

Resumen

El liderazgo transformacional ejerce un papel esencial en las organizaciones al estimular una interacción positiva entre líderes y seguidores, facilitando la construcción de una visión compartida y motivando a los seguidores para lograr metas excepcionales, al mismo tiempo que promueve la innovación y un entorno de trabajo colaborativo. En el actual contexto empresarial, la excelencia en la calidad del servicio emerge como un componente fundamental para asegurar la satisfacción de los clientes y mantener la competitividad de los negocios. La investigación analizó la influencia del liderazgo transformacional en la calidad del servicio de los restaurantes de lujo y primera del Distrito Metropolitano de Quito. Los hallazgos de esta investigación brindan a los propietarios y gerentes de estos establecimientos la oportunidad de ajustar su estilo de liderazgo de manera más efectiva y aplicar estrategias para elevar la calidad de los servicios ofrecidos. En la investigación se adoptó un enfoque mixto de carácter no experimental y con un diseño descriptivo-correlacional de tipo transversal. La muestra incluyó un total de 63 restaurantes, donde se administró el cuestionario MLQ-5X de Bass y Avolio a los líderes de estos establecimientos, junto con 223 cuestionarios entregados a los seguidores para identificar el estilo de liderazgo predominante. Además, se aplicó el modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio ofrecido en las cinco dimensiones, involucrando a un total de 630 consumidores, es decir, 10 por cada establecimiento. Los resultados encontrados por medio de análisis factorial demuestran que el liderazgo transformacional predomina en los restaurantes independientes, mientras que en los de marca predomina un enfoque transaccional. Se comprobó la relación entre las variables con un coeficiente de 0.960 de correlación de Spearman y se determinó su influencia mediante el valor de Sig. 0.000 resultante en ANOVA. En base a los puntos críticos identificados en las dimensiones de cada variable se elaboró el plan de acción y mejora basado en el ciclo PHVA.

Palabras clave: liderazgo transformacional, calidad del servicio, MLQ-5X, SERVQUAL.

Abstract

Transformational leadership plays an essential role in organizations by stimulating positive interaction between leaders and followers, facilitating the construction of a shared vision and motivating followers to achieve exceptional goals, while promoting innovation and a collaborative work environment. In the current business context, excellence in service quality emerges as a fundamental component to ensure customer satisfaction and maintain business competitiveness. The research analyzed the influence of transformational leadership on service quality in upscale and upscale restaurants in the Metropolitan District of Quito. The findings of this research provide owners and managers of these establishments with the opportunity to adjust their leadership style more effectively and apply strategies to raise the quality of the services offered. The research adopted a mixed non-experimental approach with a cross-sectional descriptive-correlational design. The sample included a total of 63 restaurants, where the MLQ-5X questionnaire by Bass and Avolio was administered to the leaders of these establishments, together with 223 questionnaires given to followers to identify the predominant leadership style. In addition, the SERVQUAL model was applied to evaluate the quality of service offered in the five dimensions, involving a total of 630 consumers, that is, 10 for each establishment. The results found by means of factor analysis show that transformational leadership predominates in independent restaurants, while a transactional approach predominates in branded restaurants. The relationship between the variables was tested with a Spearman's correlation coefficient of 0.960 and their influence was determined by means of the Sig. 0.000 value resulting from ANOVA. Based on the critical points identified in the dimensions of each variable, an action and improvement plan based on the PHVA cycle was prepared.

Key words: transformational leadership, service quality, MLQ-5X, SERVQUAL.