compartida para el futuro, proporcionar un liderazgo eficaz durante la transición y hacer que el cambio sea una parte permanente e institucionalizada de la organización. Haciendo eco de un punto de vista similar, un estudio describe las competencias gerenciales clave necesarias para liderar la transformación de una organización. (p.331)

2.2.1.4. Liderazgo transformacional y el transaccional

Según Lussier y Achua (2016) manifiestan que:

El liderazgo transaccional tiende a ser transitorio, en cuanto a que una vez que una transacción se completa, la relación entre las partes puede terminar o ser redefinida. El liderazgo transformacional es más duradero, en especial cuando el proceso de cambio está bien diseñado e implementado. Los líderes transaccionales promueven la estabilidad, mientras que los transformacionales crean un cambio significativo tanto en los seguidores como en las organizaciones. El liderazgo transformacional inspira a los seguidores a ir más allá de su interés personal por el bien del grupo. El liderazgo transaccional busca satisfacer las necesidades individuales de los seguidores como recompensa por concluir una transacción determinada. (p.354)

2.2.1.5. El líder Transformacional Autodefinido

Según Víctor (2011), señala que:

También encontramos un modelo de líder transformacional, que cuenta con ciertas características que lo identifiquen como tal, y se diferencia a un líder transaccional, como ya lo mencioné anteriormente son dos estilos con características distintas. El modelo de líder transformacional es Autodefinido, es un líder como su propio nombre lo dice, el mismo dirige, guía sus valores, propósito, metas, motivando a sus seguidores a que ellos mismos manejen sus intereses personales. (p.11)

2.2.1.6. Tipos de líderes transformacionales

Según Vásquez (2013), señala que:

En virtud de que el liderazgo transformacional puede presentarse en contextos distintos, en los que debe responder a distintas situaciones, debe haber diferentes tipos de líderes transformacionales. Estos son:

- Liderazgo intelectual: es aquél que trabaja con ideas normativas y analíticas. No está desvinculado de su contexto social, sino que intenta cambiarlo. Tiene una conciencia de propósito.

- Liderazgo reformador: cuenta con habilidades políticas excepcionales. Debe ser estratega y proclive a las alianzas. Es un liderazgo moral, con gran poder de negociación.
- Liderazgo revolucionario: es aquel que encabeza una transformación de todo un sistema social. Es un líder totalmente dedicado a la causa, que puede llegar hasta ser mártir. Este tipo de líder es el que genera una conciencia social y política entre los líderes y los seguidores. (p.80)

2.2.1.7. *El líder transformacional y la gestión del cambio*

Según Vásquez (2013), señala que:

A pesar de que la gestión del cambio depende en buena medida del liderazgo, hasta la fecha hay poca investigación que implique la integración de estos dos grandes temas Eisenbach. En este sentido, Pawar e Eastman, han considerado una mutua influencia entre el cambio como una variable contextual que influencia al liderazgo transformacional y éste como elemento que influye sobre el primero. Esta fue una de las conclusiones de un análisis en el que pretendían especificar la naturaleza de las influencias contextuales y sus implicaciones sobre el liderazgo transformacional. Para ello, hicieron una amplia revisión de la literatura con el propósito de identificar los aspectos contextuales presentes en ella y examinaron más profundamente los que reconocieron como más importantes como el énfasis organizacional en la eficiencia y la adaptación, dominancia del núcleo técnico y unidades organizacionales limítrofes para la operación, estructura organizacional y forma de gobierno. Finalmente establecieron una correlación entre estos factores y dos tipos de líder transformacional, para determinar la influencia de éstos en el proceso de los líderes. (p.81)

2.2.1.8. *Cómo se logra ser un líder transformador*

Según Fischman (2015) señala que son:

- Introducir cambios positivos y fijar la dirección de estos, sin perder de vista la misión, visión, los objetivos organizacionales y las metas individuales de los trabajadores.

- Tener habilidad de preparar y motivar a la gente.
- Ser capaz de influir positivamente en la conducta de los demás.
- Tener credibilidad y consistencia en los que piensa, siente y en su actuación.
- Tener un permanente deseo de mejorar.
- Ser realista, creativo, proactivo y comprometido con la organización.
Tener visión de futuro. (p.6)

2.2.1.9. *Importancia del liderazgo transformacional*

Según Robbins y Judge (2017), señala que:

El liderazgo transformacional es parte indispensable para una organización, porque depende del líder en gran parte el desarrollo del talento humano y dirección de la organización hacia los objetivos propuestos. Las empresas al enfrentar constantemente al crecimiento de la competencia y cambios en las exigencias de los clientes necesitan más que nunca el liderazgo transformacional en todos los niveles de la empresa, en el nivel filosófico para direccionar el futuro de la empresa, en el nivel intermedio para direccionar las actividades de un departamento o áreas hacia los objetivos de la organización y en el operativo para el cumplimiento de las tareas específicas en un puesto de trabajo. (p.382)

2.2.1.10. *Objetivo principal del liderazgo transformacional*

Según Ojeda y Escaraballone (2018) manifiestan que:

El liderazgo transformacional tiene como objetivo modificar lo que rodea las partes para mejorar su calidad de vida. Como ejemplo de este liderazgo tenemos a Rachel Carson, bióloga marina y maestra en ciencias en 1932, cuando las mujeres no eran científicas, en consecuencia, nunca desempeñaban trabajos a ese nivel, **inspirar un cambio en la empresa** a través de la motivación y el establecimiento de unos objetivos comunes. Para que este tipo de liderazgo sea útil o se pueda llevar a cabo, los líderes deben tener carisma, entusiasmo, ser buenos comunicadores, ganar la confianza de los empleados, ser capaces de gestionar equipos y creer en los

objetivos marcados, entre otras características. En definitiva, deben ser líderes que crean en los proyectos de la empresa y en la capacidad de sus equipos para que esta dinámica funcione. (p.28)

2.2.1.11. Características del liderazgo transformacional

Según Gestión (2019), afirma que:

El liderazgo es clave para el éxito de las empresas actuales, en especial el liderazgo transformacional, que logra profundos cambios en las mismas.

- Los líderes transformacionales buscan que los empleados desarrollen compromiso con la organización.
- Empresarios, emprendedores y responsables de organizaciones deberían apelar a contar con uno de estos líderes en su plantilla.
- Para los trabajadores, la presencia de estos líderes resulta especialmente positiva. (pp.1-11)

2.2.1.12. Desarrollo del liderazgo transformacional

Según Adecco (2020), afirma que:

Para lograr ser este tipo de líder se deben crear hábitos y ponerlos en práctica a partir de comportamientos determinados. Tres hábitos imprescindibles en este tipo de liderazgos son los siguientes:

- Objetividad y empatía. Es la capacidad analítica para resolver cómo aproximarse a diversos públicos. Esto requiere de conectar emocionalmente con la experiencia propia, darla a conocer y con ello generar puentes de empatía para conseguir un objetivo específico.
- Capacidad de interrogar. Preguntar a otros cómo se encuentran o cómo podrían resolver de manera diferente cierto proceso otorga información relevante para tomar cualquier decisión con mayor atino y cuidado.
- Habilidades persuasivas. Se trata de utilizar la técnica de la narración de modo efectivo ligada a la acción; es decir, contar historias para conectar con los públicos y generar ideas o soluciones diferentes a un mismo problema. (pp.31 - 45)

2.2.1.13. Dimensiones

2.2.1.13.1. Dimensión 01: La influencia idealizada

Según Lussier y Achua (2016) manifiestan que:

Aunque no se requiere para ser un líder transformacional exitoso, la influencia idealizada (carisma) es aún un factor fundamental en el proceso transformacional. Los líderes transformacionales con carisma poseen la capacidad para desarrollar gran poder simbólico que entonces se utiliza para influir en los seguidores. Estos últimos idealizan a dicho líder y con frecuencia desarrollan un intenso apego emocional. La admiración, al respeto y a la confianza de los seguidores para con los líderes generando lealtad (p.350)

Indicadores

1) Creación y articulación de la visión

Según Lussier y Achua (2016) manifiestan que:

Es el comportamiento del líder dirigido a encontrar las nuevas oportunidades para la organización; concebir, articular e inspirar a los seguidores con la visión de un mejor futuro. El líder ante las amenazas, sabe reconocer nuevas estrategias y métodos que le proveen nueva visión ante estos cambios, saliendo de su habitual comodidad. (p.351)

2) Modelo a seguir

Según Lussier y Achua (2016) manifiestan que:

Es establecer el ejemplo para los seguidores que sea consistente con los valores organizacionales y las expectativas. Son capaces de lograr los esfuerzos extraordinarios de cada seguidor, para cumplir con las metas establecidas en los puestos de trabajo, esa manera contribuir en el desempeño de la organización. (p.351)

3) Intercambio personalizado entre líder y miembro

Según Lussier y Achua (2016) manifiestan que:

El comportamiento que indique que el líder confía, respeta y tiene confianza en cada seguidor y está preocupado por sus necesidades personales. El líder es el ejemplo de sus seguidores, donde el respeto es fundamental para mantener buenas relaciones entre los miembros de la organización, por eso se preocupan por realizar acciones y tareas para que los hechos hablen más fuerte que sus palabras. (p.351)

2.2.1.13.2. Dimensión 02: Motivación inspiradora

Según Lussier y Achua (2016) manifiestan que:

Los líderes transformacionales tienden a ser también individuos inspiradores. La inspiración describe la forma en que el líder comunica de manera apasionada una meta o situación idealista futuras que sea una mejor opción para el estado de las cosas y que pueda ser compartida. El líder transformacional emplea explicaciones visionarias para describir lo que puede lograr el grupo de trabajo. Luego, los seguidores emocionados son motivados para lograr los objetivos organizacionales. (p.350)

Indicadores

1) Comunica

Según Lussier y Achua (2016) manifiestan que:

Los líderes transformacionales tienen la capacidad para comunicar a sus seguidores una visión de manera apasionada y empleando ejemplos claros, para generar una inspiración y motivación a fin de que contribuyan al logro de los objetivos propuestos de la organización. (p.350)

2) Inspirar una visión compartida

Según Lussier y Achua (2016) manifiestan que

Alentar a todos a pensar en un futuro nuevo y más brillante. Incluir a los demás para visualizar y moverse hacia la visión. Expresar una nueva visión

en términos ideológicos, no sólo económicos. Para un líder transformacional, no hay seguidores desmotivados, porque el mismo está en constante inspiración, por sus poros emana inspiración. (p.355)

3) Expectativas de alto desempeño

Según Lussier y Achua (2016) manifiestan que

Comportamiento que comunique las expectativas del líder para la excelencia diaria y el desempeño superior por parte de los seguidores. Son concedores que luchar por las metas deseadas es un trabajo arduo, que requiere de perseverancia, y sobre todo motivos para realizarlos, el líder se compromete a ser ese agente. (p.355)

2.2.1.13.3. Dimensión 03: Estimulación intelectual

Según Lussier y Achua (2016) manifiestan que:

Describe el estilo de pensamiento creativo y fuera del esquema del líder. Él o ella alienta a los seguidores a abordar los problemas viejos y familiares de formas inéditas. Al estimular las pautas de pensamiento novedosos en los empleados, el líder inspira a los seguidores a cuestionar sus propias creencias y aprender a resolver los problemas en forma creativa por ellos mismos. (p. 350)

Indicadores

1) Desarrollo intelectual

Según Lussier y Achua (2016) manifiestan que:

A través de uso de sus propios conocimientos y experiencias a buscar soluciones innovativo frente a un conflicto o problema en sus puestos de trabajo, ya sean en atención al cliente, elaboración del producto, organización de la tarea, relación con los compañeros, entre otros. (p.350)

2) **Fomentar las metas del equipo**

Según Lussier y Achua (2016) manifiestan que:

Comportamiento dirigido a alentar y construir el trabajo en equipo entre los seguidores y el compromiso con las metas compartidas. Los líderes fomentan la participación de sus seguidores desde sus puestos de trabajo, impulsando a ser creativo y expresar ideas con toda la libertad, un lugar donde todos los miembros del equipo se sienten valiosos, ayudando a analizar las situaciones problemáticas de manera cuidadosa. (p.351)

3) **Empowerment**

Según Lussier y Achua (2016) manifiestan que

El comportamiento por parte del líder que desafía a los seguidores a pensar “fuera del esquema” y a reanalizar las viejas formas y métodos para que aporten todas sus habilidades, conocimientos y experiencias en la empresa, siendo así más productivos para la organización. (p.355)

2.2.2. Variable 02: Gestión de calidad

2.2.2.1. Definiciones

Según Evans y Lindsay (2017), manifiestan que:

La gestión de calidad es un marco estratégico que une a la rentabilidad, los objetivos empresariales y la competitividad con los esfuerzos para la mejora de la calidad que tienen como propósito utilizar los recursos humanos, materiales y de información a lo largo de la organización en mejorar continuamente los productos que permiten la satisfacción de los clientes. (p. 13-14)

Según Lepeley (2016) manifiesta que:

La gestión de calidad un sistema basado en la filosofía de hacer bien las cosas para poder obtener la satisfacción de los clientes, o usuarios. Para que el producto sea satisfactorio se hace necesario que la cadena productiva también tenga la misma idea y persiga los mismos objetivos de la organización. (p. 14)

Según Álvarez (2015) manifiesta que:

La administración de la calidad es aquella apariencia del ejercicio dirigente que establece y adapta la política de calidad. Contiene tres procesos: programación, estructura y vigilancia. Juran escoge desarrollarla por medio de los tres ciclos de su trilogía: programación, estructura y vigilancia de la calidad. (p.19)

Según Render, Heizerl (2014), indica que:

Gestión de la calidad ayuda a construir estrategias exitosas de diferenciación, bajo costo y respuesta. la calidad puede ser el factor crítico del éxito en las empresas, las mejoras en la calidad ayudan a que las empresas aumenten las ventas y reduzcan los costos, estos dos factores contribuyen a aumentar la rentabilidad. (p. 208)

Según González (2015), indica que: “La gestión de calidad está considerado como la manera o estrategia en que una organización desarrolla la gestión empresarial en todo lo relacionado con la calidad de sus productos y los procesos para producirlos” (p. 56).

2.2.2.2. De la calidad del producto a la administración de la calidad total

Según Evans y Lindsay (2017), manifiestan que:

Aunque en un principio las iniciativas para la calidad se enfocaban en reducir defectos y errores en los productos y servicios mediante el uso de la medición, la estadística y otras herramientas para la resolución de problemas, las organizaciones empezaron a reconocer que no era posible lograr mejoras duraderas sin una atención significativa hacia la calidad de las prácticas administrativas cotidianas. Los administradores empezaron a entender que los métodos que usaban para escuchar a los clientes y establecer relaciones a largo plazo, crear estrategia, medir el desempeño y analizar datos, premiar y capacitar a los empleados, diseñar y ofrecer productos y servicios y actuar como líderes en sus organizaciones son los factores que realmente dan lugar a la calidad, la satisfacción del cliente y los

resultados en el negocio. En otras palabras, reconocieron que “la calidad de la administración” es tan importante como la “administración de la calidad”. De este modo el aseguramiento de la calidad dio paso a la administración de la calidad (p. 10)

2.2.2.3. *Calidad impulsada por el cliente*

Según Evans y Lindsay (2017), manifiestan que:

Para entender esta definición, uno debe comprender los significados de “cliente”. La mayoría de las personas consideran al cliente como el comprador final de un producto o servicio; por ejemplo, la persona que compra un automóvil para uso personal o el huésped que se registra en un hotel es considerado un comprador final. A estos clientes se les conoce con mayor precisión como consumidores. Es evidente que cubrir las expectativas de los consumidores es la finalidad de cualquier compañía. Sin embargo, antes de que un producto llegue a los consumidores, podría pasar por una cadena de diversas empresas o departamentos, cada uno de los cuales agrega cierto valor al producto. La calidad impulsada por el cliente es fundamental para las organizaciones de alto desempeño. (p. 17)

2.2.2.4. *Calidad y valores personales*

Según Evans y Lindsay (2017), manifiestan que:

En la actualidad, las compañías piden a sus empleados que adquieran mayor responsabilidad para actuar como el punto de contacto entre la organización y el cliente, formen parte de un equipo y presten al cliente un servicio más efectivo y eficiente. Rath y Strong, empresa de asesoría administrativa con sede en Lexington, Massachusetts, entrevistó a casi 200 ejecutivos de las empresas que aparecen en Fortune 500 acerca de las actividades que fomentaban resultados de desempeño superior para una organización. La encuesta reveló que la iniciativa personal, cuando se combina con una orientación hacia el cliente, da como resultado un impacto positivo en el éxito del negocio y en la tasa de crecimiento de las ventas. (p. 30)

2.2.2.5. Calidad y ventaja competitiva

Según Evans y Lindsay (2017), manifiestan que:

Tradicionalmente, la calidad se ha centrado en la reducción de defectos y errores y el control del producto como un medio para reducir los costos. Sin embargo, las organizaciones más progresistas se han dado cuenta de que la alta calidad es, en sí misma, una fuente importante de ventaja competitiva. La ventaja competitiva denota la capacidad de una empresa para obtener superioridad en el mercado. Una ventaja competitiva sólida proporciona valor al cliente, conduce al éxito financiero y a la sostenibilidad del negocio, y es difícil de copiar por los competidores. La alta calidad es en sí misma una fuente importante de ventaja competitiva. (p. 27)

2.2.2.6. Garantía o aseguramiento de la calidad

Según UNAM (2015) manifiesta que:

Es la acción que provee a los directores y a todos los interesados la prueba indispensable de que la gestión de la calidad se está ejecutando apropiadamente. Dicha acción es compromiso de la Jefatura, se lleva a cabo con la realización de las diferentes formas de auditoría de calidad. Su finalidad es afirmar que el sistema de calidad. Todas ellas tienen distintas apariencias en común:

- Todas se encuentran acreditadas
- En todas se investigan acontecimientos reales referidas a un patrón establecido y acreditado.
- Los individuos que las ejecutan no son los responsables de la actividad valuada, son autónomas y especialistas.
- Todas ellas se planifican por adelantado y se efectúan con el conocimiento y la colaboración de aquellos cuyo ejercicio es materia para evaluar.
- La información de la auditoría se debate antes de levantar el informe al escalón superior del Directorio.

- El Directorio analiza los resultados y las sugerencias, establece las medidas correctivas e implanta reglas de control para avalar el cumplimiento de las medidas adquiridas. (p.5)

2.2.2.7. Planificación de la calidad

Según UNAM (2015) manifiesta que:

Es la acción de desenvolvimiento de los productos para saciar las necesidades de la clientela. Sustancialmente consiste de las siguientes fases:

- Reconocer a la clientela
- Encontrar las necesidades de la clientela
- Desplegar las particularidades del producto que responder a las necesidades de la clientela
- Trazar los procesos aptos para producir las características de los productos
- Trasladar los planes a la solidez efectiva. (p. 4)

2.2.2.8. El sistema de calidad

Según Álvarez (2015) manifiesta que:

Es la agrupación de la organización de la estructura, las obligaciones, los métodos, los procesos y los bienes de los que se ordenan para efectuar la administración de la calidad. Es el grupo de proyectos precisos de calidad.

- El formulario de calidad: es el escrito usado en la explicación y fijación del sistema de calidad. En él se ordenan las políticas, métodos y destrezas de calidad de una compañía.
- La protección de la calidad o procedimiento de salvaguardia de la calidad: contiene el grupo de hechos, programada y ordenadas, imprescindibles para inspirar la confianza de que un beneficio o utilidad va a obedecer las condiciones de calidad ordenados. Incorpora el grupo de acciones efectuadas por la compañía orientada a afianzada que la calidad producida complazca las necesidades del consumidor. (p. 20)

2.2.2.9. Características de la calidad

Según Gonzáles y Arciniegas (2016) manifiestan que:

Las características o especificaciones son la base para obtener o formar la aptitud del producto para satisfacer la necesidad para el cual fue creado. Todo aspecto. Llámese propiedad o atributo de los materiales o procesos que se requieran para lograr dicha aptitud, se considera una característica de calidad. Podemos distinguir las siguientes clases de características:

- Tecnológicas: dureza, acidez, resistencia, inductancia, consistencia, dimensional, peso, forma.
- Psicológicas: sabor, belleza, estatus, confort, apariencia.
- Con relación al tiempo: fiabilidad, mantenibilidad.
- Contractuales: repuestos garantizados
- Éticas: cortesía del personal, honradez de los talleres de servicio. (p.12)

2.2.2.10. Plan de calidad

Según Gonzáles y Arciniegas (2016) manifiestan que:

El documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico. El plan de calidad es una parte del sistema de gestión de la calidad, más específicamente de la planificación. Por lo general, los planes de calidad son diseñados para proyectos específicos y cambian de acuerdo a la naturaleza, del problema particular, como por ejemplo el producto de los procesos o las actividades a realizar. (p.14)

2.2.2.11. Los 4 principios de calidad de Crosby

Según Cortés (2017) manifiesta que:

- La calidad se define como cumplir con los requisitos. La calidad de los productos y servicios se alcanza logrando que las cosas sean bien hechas a la primera.

- El sistema de calidad es prevención. La verificación, ya sea que se llame comprobación, investigación, indicio o con cualquier distinta denominación, eternamente se realiza tras la elaboración del producto, cuando ya se han producido los errores.
- El estándar de realización es 0 defectos. Dentro de una organización, todos los resultados son obtenidos por personas. Cada servicio o producto es creado a través de varias tareas que se realizan dentro de la empresa y en su trato con los proveedores.
- El tamaño de la calidad es el valor del incumplimiento. Los productos y servicios defectuosos deben ser corregidos o desechados para ser sustituidos por otros. (p.24)

2.2.2.12. Guía y control de calidad

Según Cortés (2017) manifiesta que:

Una vez establecida por la dirección la Política de Calidad específica para la empresa. La actuación siguiente supone como difundirla para hacerla aplicable a todos los niveles y a todas las personas, esta difusión debe establecer que sea entendible e identificable con el trabajo de cada uno que ayude a su realización y le permita si es preciso mejorarlo, identificar los resultados de su actividad y suministrar la información necesaria para previo análisis decidir acciones preventivas y correctoras. Se requiere por tanto sistematizar las actividades a cada nivel de actuación, es decir, deberemos llegar a asignar a cada persona:

- El conocimiento de lo que tiene que hacer.
- El conocimiento de cómo lo debe hacer.
- El conocimiento de lo que está haciendo.

Esto conlleva a la necesidad de establecer una sistematización de cada actividad por cada proceso necesario, que permite su conocimiento, su realización o control y ayuda a las oportunas revisiones. (p.27)

2.2.2.13. Dimensiones

2.2.2.13.1. Dimensión 01: Principios de calidad

Según Evans y Lindsay (2017), vemos que:

Se trata de “reglas o ideas exhaustivas y fundamentales para dirigir y operar una organización” que reflejan mejor los principios y las prácticas básicos de la calidad total. Además del enfoque en el cliente, la participación del personal (trabajo en equipo) y el mejoramiento continuo, otros principios importantes de la administración de la calidad son el liderazgo, el método de los procesos, una aproximación sistémica a la administración, un método de toma de decisiones basado en hechos y relaciones mutuamente benéficas con los proveedores. (p. 19)

Indicadores:

1) Enfoque en el cliente

Según Evans y Lindsay (2017), manifiesta que:

El enfoque en el cliente podría ser el principio más importante de la administración de la calidad. El cliente es el juez máximo de la calidad de bienes y servicios y, como se ha declarado de manera elocuente, “Sin clientes, usted no tiene un negocio. Para lograr esta tarea, los esfuerzos de una organización necesitan extenderse más allá de sólo cumplir con las especificaciones, reducir los defectos y errores, o resolver quejas. (p.19)

2) Enfoque en la fuerza laboral

Según Evans y Lindsay (2017), manifiesta que:

Las organizaciones están aprendiendo que, para complacer a los clientes, primero tienen que satisfacer a la fuerza laboral. Con fuerza laboral nos referimos a cualquier persona que participa en forma activa en la realización del trabajo de una organización. Esto abarca a los empleados asalariados lo mismo que a los voluntarios y los que se encuentran por contrato, y comprende a líderes de equipos, supervisores y gerentes y directivos de todo tipo. (p.20)

3) Enfoque en el proceso

Según Evans y Lindsay (2017), manifiesta que:

Un proceso es una secuencia de actividades vinculadas cuyo objetivo es lograr algún resultado, como producir un bien o servicio para un cliente dentro o fuera de la organización. Por lo general, los procesos implican combinaciones de personas, máquinas, herramientas, técnicas, materiales y mejoras en una serie definida de pasos o acciones. (p. 21)

2.2.2.13.2. Dimensión 02: Calidad total en las organizaciones

Según Evans y Lindsay (2017), manifiesta que:

Para todos los tipos de organizaciones, la calidad es absolutamente vital para conservar los clientes, mantener la rentabilidad y aumentar la participación en el mercado. Asimismo, se estudia el papel de la calidad en las organizaciones de manufactura y de servicios, grandes y pequeñas, incluidas la educación, el cuidado de la salud, organizaciones no lucrativas y el gobierno. Debemos la importancia de ver a las organizaciones como sistemas y a concentrarnos en el papel que desempeña cada componente de una organización en el logro de una alta calidad. (p.50)

Indicadores

1) Calidad en la manufactura

Según Evans y Lindsay (2017), manifiesta que:

Durante algún tiempo han existido en la manufactura sistemas de aseguramiento de la calidad bien diseñados. La transición hacia una organización impulsada por los clientes ha causado cambios fundamentales en las prácticas de manufactura, cambios que son evidentes sobre todo en áreas como diseño de productos, administración de recursos humanos y relaciones con los proveedores. (p. 53)

2) Calidad en los servicios

Según Evans y Lindsay (2017), manifiesta que:

Un servicio de calidad es cuando se satisface los requerimientos, necesidades y expectativas del usuario, esto quiere decir que va más allá de un simple cumplimiento de determinaciones, este hecho no asegura que el cliente se encuentre satisfecho con un servicio o producto. (p.54)

3) Calidad en las pequeñas empresas

Según Evans y Lindsay (2017), manifiesta que:

Las pequeñas empresas y las organizaciones no lucrativas, en general, han tardado en adoptar las iniciativas de calidad. Sin embargo, desde la perspectiva de los tres principios de la calidad total, un enfoque hacia los clientes es vital para las pequeñas empresas; el presidente o fundador de la empresa es a menudo el contacto principal con los clientes clave y los conoce muy bien. (p.74)

2.2.2.13.3. Dimensión 03: ISO 9000

Según Evans y Lindsay (2017), manifiesta que:

Define las normas de los sistemas de calidad con base en la premisa de que ciertas características genéricas de las prácticas administrativas se pueden estandarizar, y que un sistema de calidad bien diseñado, bien ejecutado y administrado de manera cuidadosa ofrece la confianza de que los resultados cubrirán las necesidades y expectativas de los clientes. Por tanto, las organizaciones certificadas de acuerdo con la norma ISO 9000 tienen una calidad igual a las de su colega. (p. 129)

Indicadores

1) Fundamentos y vocabulario

Según Evans y Lindsay (2017), manifiesta que: “Este documento proporciona información fundamental sobre los antecedentes y establece las definiciones de los términos clave que se emplean en las normas (p. 130).

2) Requisitos

Según Evans y Lindsay (2017), manifiesta que: “Este documento proporciona los requisitos específicos para un sistema de administración de calidad, que los usuarios deben cumplir a fin de obtener la certificación por un tercero” (p. 130).

3) Lineamientos para mejoras en el desempeño

Según Evans y Lindsay (2017), manifiesta que: “Este documento ofrece los lineamientos que ayudan a las organizaciones a mejorar sus sistemas de administración de calidad más allá de los requisitos mínimos en ISO 9001, pero no establecen ningún requisito que se deba seguir” (p.130).

2.3. Definición de términos básicos

Calidad de servicios. Consiste en la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras como aptitud de uso.

Calidad. Capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de cualidad.

Calidad de atención. Consiste en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos de la persona o cliente de manera consciente en todos los aspectos.

Calidad de producto. Es la percepción que el cliente asume sobre el valor de un producto. Si un cliente considera que un bien le ayuda a resolver sus necesidades, lo considerará de mayor o menor calidad.

Calidad de procesos. Es el grado en que un proceso aceptable, incluidos los criterios y las medidas de calidad.

Cliente. Persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa. El cliente puede comprar un producto y luego consumirlo o venderlo a otra persona

Calidad de manufactura. Consiste en mejorar la calidad del producto final al monitorear y controlar el proceso que la produce.

Visión estratégica. Consiste en poder poseer una vista ambigua del futuro, en que

todos en la organización pueden creer y que aún no es alcanzable, ofreciendo un mejor futuro para la organización y hacerlo de tal forma que los seguidores también la acepten como su visión.

Liderazgo. Viene a ser la clave fundamental para que una empresa, compañía o proyecto en cualquier ámbito funcione con éxito. El líder puede mejorar la comunicación entre el equipo y la organización.

Motivador. Forma de influenciar a los otros para iniciar la acción de forma deseable. Esta competencia incorpora también la apreciación de las acciones de las personas, a fin de garantizar que se están realizando de manera congruente con la misión, el objetivo o resultado final.

Carisma. Consiste en el conjunto de cualidades, atributos y comportamientos de cada individuo que dan un atractivo especial y poderoso a una persona.

Conducta. Forma con que el personal gobiernan y orientan su vida. dicese también la manera de conducirse o comportarse o de reaccionar ante las situaciones externas.

Honestidad. Compostura, moderación, respeto a la conducta moral y social que se considera apropiada: su honestidad no le permite actitudes indecorosas.

Liderazgo transformacional. Posibles cambios en el nivel de necesidades de los individuos y que esto incrementa aceleradamente el esfuerzo y desempeño de los seguidores.

Misión. Cometido o deber moral que una persona, un líder o una colectividad consideran necesario llevar a cabo. La misión del líder transformacional es de encaminar y guiar positivamente, a sus estudiantes en su desempeño positivo dentro y fuera del aula y/o institución.

Personalidad. Conjunto de las características y diferencias individuales que distingue a una persona de otra: personalidad alegre, huraña

Calidad Total. Es una filosofía de trabajo que busca la excelencia organizacional a través del mejoramiento continuo de productos, servicios, procesos, materiales y personas.

Gestión de la calidad. La parte de la función de la gestión empresarial que define e implanta la política de la calidad.

Control de la calidad. Proceso de regulación a través del cual se puede medir la calidad real, compararla con las normas o las especificaciones y actuar sobre la diferencia.

ISO 9000. Conjunto de Control de calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe relación entre liderazgo transformacional y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 Existe relación entre la influencia idealizada y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

HE 2 Existe relación entre la motivación inspiradora y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa – 2021.

HE 3 Existe relación entre la estimulación intelectual y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa – 2021.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Variable 1. Liderazgo transformacional

Según Lussier y Achua (2016) manifiestan que:

El líder transformacional busca transformar una organización influyendo en los integrantes, para ello primero conquistan la confianza, apoyo, compromiso y respeto de sus seguidores. Estos líderes siempre están comprometidos con hacer el cambio de la empresa de manera eficiente, buscando el compromiso y satisfacción de los integrantes de la organización para lograr el éxito organización, y la vez sea sostenible. (p.328)

Variable 2. Gestión de calidad

Según Evans y Lindsay (2017), manifiestan que:

La gestión de calidad es un marco estratégico que une a la rentabilidad, los objetivos empresariales y la competitividad con los esfuerzos para la mejora

de la calidad que tienen como propósito utilizar los recursos humanos, materiales y de información a lo largo de la organización en mejorar continuamente los productos que permiten la satisfacción de los clientes. (pp. 13 - 14)

3.2.2. Definición operacional

Según Hernández (2018), afirma que “Una definición operacional consiste en el conjunto de procedimientos, técnicas y métodos para medir una variable en los casos de la investigación” (p. 137).

Es decir, el autor define que nuestro objeto de estudio serán las variables teóricas el cual nos permite llegar al resultado mediante su transformación

Variables 01: Liderazgo transformacional

La variable liderazgo transformacional de naturaleza cuantitativa está conformada por las dimensiones, influencia idealizada, motivación inspiradora y estimulación intelectual, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.

Variables 02: Gestión de calidad

La variable gestión de calidad de naturaleza cuantitativa está conformada por las dimensiones, principios de calidad, calidad en las organizaciones y ISO 9000, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

Según Lozada (2014): “La investigación aplicada tiene por objetivo la generar conocimiento con aplicación directa en la sociedad. En este tipo de estudios presenta un gran valor agregado por la utilización del conocimiento que proviene de la investigación básica” (p. 35).

En este trabajo de investigación se empleó la investigación aplicada puesto que se aplica un instrumento con el fin de obtener datos y poder dar respuesta al problema que se presenta en la población de estudio.

3.3.2. Nivel de investigación

Nivel descriptivo

Según Tamayo (2003) afirma que:

La investigación descriptiva, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos, el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo, cosa funciona en el presente. (p. 46)

Es descriptivo correlacional, ya que en la presente investigación se describe la situación de la población en relación con las variables, dando importancia según los posibles resultados estadísticos de las dos variables.

Nivel correlacional

Según Tamayo (2003) afirma que:

Señalan investigación correlacional como la indicada para establecer estadísticas entre características, pero no conducen directamente a establecer relaciones de causa efecto entre ellos. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba (p. 50)

El nivel de investigación que se optó en este estudio es de nivel descriptivo – correlacional debido a que se busca el vínculo entre las variables de gestión de talento humanos y desarrollo organizacional.

Tabla 1.

Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman

Valores	Lectura
De -0,90 a -1	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De +0.21 a 0.40	Correlación baja
De +0.41 a 0.70	Correlación moderada
De +0.71 a 0.90	Correlación alta
De +0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Tomado de Bisquerra, R. (2004). Metodología de la investigación Educativa. Madrid: Muralla.

3.3.3. Método de Investigación

Según Bernal (2016), señala que el método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que inicia con algunas afirmaciones consideradas hipótesis, las cuales buscan comprobar o refutar conclusiones que deben contrastar con los hechos (p. 60).

El presente estudio que se realiza es de método hipotético deductivo debido a que nuestras hipótesis deben ser respaldadas con los resultados que se obtendrán de manera deductiva antes las afirmaciones que proporcionamos dentro de nuestro estudio de investigación.

3.4. Diseño de la investigación

3.4.1. Diseño no experimental

Según Morlote y Celiseo (2004), señalan que “Los diseños no experimentales investigan las variables y su correlación que existen en las unidades de investigación autónomamente de la injerencia del inquisidor, frecuentemente por correlación de variables o por estudio de las discrepancias entre equipos” (p. 83).

Teniendo lo indicado en lo anterior por el autor puede referirse a que el estudio estará basado en este diseño utilizado, ya que solo se observa lo actualizado, y a su vez, los datos se recolectan en tiempo establecido.

3.4.2. Enfoque de la investigación

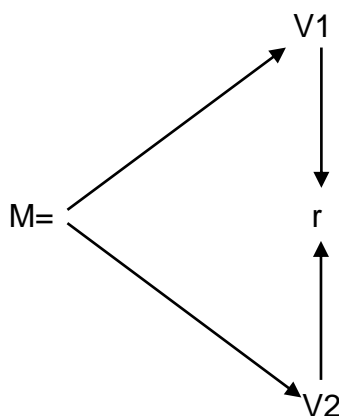
Según Quezada (2010), especificó que “el enfoque es cuantitativo, no experimental y no aplicativo, utilizándose la observación de documentos, hipótesis deductiva y estadística, datos numéricos que se consideran para obtener resultados estadísticos”. (p. 33)

De lo señalado anteriormente, la investigación estuvo enfocada en lo cuantitativo, debido a que las hipótesis establecidas tienen que ser respaldadas por análisis estadísticos, los cuales se han obtenido cuando se aplicó el instrumento, obteniendo así, la certeza para afirmar nuestra hipótesis.

3.4.3. Corte transversal

Según Hernández, et al (2014), señala que “los datos que se han de estudiar se recopilan en un momento único con el propósito de estudiar su incidencia y interrelación entre las variables” (p. 154).

Esta investigación estuvo basada en un corte transversal debido a que la información que se recopila corresponde a un mismo momento con la finalidad de obtener resultados y analizar la relación entre las variables. El gráfico correspondiente a este diseño es el siguiente:



Donde:

M: N= número de un supermercado de la ciudad de Arequipa.

V1: variable liderazgo transformacional

V2: Variable gestión de calidad

R: Relación entre ambas variables.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), considera que: “la población es un conjunto de casos en común que concuerdan con el estudio de determinadas especificaciones” (p. 174).

Para la investigación se tomó como población a 76 trabajadores y fueron en general de un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

3.5.2. Muestra censal

Según Hayes (1999), indica que: La muestra censal es cuando la muestra está determinada por toda la población, este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de todos los participantes o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso. (p.24)

La muestra está conformada por 76 trabajadores en general que trabajan en un supermercado de Arequipa, por otra parte, la investigación es censal toda vez que es un grupo pequeño, el cual es representado por toda la población para ser estudiada debido a que se tiene un aspecto en común.

3.5.3. Muestreo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), señala que:

Las muestras se dividen en dos ramas, muestras no probabilísticas y muestras probabilísticas. En las muestras probabilísticas, se caracteriza por que todos los elementos a estudiar tienen la misma posibilidad de formar parte de la muestra, estando todos al alcance y siendo seleccionados de manera que cualquier muestra sea posible. En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con características y propósitos obedeciendo los criterios del investigador. (p. 176)

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Según Ávila (2006), señala que: “La investigación por encuesta es un procedimiento de recolección de datos en los que se determinan particularmente grupos de personas que dan respuesta a un número de interrogantes propias” (p. 54).

La técnica que se aplica en la presente investigación fue la encuesta, la cual nos permitió obtener la información necesaria que debemos recolectar por medio de las declaraciones de los encuestados y así obtener los resultados.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2010), señalan que un cuestionario consiste en un grupo de preguntas respecto de una o más variables a medir. Se debe realizar de manera congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. (p.217).

En la siguiente investigación se utiliza como instrumento el cuestionario, el cual está compuesto por 36 preguntas en general, relacionadas con las variables y obteniendo los resultados óptimos.

3.6.3. Escala de Likert

Según Hernández, et al (2014), define que “La escala de Likert es un conjunto de ítems que se expone en forma afirmativa para medir la reacción del sujeto en dos, tres o más categorías” (p. 238).

Tabla 2.

Calificación y evaluación del cuestionario de liderazgo transformacional

Alternativas	Puntuación	Afirmación
N	1	Nunca
CN	2	Casi nunca
A	3	A veces
CS	4	Casi siempre
S	5	Siempre

Fuente: elaboración Propia

Este método optado en la investigación para determinar reacciones a las respuestas que son en 5 niveles de respuestas, las cuales nos permiten obtener una mejor interpretación para cada ítem.

3.6.4. Validez del instrumento

Según Hernández, et al (2014), señala que “la escala que mide un instrumento hace referencia al objeto de estudio que tiene que ser analizado e interpretado” (p. 200).

El instrumento del cuestionario para ser aprobado debe ser evaluado por

juicio de expertos (1 metodólogo y 1 temático) con el propósito que se dé a conocer la validación del cuestionario.

Tabla 3.

Validación de juicio de expertos

Experto	Validador	Nivel de aplicación
Mg. Jhon Hayrol Falconi Atoche	Temático	Aplicable
Mg. Michael Jaime Méndez Escobar	Metodólogo	Aplicable

Según Hernández, et al (2014), indica que “la validez de expertos es el grado en que el instrumento realmente mide el interés de cada variable, según la evaluación de los expertos “voces calificativas” en el tema” (p.204).

La validez de expertos consta de una evaluación rigurosa del instrumento del cual hemos optado por realizar nuestra investigación, ellos nos brindaran los detalles que se tiene que mejorar o informarnos que es correcto para iniciar nuestro estudio.

3.6.5. Análisis de confiabilidad

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento da a conocer resultados firmes y tengan relación” (p. 200).

Según Cozby (2005) manifestó que “El Alfa de Cronbach se basa en calcular la correlación de cada uno de las reacciones o ítems; resultando gran cantidad de coeficientes” (p. 98).

Se adquiere la fiabilidad de los instrumentos por medio del proceso estadístico de Alpha de Cron Bach, que será aplicado para ambas variables de estudio de manera independiente, donde se obtendrá un valor confiable con el fin de asegurar los verdaderos datos y resultados obtenidos.

Tabla 4.

Nivel de confiabilidad de la variable Liderazgo transformacional
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	18

Nota: Alfa de Cronbach

Una prueba realizada a 76 trabajadores, obteniendo 0.959 y evidenciando que la escala aplicada es una fuerte confiabilidad.

Tabla 5.

Nivel de confiabilidad de la variable Gestión de calidad
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	18

Nota: Alfa de Cronbach

Con una prueba de 76 trabajadores, obteniendo 0,965 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de alta confiabilidad.

Análisis de Fiabilidad:

Tabla 6.

Escala de interpretación de la confiabilidad

Interpretación	Escala
Alta confiabilidad	0.9 a 1
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
No es confiable	-1 a 0

Fuente: Pino (1982). Estadística. Lima: INIDE

3.7. Métodos de análisis de datos

El procesamiento de los datos fue mediante un análisis estadístico correlacional – descriptivo, en base a ello se determinó la relación de la gestión de capacitación y calidad de servicio, se optó por el análisis de correlación, coeficiente de Pearson cumpliéndose el supuesto de normalidad de los datos, la elaboración de tablas y gráficos de frecuencias absolutas y porcentuales se realizó con el programa de software estadístico SPSS.

3.8. Aspectos éticos

Se tuvo en miramiento que cada contestación obtenida fue tratada de modo íntimo y dirigida al plan de exploración. También, los datos obtenidos no fueron manipulados o adulterados, de modo que no se consideró como imitación de distinto plan, para que de esa forma se le dé una apropiada rutina para posteriores investigaciones. Confidencialidad: De este modo, se asegura la ayuda de la identificación de la institución y de las personas que participen como informantes de la investigación. Objetividad: El estudio de las circunstancias encontradas se basa en criterios técnicos e imparciales. Originalidad: Se tiene en miramiento las fuentes bibliográficas de la información mostrada, a fin de manifestar la apariencia de la copia intelectual. Veracidad: La encuesta mostrada será verdadera, cuidando la confidencialidad de estas personas o instituciones.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 7.

Niveles de variable de liderazgo transformacional

Liderazgo transformacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	48	63,2
	Medio	16	21,1
	Alto	12	15,8
	Total	76	100,0

Elaboración propia

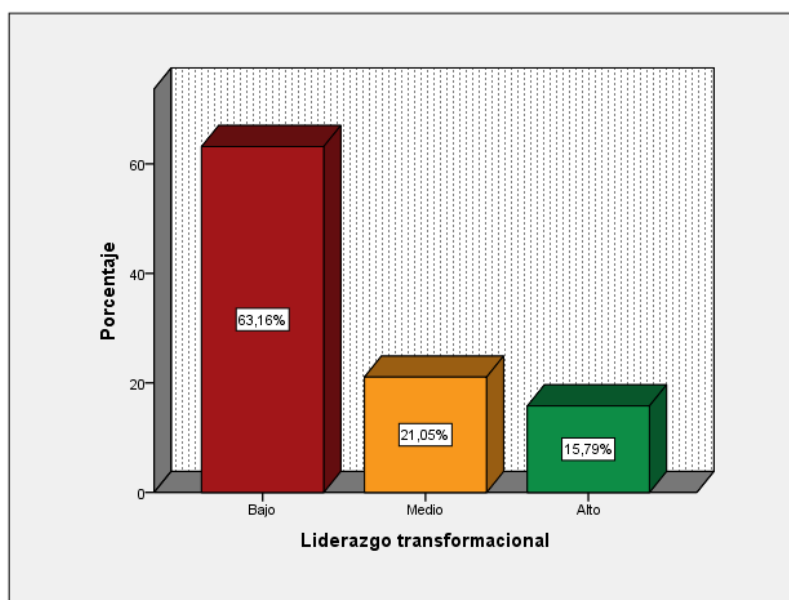


Figura 1. Niveles de liderazgo transformacional

En la tabla 7 y figura 1 se observa, que, de los 76 trabajadores, 16 de ellos representan el 21,1% que manifiestan percibir niveles regulares referente al liderazgo transformacional, en contraste con 48 trabajadores que representan el 63,20% que indican percibir bajos niveles en temas de liderazgo transformacional en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

Tabla 8.

Niveles de la variable de gestión de calidad

Gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	50	65,8
	Medio	13	17,1
	Alto	13	17,1
	Total	76	100,0

Elaboración propia

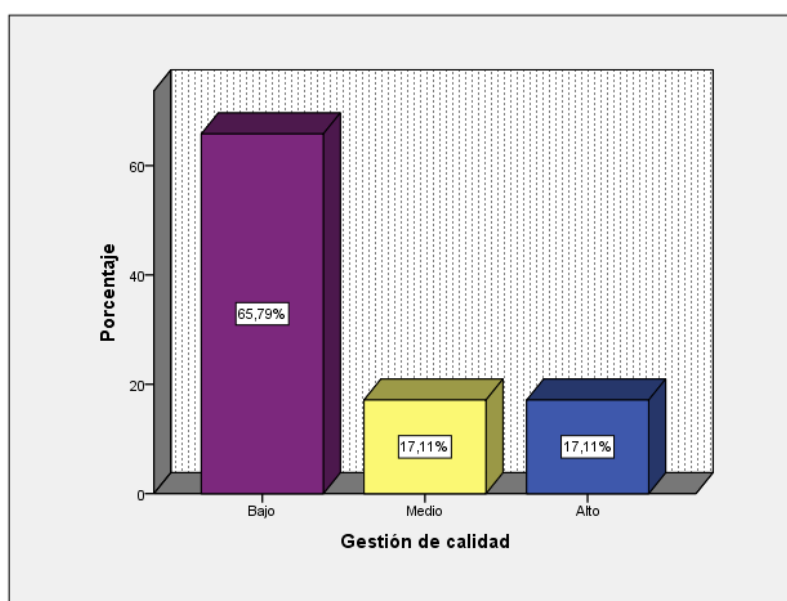


Figura 2. Niveles de gestión de calidad

En la tabla 8 y figura 2 se observa, que, de los 76 trabajadores, 13 de ellos representan el 21,1% que manifiestan percibir niveles regulares referente a gestión de calidad, en contraste con 50 trabajadores que representan el 65,8% que indican percibir bajos niveles en temas de gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

Tabla 9.

Niveles de la variable de influencia idealizada

Influencia idealizada

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	45	59,2
	Medio	19	25,0
	Alto	12	15,8
	Total	76	100,0

Elaboración propia

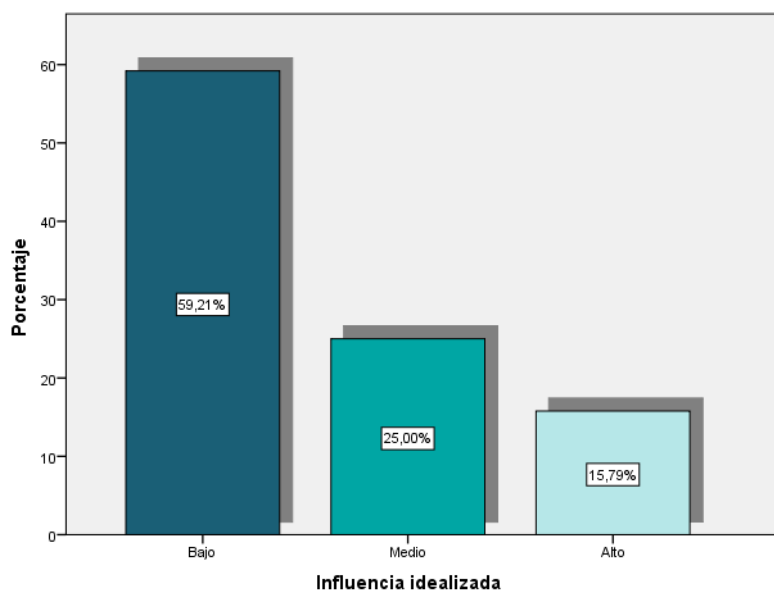


Figura 3. Niveles de influencia idealizada

En la tabla 9 y figura 3 se observa, que, de los 76 trabajadores, 19 de ellos representan el 25,0% que manifiestan percibir niveles regulares referente a influencia idealizada, en contraste con 45 trabajadores que representan el 59,2% que indican percibir bajos niveles en temas de influencia idealizada en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

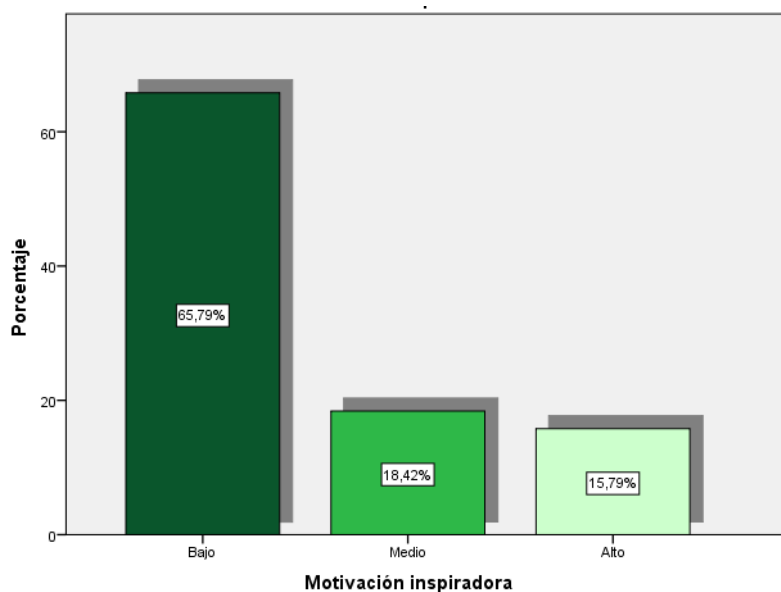
Tabla 10.

Niveles de la variable de motivación inspiradora

Motivación inspiradora

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	50	65,8
	Medio	14	18,4
	Alto	12	15,8
	Total	76	100,0

Elaboración propia



ç

Figura 4. Niveles de motivación inspiradora

En la tabla 10 y figura 4 se observa, que, de los 76 trabajadores, 14 de ellos representan el 18,4% que manifiestan percibir niveles regulares referente a la motivación inspiradora, en contraste con 50 trabajadores que representan el 65,8% que indican percibir bajos niveles en temas de motivación inspiradora en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

Tabla 11.

Niveles de la variable de estimulación intelectual

Estimulación intelectual

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	46	60,5
	Medio	16	21,1
	Alto	14	18,4
	Total	76	100,0

Elaboración propia

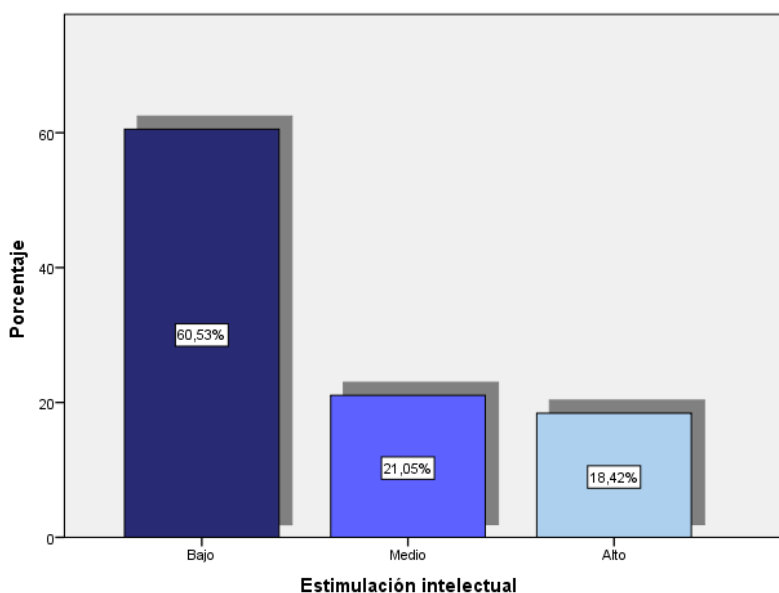


Figura 5. Niveles de estimulación intelectual

En la tabla 11 y figura 5 se observa, que, de los 76 trabajadores, 16 de ellos representan el 21,1% que manifiestan percibir niveles regulares referente a la estimulación intelectual, en contraste con 46 trabajadores que representan el 60,5% que indican percibir bajos niveles en temas de estimulación intelectual en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

4.2. Prueba de Hipótesis.

4.2.1. Prueba de Hipótesis general.

H0: No existe relación entre liderazgo transformacional y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

H01: Existe relación entre liderazgo transformacional y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

Tabla 12.

Nivel de correlación y significancia de liderazgo transformacional y la gestión de calidad

Correlaciones				
			Liderazgo transformacional	Gestión de calidad
Rho de Spearman	Liderazgo transformacional	Coefficiente de correlación	1,000	,877**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	,877**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 12, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $p = 0.877$, lo cual significa, que el liderazgo transformacional se correlaciona de manera fuerte con la gestión de calidad, siendo el sig bilateral $p = 0.000$ la cual es menor a 0.05 , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna la cual indica que el liderazgo transformacional se relaciona de manera directa con la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre la influencia idealizada y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

H01: Existe relación entre la influencia idealizada y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

Tabla 13.

Nivel de correlación y significancia de influencia idealizada y la gestión de calidad
Correlaciones

			Influencia idealizada	Gestión de calidad
Rho de Spearman	Influencia idealizada	Coeficiente de correlación	1,000	,749**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	,749**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 13, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $p=0.749$, lo cual significa, que la influencia idealizada se correlaciona de manera fuerte con la gestión de calidad, siendo el sig. bilateral $p=0.000$ la cual es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna la cual indica que la influencia idealizada se relaciona de manera directa con la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

Hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre la motivación inspiradora y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

H01: Existe relación entre la motivación inspiradora y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

Tabla 14.

Nivel de correlación y significancia de la motivación inspiradora y la gestión de calidad

			Correlaciones	
			Motivación inspiradora	Gestión de calidad
Rho de Spearman	Motivación inspiradora	Coeficiente de correlación	1,000	,791**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	,791**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 14, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.791$, lo cual significa, que la motivación inspiradora se correlaciona de manera fuerte con la gestión de calidad, siendo el sig bilateral $p = 0.000$ la cual es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna la cual indica que la motivación inspiradora se relaciona de manera directa con la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

Hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre la estimulación intelectual y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

H01: Existe relación entre la estimulación intelectual y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

Tabla 15.

Nivel de correlación y significancia de la estimulación intelectual y la gestión de calidad

			Correlaciones	
			Estimulación intelectual	Gestión de calidad
Rho de Spearman	Estimulación intelectual	Coefficiente de correlación	1,000	,840**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	,840**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 15, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $p= 0.840$, lo cual significa, que la estimulación intelectual se correlaciona de manera fuerte con la gestión de calidad, siendo el sig bilateral $p= 0.000$ la cual es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna la cual indica que la estimulación intelectual se relaciona de manera directa con la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación de acuerdo con la solución de la estadística con la prueba de alfa de Cronbach, para comprobar que de las 36 preguntas, que se realizó a los 76 trabajadores en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021, se argumenta como producto una conexión superior entre las variables liderazgo transformacional y gestión de calidad, obteniendo cada variable de 0.959 y 0.965, la cual ayuda como referencia, para hacer los estudios correspondientes y sostener los propósitos de la tesis.

Con la ayuda de los estudios estadísticos se realiza una tabla general donde se compara la correlación con las dimensiones, que refutan la hipótesis nula y reconocen las hipótesis alternas del estudio realizado. Donde las variables gestión de liderazgo transformacional. Sus 3 dimensiones: influencia idealizada, motivación inspiradora y estimulación intelectual, y la segunda variable gestión de calidad con sus dimensiones: principios de calidad, calidad en las organizaciones y ISO 9000, los cuales fueron un análisis en conclusión de los 76 trabajadores en un supermercado de la ciudad de Arequipa – 2021, en lo cual el estudio nos permite comprobar la relación de las variables.

Según Lussier y Achua (2016) manifiestan que:

El líder transformacional busca transformar una organización influyendo en los integrantes, para ello primero conquistan la confianza, apoyo, compromiso y respeto de sus seguidores. Estos líderes siempre están comprometidos con hacer el cambio de la empresa de manera eficiente, buscando el compromiso y satisfacción de los integrantes de la organización para lograr el éxito organización, y la vez sea sostenible. (p.328)

Considerando lo que manifiesta el autor principal el cual fue base y mis anteces referenciales realizados para comprobar mi estudio, afirmo la importancia que tiene el liderazgo transformacional dentro de las empresas, toda vez que esta filosofía de liderazgo, al poseer un enfoque humano, resulta de gran importancia para las empresas cuando se presentan situaciones inesperadas y complejas. Algunas de las razones por las cuales el liderazgo transformacional se hace más relevante durante las crisis en las empresas son: Disminuye los niveles

de estrés, combate la resistencia al cambio, aporta nuevos conocimientos, entre otros.

Según Evans y Lindsay (2017), manifiestan que:

La gestión de calidad es un marco estratégico que une a la rentabilidad, los objetivos empresariales y la competitividad con los esfuerzos para la mejora de la calidad que tienen como propósito utilizar los recursos humanos, materiales y de información a lo largo de la organización en mejorar continuamente los productos que permiten la satisfacción de los clientes. (pp. 13-14)

El presente estudio realizado comprueba la importancia de implementar un Sistema de Gestión de calidad reporta numerosos **beneficios**. Entre ellos encontramos el control de los resultados, fluidez de comunicación entre procesos, una mejora continua, en otros. Si decidimos establecer un Sistema de Gestión, debemos tener en cuenta que se puede conseguir un certificado ISO de la norma 9001: consiguiendo que tanto como clientes, proveedores o terceras partes relacionadas con la empresa, tengan una mejor imagen de la empresa u organización.

VI. CONCLUSIONES

- Primera. En relación con el objetivo general y en contestación de la hipótesis general, se concluye que existe un nivel de correlación significativa fuerte ($r=0.877^*$) siendo una correlación positiva entre liderazgo transformacional y gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- Segunda. Con respecto al objetivo específico 1 y en contestación de la hipótesis específica 1, se concluye que existe un nivel de correlación significativa fuerte ($r=0.749^*$) siendo una correlación positiva entre influencia idealizada y gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- Tercera. Con respecto al objetivo específico 2 y en contestación de la hipótesis específica 2, se concluye que existe un nivel de correlación significativa fuerte ($r=0.791^*$) siendo una correlación positiva entre motivación inspiradora y gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- Cuarta. Con respecto al objetivo específico 3 y en contestación de la hipótesis específica 3, se concluye que existe un nivel de correlación significativa fuerte ($r=0.840^*$) siendo una correlación positiva entre estimulación intelectual y gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera. Se recomienda a la empresa que deberá fortalecer el liderazgo transformacional de los jefes de las distintas áreas, mediante capacitaciones y coaching personal para que puedan gestionar en la empresa con motivación inspiradora, muestras de carisma y estimulación intelectual, para así mejorar la gestión de calidad de los trabajadores hacia los clientes, proveedores, para poder contribuir con los objetivos.
- Segunda. Asimismo, se recomienda que los jefes deben demostrar el carisma con respecto a los trabajadores, así como a los clientes a través de respeto, confianza y generar de una visión clara con la finalidad de mejorar la calidad dentro de la empresa.
- Tercera. Los jefes y supervisiones deben desarrollar la motivación inspiradora para con los trabajadores a través de la generación de expectativas con propósitos importantes para mejorar el compromiso normativo de los trabajadores.
- Cuarta. por otro lado, la empresa a través del gerente debe realizar la estimulación intelectual de los trabajadores a través del desarrollo intelectual, fomento de la creatividad e impulso a la solución de problemas para fortalecer la calidad de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adecco (2020), *Liderazgo transformacional en tiempos de crisis*:
<https://blog.adecco.com.mx/2020/01/09/que-es-liderazgo-transformacional-beneficios/>
- Aguilera, V. (2011). *Liderazgo transformacional y clima de trabajo en las instituciones educativas de la Fundación Creando Futuro*. Madrid: Universidad de Alcalá
- Álvarez, A. (2013) *Interdependencia entre el liderazgo transformacional, cultura organizacional y cambio educativo: una reflexión*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación (2013) - Volumen 11, Número 1
- Álvarez, F. (2015) *Calidad y auditoría en salud*. (3a. ed.) Colombia: Ecoe Ediciones Ltda.
- Avila, H. (2006) *Introducción a la Metodología de la investigación*. Mexico: Edición electrónica
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3a. ed) Colombia: Pearson.
- Briones, C. (2015). *Relación del liderazgo transformacional del docente con el desempeño de los estudiantes de la especialidad de educación primaria IV ciclo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Aristides Merino" de Celendín*. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Calderón, Chávarry y Chanduví (2016), *Programa de liderazgo transformacional para mejorar el desempeño docente en institución educativa del nivel primario*. Tesis de grado. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.
- Chambilla (2016) *Estilos de Liderazgo transformacional del equipo directivo y Comportamiento Organizacional en la Institución educativa Rafael Díaz, Moquegua 2017*. (Tesis de postgrado), Universidad Nacional San Agustín, Perú.

- Chiavenato, I. (2017) *comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. (3a. ed.) Mexico: Mc Graw Hill Education Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Cortes, J. (2017) *Sistemas de Gestión de Calidad Iso 9001:2015*. (1a. Ed.) España: ICB Editores.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2015) *Administración y control de la calidad*. (7a. ed.). Mexico: Cengage Learning.
- Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México (2015). *¿Qué es la calidad?* México. Recuperado de <http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/ftp/documentos/calidad.pdf>
- Fischman, D. (2015) *El líder transformador*. (1a. ed.) Perú: Planeta Perú S.A.
- Garay, D. y Ballestas, A. (2016) *Evaluación de la calidad en el servicio ofrecido por los operadores de telefonía móvil en Cartagena desde la perspectiva del usuario a través de Servperf*. (Tesis de postgrado), Universidad de Cartagena de Indias, Colombia.
- Gestión (2019), *Cuatro características del liderazgo transformacional*: <https://gestion.pe/fotogalerias/4-caracteristicas-del-liderazgo-transformacional-noticia/>
- Gestión (2019). *Cuatro características del liderazgo transformacional*. <https://gestion.pe/fotogalerias/4-caracteristicas-del-liderazgo-transformacional-noticia/>
- Gomez, S. (2012) *Metodología de la investigación*. (1a. Ed.) Mexico: Red Tercer Milenio.
- Gonzales, O. y Arciniegas, J. (2016) *Sistemas de Gestión de calidad teoría y práctica bajo la norma Iso*. (1a. ed.) Colombia: Ecoe Ediciones.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *Metodología de la investigación*. (5a. ed.) México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Lepeley, María Teresa (2016). *Gestión y Calidad en Educación*. Un Modelo de Evaluación

- Lerma (2016) *Metodología de la investigación*. (5ª. ed.) Colombia.
- López, D. (2018) *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de postgrado), Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad tecnológica Indoamérica*, 3 (1) 47 - 50. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Lussier, R. y Achua, C. (2016) *Liderazgo, teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. (6a. ed.). México: Cengage Learning.
- Morlote, N. Celiseo, R. (2004) *Metodología de la investigación cuaderno de trabajo*. (1ª. ed.) México: Mcgraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Northouse, P (2016) *Leadership: Theory and Practice* (7 ed.). London: SAGE.
- Ojeda, Z. y Escaraballone, P. (2018) *Liderazgo estratégico. Eje central de la competitividad empresarial*. (1a. ed.) Venezuela: Fondo editorial UBA.
- Oré, A. (2017). *Gestión y desempeño en un hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017*. (Tesis de maestría). Lima, Universidad del Pacífico.
- Ortiz, A. (2017) *Factores de Liderazgo transformacional que impactan el Clima organizacional de la Corporación Batuta Risaralda*. (Tesis de postgrado), Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia.
- Pérez, G., Guarín, L. y Romo, G. (2015) *Liderazgo transformacional en los docentes universitarios desde la perspectiva estudiantil. Estudio de caso trabajado en la Universidad Nacional de Colombia sede Medellín*. Saber, Ciencia y Libertad: Vol. 1 Núm. 1. Revista Saber, Ciencia y Libertad.
- Prensa Cambio digital online (9 de agosto del 2018). *Liderazgo transformacional: un modelo para motivar la innovación*. Venezuela.
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17ª ed.). México: Editorial: Pearson Education.

- Rojas, E. (2016) *Liderazgo transformacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unánue – Lima, 2016*. (Tesis de postgrado), Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Sánchez, M. (2017) *Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualán, Zacapa*. (Tesis de pregrado), Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Silva, A. (2015) *Liderazgo transformacional y su influencia en la Satisfacción laboral de los funcionarios de la Subgerencia de Vinculación, Capacitación y Desarrollo de la EP Petroecuador*. (Tesis de pregrado) Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
- Tamayo, M. (2003) *El proceso de la investigación científica*. (4a.ed.) México: Limusa S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores
- Vásquez, A. (2013). Interdependencia entre el liderazgo transformacional, cultura organizacional y cambio educativo: una reflexión. *Revista Iberoamericano de Investigación Sobre Cambio y Eficacia Escolar*, 11 (1) 73 - 91. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55125665006.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Liderazgo transformacional y su relación con la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa -2021.	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología.
	Liderazgo transformacional y su relación con la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa -2021.	¿Cuál es la relación entre liderazgo transformacional y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021?	Determinar la relación entre liderazgo transformacional y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.	Existe relación entre liderazgo transformacional y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.	Liderazgo transformacional	Influencia idealizada	Creación y articulación de la visión	P1- P2
Modelo a seguir							P3 -P4	
Intercambio personalizado entre líder y miembro							P5-P6	
Motivación inspiradora						Comunica	P7-P8	
						Inspirar una visión compartida	P9- P10	
						Expectativas de alto desempeño	P11-12	
Estimulación intelectual						Desarrollo intelectual	P13-14	
						Fomentar las metas del equipo	P15-16	
						Empowerment	P17-18	
Problemas Específicos		Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Gestión de calidad	Principios de calidad	Enfoque en el cliente	P19-20	
¿Cuál es la relación entre la influencia idealizada y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021?		Establecer la relación entre la influencia idealizada y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.	Existe relación relación entre la influencia idealizada y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.			Enfoque en la fuerza laboral	P21-22	
						Enfoque en el proceso	P23-24	
¿Cuál es la relación entre la motivación inspiradora y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021?	Establecer la relación entre la motivación inspiradora y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.	Existe relación entre la motivación inspiradora y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa – 2021.	Calidad en las organizaciones		Calidad en la manufactura	P25-26		
					Calidad en los servicios	P27-28		
¿Cuál es la relación entre la estimulación intelectual y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021?	Establecer la relación entre la estimulación intelectual y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021.	Existe relación entre la estimulación intelectual y la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa – 2021.	ISO 9000		Calidad en las pequeñas empresas	P29-30		
					Fundamentos y vocabulario	P31-32		
				Requisitos	P33-34			
					Lineamientos para mejoras en el desempeño	P35-36		

Anexo 2. Matriz de Operacionalización

Operacionalización de variable Liderazgo transformacional

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Likert
Liderazgo transformacional	Según Lussier y Achua (2016) manifiestan que: El líder transformacional busca transformar una organización influyendo en los integrantes, para ello primero conquistan la confianza, apoyo, compromiso y respeto de sus seguidores. Estos líderes siempre están comprometidos con hacer el cambio de la empresa de manera eficiente, buscando el compromiso y satisfacción de los integrantes de la organización para lograr el éxito organización, y la vez sea sostenible. (p.328)	La variable liderazgo transformacional de naturaleza cuantitativa está conformada por las dimensiones, influencia idealizada, motivación inspiradora y estimulación intelectual, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario	<p>1. Influencia idealizada</p> <p>2. Motivación inspiradora</p> <p>3. Estimulación intelectual</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Creación y articulación de la visión • Modelo a seguir • Intercambio personalizado entre líder y miembro • Comunica • Inspirar una visión compartida • Expectativas de alto desempeño • Desarrollo intelectual • Fomentar las metas del equipo • Empowerment 	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>

Operacionalización de variable Gestión de calidad

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Likert
Gestión de calidad	Según Evans y Lindsay (2017), manifiestan que: La gestión de calidad es un marco estratégico que une a la rentabilidad, los objetivos empresariales y la competitividad con los esfuerzos para la mejora de la calidad que tienen como propósito utilizar los recursos humanos, materiales y de información a lo largo de la organización en mejorar continuamente los productos que permiten la satisfacción de los clientes. (p. 13-14)	La variable gestión de calidad de naturaleza cuantitativa está conformada por las dimensiones, principios de calidad, calidad en las organizaciones e ISO 9000, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario	<p>1. Principios de calidad</p> <p>2. Calidad en las organizaciones</p> <p>2. ISO 9000</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque en el cliente • Enfoque en la fuerza laboral • Enfoque en el proceso <ul style="list-style-type: none"> • Calidad en la manufactura • Calidad en los servicios • Calidad en las pequeñas empresas <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos y vocabulario • Requisitos • Lineamientos para mejoras en el desempeño 	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>

Anexo 3. Instrumentos

INSTRUCCIONES: La encuesta busca recoger información respecto al liderazgo transformacional y su relación con la gestión de calidad en un supermercado de la ciudad de Arequipa - 2021. A continuación, se encontrará una serie de preguntas sobre las cuales debe afirmar marcando con una X según corresponda. Lee con atención; responde las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE REPUESTA:

Nunca = 1

Casi nunca = 2

A veces. = 3

Casi siempre. = 4

Siempre. = 5

Variables 01. Liderazgo transformacional

Dimensión 01. Influencia idealizada						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Indicador 01. Creación y articulación de la visión						
1.	¿Cree usted que los trabajadores perciben una la visión optimista de los jefes de la empresa?					
2.	Considera usted que los jefes de la empresa le inspiran confianza en la creación y articulación de la visión a los trabajadores					
Indicador 02. Modelo a seguir						
3.	¿Piensa usted que los jefes de área muestran influencia sobre los demás trabajadores?					
4.	¿Supone usted que su jefe de área podría ser modelo de ejemplo para los demás jefes de la empresa?					
Indicador 03. Intercambio personalizado entre líder y miembro						
5.	¿Considera usted que los jefes de área muestran confianza y credibilidad con su personal a cargo?					
6.	¿Cree usted los trabajadores perciben respeto por parte del gerente de la empresa?					
Dimensión 02. Motivación inspiradora						
Indicador 01: Comunica						
7.	¿Piensa usted que la comunicación con sus jefes y compañeros dentro de la empresa es la adecuada?					

8.	¿Supone usted que los jefes de la empresa comunican las metas y objetivos logrados por los trabajadores?					
Indicador 02: Inspirar una visión compartida						
9.	¿Cree usted que existe una visión compartida de parte de la empresa, donde participe los trabajadores?					
10.	¿Considera usted los jefes de área están preparados para inspirar una visión compartida a los trabajadores al momento de realizar nuevos objetivos?					
Indicador 03: Expectativas de alto desempeño						
11.	¿Piensa usted que los trabajadores perciben con claridad el propósito organizacional expresado por el gerente?					
12.	¿Supone usted que las expectativas de alto desempeño de los jefes de la empresa logran beneficios?					
Dimensión 03. Estimulación intelectual						
Indicador 01: Desarrollo intelectual						
13.	¿Considera usted que los jefes de la empresa asignan a sus trabajadores tareas importante para promover su desarrollo intelectual?					
14.	¿Cree usted que los jefes de la empresa estimulan al personal a desarrollar ideas innovadoras y creativas?					
Indicador 02: Fomentar las metas del equipo						
15.	¿Supone usted que su jefe de área alienta al equipo de trabajo para lograr sus metas dentro de la empresa?					
16.	¿Piensa usted que la empresa debería fomentar las metas del equipo a través de sus gerentes?					
Indicador 03: Empowerment						
17.	¿Cree usted que existe estimulación intelectual por parte de los jefes de áreas de la empresa?					
18.	¿Considera usted que los jefes dentro de la empresa desafían a los trabajadores a pensar fuera del esquema para que puedan aportar sus habilidades?					

VARIABLES 02. GESTIÓN DE CALIDAD

Dimensión 01: Principios de calidad						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Indicador 01. Enfoque en el cliente						
1.	¿Piensa usted que la institución considera los principios de calidad al momento de ofrecer un producto al cliente?					
2.	¿Supone usted que el cliente está satisfecho por la experiencia completa del producto?					
Indicador 02. Enfoque en la fuerza laboral						
3.	¿Considera usted que, para complacer a los clientes, la institución primero tienen que satisfacer a la fuerza laboral?					
4.	¿Cree usted que el enfoque en la fuerza laboral debe aplicarse en la institución?					
Indicador 03.: Enfoque en el proceso						
5.	¿Considera usted que maneja los análisis estadísticos de manera óptima en la institución?					
6.	¿Cree usted que la institución cuenta con datos de análisis actualizadas últimas versiones?					
Dimensión 02. Calidad total en las organizaciones						
Indicador 01: Calidad en la manufactura						
7.	¿Piensa usted que la empresa tiene maneja una buena calidad en la manufactura de su administración?					
8.	¿Supone usted que el cliente está satisfecho por la calidad de sus diseños que ofrece el supermercado?					
Indicador 02: Calidad en los servicios						
9.	¿Considera usted que la empresa ofrece una buena calidad de servicios para sus trabajadores y clientes?					
10.	¿Cree usted que los clientes se sienten satisfechos por la calidad de servicio que ofrece la empresa?					
Indicador 03: Calidad en las pequeñas empresas						
11.	¿Piensa usted en las pequeñas empresas ofrecen mejor calidad que el de los supermercados?					
12.	¿Supone usted que la calidad en las pequeñas empresas es responsabilidad del presidente o fundador de estos?					
Dimensión 03. ISO 9000						
Indicador 01: Fundamentos y vocabulario						
13.	¿Cree usted que la empresa posee una certificación de calidad ISO 9000?					

14.	¿Considera usted que la empresa cumple con las normas de los sistemas de calidad?					
Indicador 02: Requisitos						
15.	¿Piensa usted que la empresa cumplió con los requisitos al momento de obtener la certificación de calidad?					
16.	¿Supone usted que conoce los requisitos para que la empresa pueda obtener una certificación de calidad?					
Indicador 03: Lineamientos para mejoras en el desempeño						
17.	¿Considera usted que la empresa conoce los lineamientos para mejoras en el desempeño por parte administrativa?					
18.	¿Cree usted que los lineamientos para mejoras en el desempeño son los adecuados de parte de la empresa?					

Anexo 4. Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Liderazgo transformacional							
	DIMENSIÓN 1: Influencia idealizada	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cree usted que los trabajadores perciben una la visión optimista de los jefes de la empresa?							
2	Considera usted que los jefes de la empresa le inspiran confianza en la creación y articulación de la visión a los trabajadores							
3	¿Piensa usted que los jefes de área muestran influencia sobre los demás trabajadores?							
4	¿Supone usted que su jefe de área podría ser modelo de ejemplo para los demás jefes de la empresa?							
5	¿Considera usted que los jefes de área muestran confianza y credibilidad con su personal a cargo?							
6	¿Cree usted los trabajadores perciben respeto por parte del gerente de la empresa?							
	DIMENSIÓN 2: Motivación inspiradora	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Piensa usted que la comunicación con sus jefes y compañeros dentro de la empresa es la adecuada?							
8	¿Supone usted que los jefes de la empresa comunican las metas y objetivos logrados por los trabajadores?							
9	¿Cree usted que existe una visión compartida de parte de la empresa, donde participe los trabajadores?							
10	¿Considera usted los jefes de área estan preparados para inspirar una visión compartida a los trabajadores al momento de realizar nuevos objetivos?							
11	¿Piensa usted que los trabajadores perciben con claridad el propósito organizacional expresado por el gerente?							

12	¿Supone usted que las expectativas de alto desempeño de los jefes de la empresa logran beneficios?						
	DIMENSION 3: Estimulación intelectual	Si	No	si	no	si	
13	¿Considera usted que los jefes de la empresa asignan a sus trabajadores tareas importante para promover su desarrollo intelectual?						
14	¿Cree usted que los jefes de la empresa estimulan al personal a desarrollar ideas innovadoras y creativas?						
15	¿Supone usted que su jefe de área alienta al equipo de trabajo para lograr sus metas dentro de la empresa?						
16	¿Piensa usted que la empresa debería fomentar las metas del equipo a través de sus gerentes?						
17	¿Cree usted que existe estimulación intelectual por parte de los jefes de áreas de la empresa?						
18	¿Considera usted que los jefes dentro de la empresa desafían a los trabajadores a pensar fuera del esquema para que puedan aportar sus habilidades?						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ()
No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. Mg. Michel Jaime Mendez Escobar
MBA - Administración

DNI: 10797162

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Metodología

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

07 de Noviembre del 2020



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SÍ, HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg

JHON HAYROL FALCONI ATOCHE

DNI: 43460177.....

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
Experto Informante.

Firma del



1Pertinencia:

El ítem corresponde al concepto teórico formulado.....

2Revelancia:

El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad:

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota:

Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de julio del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 GESTION DE CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Gestión de calidad							
	DIMENSIÓN 1: Principios de calidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Piensa usted que la institución considera los principios de calidad al momento de ofrecer un producto al cliente?							
2	¿Supone usted que el cliente está satisfecho por la experiencia completa del producto?							
3	¿Considera usted que, para complacer a los clientes, la institución primero tienen que satisfacer a la fuerza laboral?							
4	¿Cree usted que el enfoque en la fuerza laboral debe aplicarse en la institución?							
5	¿Piensa usted que en el enfoque de procesos puede implicar combinaciones de personas?							
6	¿Supone usted que el proceso en la calidad de servicios ayuda a lograr buenos resultados?							
	DIMENSIÓN 2: Calidad total en las organizaciones	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Piensa usted que la empresa tiene maneja una buena calidad en la manufactura de su administración?							
8	¿Supone usted que el cliente está satisfecho por la calidad de sus diseños que ofrece el supermercado?							
9	¿Considera usted que la empresa ofrece una buena calidad de servicios para sus trabajadores y clientes?							
10	¿Cree usted que los clientes se sienten satisfechos por la calidad de servicio que ofrece la empresa?							
11	¿Piensa usted en las pequeñas empresas ofrecen mejor calidad que el de los supermercados?							
12	¿Supone usted que la calidad en las pequeñas empresas es responsabilidad del presidente o fundador de estos?							

	DIMENSIÓN 3: ISO 9000	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Cree usted que la empresa posee una certificación de calidad ISO 9000?							
14	¿Considera usted que la empresa cumple con las normas de los sistemas de calidad?							
15	¿Piensa usted que la empresa cumplió con los requisitos al momento de obtener la certificación de calidad?							
16	¿Supone usted que conoce los requisitos para que la empresa pueda obtener una certificación de calidad?							
17	¿Considera usted que la empresa conoce los lineamientos para mejoras en el desempeño por parte administrativa?							
18	¿Cree usted que los lineamientos para mejoras en el desempeño son los adecuados de parte de la empresa?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ()
No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dni

Mg. M^a. Michel Jaime Mendez Escobar
MBA - Administración

DNI: 10797162

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Metodólogo

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SÍ, HAY SUFICIENCIA

.....
Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg

JHON HAYROL FALCONI ATOCHE

DNI: 43460177.....

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
Experto Informante.

Firma del



¹Pertinencia:

El ítem corresponde al concepto teórico formulado.....

²Relevancia:

El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad:

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota:

Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de julio del 2021

Anexo 5. Matriz de datos

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18
Trabajador 01	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3
Trabajador 02	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 03	4	3	3	4	3	2	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3
Trabajador 04	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
Trabajador 05	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3
Trabajador 06	3	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3
Trabajador 07	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3
Trabajador 08	4	3	3	4	3	2	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3
Trabajador 09	5	4	1	5	3	2	2	5	1	2	1	5	3	2	3	5	2	2
Trabajador 10	2	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 11	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
Trabajador 12	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3
Trabajador 13	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
Trabajador 14	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3
Trabajador 15	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3
Trabajador 16	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
Trabajador 17	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2
Trabajador 18	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2
Trabajador 19	3	3	4	3	2	2	1	1	2	3	2	1	3	3	3	2	1	1
Trabajador 20	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2
Trabajador 21	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3
Trabajador 22	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
Trabajador 23	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
Trabajador 24	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1
Trabajador 25	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2
Trabajador 26	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
Trabajador 27	2	1	3	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
Trabajador 28	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
Trabajador 29	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2
Trabajador 30	2	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	1	1	1
Trabajador 31	2	2	1	1	1	1	2	3	3	3	2	1	3	4	3	3	1	3
Trabajador 32	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	4	3	2	3	2	3	3	2
Trabajador 33	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	1
Trabajador 34	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3
Trabajador 35	3	3	2	1	2	3	1	2	3	1	1	2	4	3	3	2	2	1
Trabajador 36	4	4	3	2	4	4	2	1	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
Trabajador 37	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
Trabajador 38	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
Trabajador 39	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5
Trabajador 40	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4
Trabajador 41	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5
Trabajador 42	2	1	2	2	3	3	2	1	3	3	4	4	2	3	2	2	3	2
Trabajador 43	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4
Trabajador 44	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4
Trabajador 45	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
Trabajador 46	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5
Trabajador 47	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4
Trabajador 48	1	2	1	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2
Trabajador 49	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
Trabajador 50	2	2	1	1	2	1	3	3	3	2	1	3	3	1	2	2	2	2
Trabajador 51	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4
Trabajador 52	3	2	2	1	1	1	1	2	3	3	2	3	2	2	1	1	3	1
Trabajador 53	1	2	1	1	3	2	2	3	3	1	3	2	2	2	1	3	2	1
Trabajador 54	3	3	2	2	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	1	1	2	1
Trabajador 55	1	1	3	3	2	4	1	1	3	2	1	3	3	3	2	2	4	2
Trabajador 56	1	1	3	2	1	1	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1
Trabajador 57	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	1	1	3	2	1	1	3
Trabajador 58	1	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3
Trabajador 59	2	2	1	1	3	2	2	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2	3
Trabajador 60	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
Trabajador 61	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	3
Trabajador 62	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
Trabajador 63	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
Trabajador 64	2	1	2	1	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2
Trabajador 65	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
Trabajador 66	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3
Trabajador 67	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2
Trabajador 68	3	3	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3
Trabajador 69	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2
Trabajador 70	3	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
Trabajador 71	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	3
Trabajador 72	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
Trabajador 73	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2
Trabajador 74	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2
Trabajador 75	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
Trabajador 76	2	2	3	3	4	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD

	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18
Trabajador 01	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
Trabajador 02	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 03	3	3	3	3	2	5	4	5	4	4	2	2	3	3	3	4	3	2
Trabajador 04	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1
Trabajador 05	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3
Trabajador 06	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3
Trabajador 07	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
Trabajador 08	3	3	3	3	2	5	4	5	4	4	2	2	3	3	3	4	3	2
Trabajador 09	1	2	1	1	2	5	2	2	5	5	2	5	1	1	1	5	2	1
Trabajador 10	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 11	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1
Trabajador 12	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3
Trabajador 13	1	1	3	2	1	2	3	3	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2
Trabajador 14	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
Trabajador 15	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	4	3	3	2	2
Trabajador 16	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3
Trabajador 17	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2
Trabajador 18	3	3	3	2	2	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Trabajador 19	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1
Trabajador 20	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2
Trabajador 21	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	3	2
Trabajador 22	2	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2
Trabajador 23	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2
Trabajador 24	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
Trabajador 25	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	1	2
Trabajador 26	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2
Trabajador 27	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2
Trabajador 28	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	2	1
Trabajador 29	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3
Trabajador 30	1	1	2	2	3	2	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2
Trabajador 31	3	1	3	2	3	1	1	1	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2
Trabajador 32	1	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	3	1
Trabajador 33	2	2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1
Trabajador 34	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	2	3	3	1	3	3	3	2
Trabajador 35	3	2	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2
Trabajador 36	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
Trabajador 37	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Trabajador 38	5	3	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4
Trabajador 39	3	4	4	3	3	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4
Trabajador 40	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
Trabajador 41	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Trabajador 42	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2
Trabajador 43	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
Trabajador 44	5	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5
Trabajador 45	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
Trabajador 46	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4
Trabajador 47	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 48	3	3	1	1	1	3	3	2	1	2	3	2	1	2	3	1	3	2
Trabajador 49	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5
Trabajador 50	1	2	1	1	3	2	1	1	3	3	1	2	2	2	3	3	1	1
Trabajador 51	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5
Trabajador 52	1	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	3
Trabajador 53	3	1	3	2	1	1	1	3	1	1	3	2	3	2	1	1	1	2
Trabajador 54	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	1	1	3	1
Trabajador 55	2	1	1	1	1	1	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1
Trabajador 56	1	1	3	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	1
Trabajador 57	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	3	2	1
Trabajador 58	1	1	2	3	3	3	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
Trabajador 59	2	2	3	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	1	1
Trabajador 60	2	2	3	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	3	2	2	1	3
Trabajador 61	2	2	2	2	1	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
Trabajador 62	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2
Trabajador 63	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
Trabajador 64	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2
Trabajador 65	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2
Trabajador 66	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2
Trabajador 67	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	1	1	3	2	2
Trabajador 68	1	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
Trabajador 69	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	2	3	1
Trabajador 70	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2
Trabajador 71	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2
Trabajador 72	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1
Trabajador 73	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Trabajador 74	2	4	2	2	1	3	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	3
Trabajador 75	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Trabajador 76	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	3